



CÓDIGO DE CONDUITA ÉTICA

OMD
SOLUÇÕES

Agosto/2024

Palavra do Conselho

Temos “Integridade” em nossa razão social. Portanto, atuar com ética não é apenas um dever, mas um princípio norteador de todas as ações do dia a dia. Para nós, ser ético é ir além do cumprimento das leis e regras vigentes. É saber discernir entre o certo e o errado e fazer sempre o que é certo. É ter coerência entre o discurso e a prática. É não permitir e/ou conviver com atos que contrariem os nossos princípios.

Temos também “Ética”, “Integridade” e “Transparência” como alguns dos nossos Valores. Acreditamos que estes Valores permeiam a prática diária de cada um dos sócios, colaboradores e parceiros, desde as pequenas ações.

A cultura de uma empresa é construída no dia a dia, nas decisões, valores e visões compartilhadas por todos que a integram. Cultura é mais do que aquilo que a gente acredita. É aquilo que a gente faz, que a gente vive.

Assim, apresentamos este Código de Conduta Ética com o intuito de ser um guia de orientação de condutas para os sócios, colaboradores e parceiros na relação com todos os seus públicos de relacionamento, fortalecendo cada vez mais nosso posicionamento ético. É também um material para atração e seleção de novas pessoas para o nosso time.

NOSSA MISSÃO

Auxiliar as empresas a melhorar a experiência no relacionamento com seus clientes, fornecedores e colaboradores ao tratar suas reclamações, denúncias, sugestões e elogios.

Oferecemos soluções que garantem praticidade, segurança e controle na gestão de manifestações, facilitando a análise e a tomada de decisões para aprimorar processos, produtos e serviços.

Nossas soluções incluem a capacitação de equipes e um sistema integrado de gestão de manifestações via plataforma SaaS, permitindo a centralização e o gerenciamento eficiente de demandas em múltiplos canais.

NOSSA VISÃO

Ser reconhecida como a solução de Ouvidoria mais abrangente e completa do mercado, consolidando nossa posição como líder nacional no segmento. Desejamos expandir essa liderança também para o Canal de Denúncias, obtendo reconhecimento nacional pela inovação em sistemas de gestão e programas de capacitação.

NOSSOS VALORES

- Ética
- Foco no Cliente
- Respeito
- Comprometimento
- Inovação
- Integridade
- Transparência

Princípios Éticos da OMD



- Praticamos no dia a dia da empresa a integridade, honestidade, justiça, responsabilidade, o respeito às leis, a concorrência leal e a coerência entre o discurso e a prática.
- Incentivamos um clima de respeito e de confiança, com tratamento igualitário a cada membro da equipe, com as lideranças servindo de exemplo na prática das diretrizes éticas para colaboradores e parceiros.
- Praticamos a responsabilidade e o zelo no trabalho, no trato com todas as pessoas, com os bens, materiais ou não, e com a imagem da empresa.
- Valorizamos o comprometimento dos colaboradores e investimos em capacitação e educação continuada, com foco na melhoria contínua de processos, produtos e serviços.
- Amamos o que fazemos e isso nos motiva a empregar qualidade no desenvolvimento de soluções e resolução de problemas de nossos clientes, sempre tendo a “verdade” como referência de atuação.
- Respeitamos as diferenças e à diversidade de condição étnica, religiosa, social, cultural, linguística, política, estética, etária, física, mental e psíquica, de gênero, de orientação sexual.
- Repudiamos qualquer comportamento na relação profissional ou na sua atuação que apresente alguma característica de favorecimento pessoal ou que configure conflito de interesses.
- Garantimos a proteção de dados pessoais e a confidencialidade das informações dos sócios, colaboradores, parceiros e, em especial, dos clientes que confiam na OMD a hospedagem dos seus dados. A confidencialidade é mantida mesmo após eventual desligamento do sócio ou colaborador, encerramento da parceria ou contrato com o cliente.
- Respeitamos a propriedade intelectual como ativo da empresa, compreendendo toda produção ou aquisição de conhecimento pelos sócios e colaboradores no âmbito de suas atribuições.
- Estamos comprometidos com a inovação e a disrupção para o desenvolvimento e crescimento do negócio, levando em consideração a responsabilidade social e ambiental, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do país.
- Somos responsáveis por revelar as violações a este Código, através do canal de denúncias, com a devida proteção a possíveis retaliações.

