



CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA



APRESENTAÇÃO

Este Código de Ética contempla as principais orientações éticas e morais que devem conduzir as relações internas, negociais e governamentais da empresa. Ele é aplicável a todos os colaboradores, inclusive das empresas que compõem o grupo, subsidiárias e fornecedores.

1. ESCOPO

Com compromisso e responsabilidade corporativa, a CRIATIVA SERVICE LTDA, inscrita no CNPJ sob nº 06.030.018/0001-12, localizada à Rua Riachuelo, nº 738, Bairro São José, Aracaju – Sergipe, tem como principal escopo a construção de confiança com todos os colaboradores e parceiros, clientes, entes governamentais e a comunidade. Este compromisso é expresso primeiramente pelo nosso Código de Ética, que é pensado, estruturado e reiteradamente revisado em torno das normas que refletem a nossa cultura, missão e nossos valores, com o objetivo de perpetuar uma cultura de integridade, sustentabilidade, honestidade, transparência e política de boas condutas.

2. MISSÃO

Oferecer soluções inovadoras em serviços que atendam as expectativas dos clientes, baseados em princípios éticos e de benefício mútuo. Respeitando o colaborador, visando sempre o seu progresso. Respeitar o meio ambiente com a utilização adequada de recursos e produtos.

3. VISÃO

Ser uma empresa reconhecida no mercado nacional pela qualidade dos serviços prestados, pela ética, competência e responsabilidade.

4. VALORES

- Excelência no atendimento ao cliente
- Segurança das informações
- Inovação
- Valorização da equipe
- Integridade
- Sustentabilidade
- Responsabilidade social

5. COMPROMETIMENTO DA ALTA DIREÇÃO

O presente programa é pensado e estruturado pela direção em conjunto com o Comitê de *Compliance*, os quais estão inteiramente comprometidos com a efetiva implementação e eficácia das normas de conduta aqui idealizadas.



6. COMPROMETIMENTO E SERIEDADE

Dentre os valores da empresa, a busca pela excelência com ética e transparência é o pilar de sustentação da história e do crescimento da CRIATIVA SERVICE LTDA, razão pela qual a alta diretoria e os colaboradores se comprometem com o presente código e pelo cumprimento às leis, prezando pela sua aplicabilidade e eficiência.

7. SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Dentre as prioridades da CRIATIVA SERVICE LTDA, está a proteção do meio ambiente, com alicerce na observância das normas ambientais e em programas de combate à poluição e fomento à sustentabilidade, preocupando-se, inclusive, com a redução do uso de papel.

8. TOMADA DE DECISÕES

Toda e qualquer decisão a ser tomada no âmbito interno, comercial ou que esteja relacionado de qualquer forma a estrutura empresarial, deve ser tomada observando as seguintes diretrizes:

- Trata-se de decisão contrária à legislação? Não deve ser tomada.
- Trata-se de decisão contrária ao presente código de ética, valores ou cultura da empresa? Não deve ser tomada.

Na dúvida em qualquer das perguntas acima, ou na existência de algum conflito de interesses, o supervisor direto ou o Comitê de *Compliance* deve ser consultado.

9. CONFLITO DE INTERESSES

O conflito de interesses ocorre sempre que houver algum benefício próprio em confronto à ética ou aos interesses da empresa. Para fins de evitar tais situações, deve ser evitado:

- Recrutar ou manter na equipe amigos íntimos, parentes e cônjuges;
- Receber vantagens e presentes;
- Comprar ações de empresas com base em informações privilegiadas;
- Adquirir produtos ou serviços em condições privilegiadas de fornecedores da empresa;
- Adquirir ações de fornecedores.

10. RELACIONAMENTO INTERNO – RESPEITO MÚTUO

O relacionamento interno entre colaboradores deve prezar pela total urbanidade e respeito, independente da hierarquia existente. Não se admite em hipótese alguma:

- Condutas que privilegiem ou discriminem qualquer colaborador em função da classe social, cor, gênero, orientação sexual, origem, raça, idade, religião, estado civil ou condição física;
- Condutas que causem qualquer constrangimento íntimo ou público;
- Condutas que desrespeitem qualquer norma ou regulamento trabalhista;
- Condutas que coloquem em risco qualquer colaborador.

As condutas acima indicadas serão tratadas com rigor necessário, independente de ocorrerem dentro ou fora das dependências da empresa.



11. RELACIONAMENTO EXTERNO – CLIENTE

Todo trabalho construído e desenvolvido pela empresa tem como pressuposto e inspiração a satisfação do cliente. Com esse objetivo, todo e qualquer relacionamento com o cliente deve observar:

- Transparência na relação, concedendo com prioridade e clareza toda e qualquer informação de interesse do cliente e que não esteja protegida por sigilo industrial;
- Priorizar a satisfação do cliente sem infringir qualquer norma ética ou cultura da empresa;
- Respeitar as normas de proteção ao consumidor, em especial ao agir com honestidade na publicidade e nas vendas;
- Conferir atenção especial ao pós-venda, permitindo o amplo acesso e esclarecimento sobre assistência ou dúvidas sobre o serviço prestado;
- Observância às disposições da Lei nº 13.709/18 que regulamenta a proteção de dados pessoais e da Lei nº 12.965/14 que regulamenta o Marco Civil da Internet;
- Prezar pela segurança do cliente em todas as suas esferas.