A quem se aplica



Este Código se aplica aos sócios, colaboradores e parceiros da OMD e deve regular os relacionamentos que estes mantêm com fornecedores, prestadores de serviços, clientes, concorrentes, organizações públicas e privadas e com a sociedade em geral.

Regras de Conduta Ética



Exemplos positivos, que tem a ver com nossa cultura e, portanto, são incentivados:

- Resguardar as informações consideradas confidenciais, sendo vedada o uso para benefício próprio ou de terceiros.
- Utilizar os recursos corporativos (e-mail, telefone, endereço, equipamentos, computadores, sistemas, aplicativos, etc) exclusivamente para fins profissionais, relacionados ao objeto social da empresa.
- Evitar qualquer discussão, presencial ou por telefone, especialmente envolvendo informações confidenciais ou competitivas, quando estiver em locais públicos ou em ambientes virtuais.
- Abster-se de representar a empresa em situações que ocorra conflito de interesses próprios ou da OMD, comunicando o fato imediatamente a sua liderança.
- Contratar fornecedores e estabelecer parcerias que respeitem, atuem e estejam de acordo com todas as legislações e regulamentações aplicáveis ao serviço ou produto contratado, além das regras e orientações de conduta deste Código.
- Cumprir integralmente as obrigações principais e acessórias impostas pela legislação tributária e trabalhista aplicáveis à empresa.
- Incentivar o consumo sustentável, evitando, por exemplo, impressões de arquivos desnecessárias, o desperdício de materiais, energia elétrica, etc.
- Combater, em sua cadeia produtiva, qualquer forma de exploração das pessoas pelo trabalho, quer seja ele compulsório, forçado, escravo ou infantil.

- Estabelecer uma relação ética com todas as partes interessadas: sócios, colaboradores, parceiros, clientes, fornecedores, prestadores de serviço, concorrentes e comunidade, observando e apoiando as práticas comerciais de acordo com este Código.



Exemplos negativos, que não se enquadram com nossa cultura e, portanto, são expressamente vedados:

- Estimular conversas e atitudes que envolvam violência física ou verbal, bem como assédio sexual ou moral (por meio de atitudes abusivas, como ameaças e intimidações) a qualquer pessoa, interna ou externa à empresa, independentemente de nível hierárquico, cargo ou função.
- Acessar sites ou encaminhar mensagens eletrônicas relacionadas a qualquer tipo de preconceito, discriminação, conteúdo sexual ou outros temas inapropriados para o ambiente de trabalho.
- Expor publicamente suas preferências ou opinião pessoal relacionada à política, religião ou qualquer outro assunto que possa impactar negativamente na imagem da empresa.
- Influenciar, coagir, manipular ou enganar qualquer pessoa ou organização.
- Fraudar documentos ou manipular dados incluindo (mas não se limitando) relativos a: prestação de contas em viagens; aquisição de produtos e serviços; elaboração da folha de ponto; registro no banco de horas e uso do vale transporte.
- Fazer uso do cargo visando obter facilidades ou qualquer outra forma de favorecimento pessoal ilegítimo, ou para terceiros de suas relações, incluindo o nepotismo. Isso inclui também aceitar qualquer benefício pessoal de um parceiro comercial, como também beneficiar terceiros relacionados de algum modo com o colaborador (parentes, amigos, conhecidos, etc.).
- Receber ou fornecer doações, patrocínios, almoços, jantares, presentes e entretenimento a clientes, fornecedores e administração pública, acima dos limites legais ou tolerados pela empresa, que portanto, possam ensejar potenciais conflitos de interesse em especial para agilizar a obtenção de autorizações, licenças, permissões e certidões ou evitar fiscalizações.
- Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, nacional ou estrangeiro, ou a pessoa a ele relacionada (corrupção ativa ou passiva).
- Fraudar licitações e contratos com o governo, nacional ou estrangeiro.
- Oferecer vantagem indevida a licitante concorrente.
- Embaraçar ou dificultar a ação de autoridades fiscalizatórias.