Na dúvida em qualquer das situações acima, o supervisor direto ou o Comitê de *Compliance* deve ser consultado.

12. RELACIONAMENTO EXTERNO – CLIENTES PÚBLICOS

Com base na Lei Anticorrupção, Lei de Licitações, Lei de Improbidade Administrativa, dentre outras normas correlatas, o relacionamento com entes públicos observará as seguintes diretrizes:

- As propostas e contratos serão conduzidos estritamente como previsto na Lei de Licitações e Contratos Públicos;
- Nenhuma vantagem, proposta ou contratos adicionais serão tolerados, senão aqueles estritamente previsto no Manual de Licitações e Contratos públicos.

13. RELACIONAMENTO EXTERNO – FORNECEDORES

Toda relação com fornecedores deve ser conduzida conforme os procedimentos internos de solicitação de proposta, seleção, avaliação e escolha com base na melhor proposta, realizando, sempre que possível, a seleção com base nas seguintes diretrizes:

- Exigir dos fornecedores a observância ao presente Código de Ética;
- Priorizar fornecedores que tenham implantado Programa de Integridade;
- Selecionar os fornecedores com base em critérios objetivos;
- Selecionar os fornecedores com base na maior qualidade, preço, expertise, maior credibilidade e reputação no mercado.

14. RELACIONAMENTO EXTERNO – CONCORRENTES

Toda conduta e tomada de decisão deve priorizar o cliente, pautado na ética e transparência. Sob este alicerce, não será tolerada qualquer conduta que caracterize concorrência desleal e anticompetitiva, tais como:



- Combinação de preço;
- Divisão de clientes e mercado;
- Uso de informações privilegiadas;
- Práticas de *Dumping*, *Tipping* ou *Antitruste*.

15. CONFIDENCIALIDADE E SIGILO INDUSTRIAL

Toda e qualquer informação interna é protegida por sigilo industrial, o qual corresponde ao conhecimento técnico, que pelo seu valor competitivo para a empresa deve ser mantido oculto, não podendo em hipótese alguma ser divulgada, compartilhada ou relatada externamente sem o expresse consentimento da empresa. Este sigilo atinge igualmente as informações relacionadas aos colaboradores.

16. IMAGEM E CULTURA DA EMPRESA

Todo colaborador carrega consigo a imagem da empresa, não sendo toleradas condutas que violem a ética, moral e as leis vigentes, tanto no ambiente do trabalho quanto fora dele.

17. CANAIS DE SUPORTE

Sempre que houver qualquer dúvida a respeito do atendimento ou ao presente Código sobre uma conduta, todo colaborador terá acesso aos seguintes Canais de Suporte:

- Whatsapp: 79 998114498
- Telefone: 79 3214-6257
- E-mail: criativa@criativaservice.com
- Site: www.criativaservice.com.br

18. CANAIS DE DENÚNCIA

Sempre que houver qualquer conduta que infrinja ou coloque em risco a observância ao presente Código de Ética, todo colaborador terá acesso ao Canal de Denúncia disponível no site: www.criativaservice.com.br.

19. PRIVACIDADE

Toda denúncia, suporte, questionamento ou comunicação serão mantidos em total sigilo, os quais deverão ser tratados e dada a devida conclusão somente entre o Comitê de *Compliance* e os envolvidos.

20. FISCALIZAÇÃO E EFETIVIDADE

A observância das presentes diretrizes será verificada regularmente por meio de auditorias realizadas pelo Comitê de *Compliance*, o qual manterá relatórios sobre os apontamentos, melhorias e tratamento sobre eventuais não conformidades.



21. SANÇÕES E PROCESSO DE ADEQUAÇÃO

Todo colaborador que agir ou estiver envolvido em condutas não éticas estará sujeito às seguintes medidas:

- Advertência e processo de adequação, no caso de condutas leves, consideradas aquelas que não confirmam risco ao cliente e não representem qualquer infração ética ou legal;
- Demissão por justa causa, sem prejuízo às ações cíveis e penais cabíveis nos casos de condutas contrárias ao presente Código de Ética ou à Lei.

22. CONDIÇÕES GERAIS

Este código não esgota todas as possíveis questões éticas relacionadas à atividade empresarial, não restringindo eventuais medidas coercitivas e qualquer conduta que ofenda o bom senso, a ética e a moral.

O presente Código de Conduta entra em vigor a partir da sua divulgação, sem previsão para término, devendo ser revisado anualmente.