Para pensar antes de decidir....



- Minha atitude está coerente com a cultura da OMD?
- Aquilo que quero fazer pode ser feito de modo a evitar conflito ético e/ou de interesse?
- Minha atitude ou ação fere princípios legais?
- Estou agindo de forma ética, de acordo com os princípios deste Código?
- Minha atitude pode refletir negativamente não só para mim, mas também para a outra pessoa ou para a empresa?
- Colocando-me no lugar da outra pessoa, gostaria que tivessem esse tipo de atitude comigo?
- Adotar esta conduta ou tomar esta atitude pode me constranger no presente? E no futuro?
- Com minha atitude posso constranger meus colegas de trabalho? Minha família? A empresa?
- Quais as consequências para mim e/ou para a empresa se minha atitude, voluntária ou involuntariamente, vier a público?
- Essa minha atitude me permitirá dormir com tranquilidade?

Comitê de Ética e Compliance



O Comitê de Ética e Compliance da OMD atuará nos casos em que se fizer necessário, com intuito de preservar o estabelecido no Código de Conduta Ética. Será formado por dois representantes do Conselho Administrativo e um representante dos colaboradores, com mandato de 2 (dois) anos. O Comitê de Ética e Compliance da OMD será responsável por:

- Receber e apurar as manifestações encaminhadas pelo Canal de Denúncias
- Inserir todas as manifestações no Sistema OMD para seu acompanhamento e gerenciamento
- Propor medidas disciplinares, sanções ou punições para casos de transgressões às normas e às políticas da empresa
- Relatar o caso às autoridades públicas, se a situação assim o exigir
- Sugerir a correção de processos, condutas e sistemas

- Recomendar ações de educação e treinamento
- Monitorar, avaliar e revisar este Código

Canais de Denúncias



Interno

Para uso pelos sócios, colaboradores e parceiros, sempre que estiver em dúvida diante da situação, suspeitar ou souber de fatos que possam prejudicar a empresa ou que contrariem e pareçam contrariar os princípios deste Código. As manifestações serão sempre encaminhadas ao Comitê de Ética e Compliance da OMD. Canais disponíveis:

- Contato direto com sua liderança imediata
- Contato direto com membro do Comitê de Ética e Compliance da OMD
- Sistema OMD

Externo

Para uso por fornecedores, prestadores de serviços, clientes, concorrentes, organizações públicas e privadas e sociedade em geral. As manifestações serão sempre encaminhadas ao Comitê de Ética e Compliance da OMD. Canais disponíveis:

- Sistema OMD com link no site

Medidas Disciplinares, sanções e punições

O Comitê de Ética e Compliance deverá propor ao Conselho Administrativo da OMD a aplicação de medidas disciplinares, sanções e punições nos casos de violações a este Código de Conduta Ética.

- As penalidades devem ser proporcionais à gravidade dos atos cometidos, sendo aplicáveis a todos os empregados, incluindo sócios e membros da governança.
- Caso algum membro do Comitê de Ética e Compliance ou do Conselho Administrativo da OMD esteja envolvido em denúncias o mesmo será afastado imediatamente das suas funções até que o total esclarecimento dos fatos, bem como, deverá abster-se de qualquer votação que possa caracterizar conflito de interesses.
- Ao detectar as irregularidades cometidas e os danos por ela gerados, a empresa interromperá prontamente as irregularidades e adotará as medidas necessárias a fim de corrigir e garantir que não voltem a ocorrer.

Glossário



Assédio moral – É a exposição da pessoa a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções. A prática de assédio moral, para fins trabalhistas, é uma espécie de mau procedimento, nos termos do artigo 482, b, da CLT, e pode justificar demissão por justa causa, bem como a responsabilização do agente por danos morais.

Assédio sexual – É um tipo de coerção de caráter sexual praticada geralmente por uma pessoa em posição hierárquica superior em relação a um subordinado (mas nem sempre o assédio é empregador - empregado, o contrário também pode acontecer). O assédio sexual caracteriza-se por alguma ameaça, insinuação de ameaça ou hostilidade contra o subordinado. Além de ser uma espécie de incontinência de conduta, nos termos do artigo 482, b, da CLT, que justifica demissão por justa causa, também é considerado crime, conforme artigo 216-A do Código Penal, podendo, ainda, ocasionar a responsabilização do agente por danos morais.

Colaboradores - Funcionários, estagiários e prestadores de serviços (PJ) da OMD.

Conduta – É o modo de agir, de se portar, de viver (procedimentos). Existem dois tipos de conduta: a positiva e a negativa e, cada uma delas, é responsável por guiar nossas atitudes e comportamentos no dia a dia. A conduta é baseada em nossas crenças, cultura e valores éticos e morais.

Confidencial – Secreto; que se diz ou que se escreve em confidência; o que deve ser lido somente pela pessoa a quem é dirigida.

Conflito de interesse - Ocorre quando uma decisão é influenciada pelos interesses de apenas uma das partes envolvidas, prejudicando as demais. Portanto, exercer qualquer tipo de ação para obtenção de vantagens pessoais prejudicando outros é agir tanto antiética (por ser contrário ao que se entende por correto) quanto imoralmente (por se concretizar em prejuízo ao outro).

Conselho Administrativo OMD - Colegiado formado pela totalidade dos sócios da empresa.

Corrupção - Ação ativa ou passiva, ou resultado de subornar (dar e receber dinheiro, vantagens, benefícios) a uma ou várias pessoas visando benefício próprio ou em nome de outra pessoa seja ela física ou jurídica.

Cultura – Complexo que inclui o conhecimento, as crenças, a arte, a moral, a lei, os costumes e todos os outros hábitos e aptidões adquiridos pelo homem como membro de uma sociedade.

Diversidade – O termo diz respeito à variedade e convivência de ideias, características ou elementos diferentes entre si, em determinado assunto, situação ou ambiente; qualidade daquele ou daquilo que é diverso.

Ética – Conjunto de valores morais e princípios que norteiam a conduta humana na sociedade. A ética impõe padrões de pensamentos, afirmações e ações que orientam pessoas, a fazer o que é correto, justo, honesto e legal.

Ética Profissional - É fazer o que é certo. É ter um comportamento em conformidade com os objetivos, diretrizes, crenças e valores organizacionais.

Parceiro - Pessoa física ou jurídica com contrato formal de parceria estabelecido com a OMD, com objetivos comuns acordados entre as partes.

Preconceito e Discriminação: Juízo pré-concebido e manifestado, geralmente na forma de uma atitude discriminatória perante pessoas, culturas, lugares ou tradições, tais como gênero, cultura ou etnia, raça ou cor, condição social, religião, idade, estado civil, orientação sexual, convicções políticas ou filosóficas, características físicas permanentes ou temporárias, deficiências, entre outros.

Propriedade Intelectual - visa assegurar os direitos relacionados à titularidade de produtos, serviços e/ou processos, sejam tangíveis ou intangíveis.

| HISTÓRICO DE REVISÕES DO DOCUMENTO | | |
|---|-------------|-----------------------------|
| Versão | Data | Aprovação |
| 1.0 | 05/07/2019 | Conselho Administrativo OMD |
| 2.0 | 23/09/2021 | Conselho Administrativo OMD |
| 3.0 | 01/08/2024 | Conselho Administrativo OMD |

TERMO DE COMPROMISSO Código de Conduta Ética

Declaro que recebi o Código de Conduta Ética da OMD e concordo com as regras e orientações nele contidas, assumindo o compromisso de cumpri-las integralmente.

Estou ciente de que havendo dúvida sobre a aplicação de algum ponto do Código, posso esclarecê-la junto à minha liderança ou com algum membro do Comitê de Ética e Compliance da OMD.

Tenho ciência que, a partir desta data, a não observância deste Código poderá implicar na caracterização de falta grave, fato este passível de aplicação das penalidades cabíveis.

Nome: _____

CPF: _____

Local e data: _____

Assinatura: _____