

Programa de Integridade



Código de Conduta Profissional do Grupo Sercomtel



Versão 1.0 - 2018

CÓDIGO DE CONDUTA PROFISSIONAL DA SERCOMTEL

1. Apresentação

Este Código de Conduta Profissional (“Código de Conduta”), têm o objetivo de ser um instrumento orientador ao estabelecer e recomendar determinados padrões de comportamento para todas as pessoas que exerçam qualquer cargo ou função em nome das empresas integrantes do Grupo Sercomtel (“Sercomtel”).

No exercício de suas atividades, os empregados da Sercomtel, seus diretores, conselheiros, assessores, estagiários e aprendizes (“Colaborador”), devem nortear-se pelos princípios éticos e, sobretudo, os da honestidade, justiça, equidade, integridade, dignidade, transparência, cordialidade, zelo e disciplina, devendo seus atos, comportamentos e atitudes serem direcionados em prol da empresa e do interesse público, despertando o respeito e a confiança da sociedade em geral.

Todas essas pessoas tem a responsabilidade de conhecer, cumprir e promover a divulgação deste Código de Conduta, que tem como princípios norteadores as melhores práticas de governança do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa, as diretrizes do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção e do Pacto Global da ONU para o Desenvolvimento Sustentável, além da Carta de Princípios das Empresas Socialmente Responsáveis associadas ao Instituto Ethos e à *Transparency Internacional*.

Este Código de Conduta é parte integrante do **Programa de Integridade da Sercomtel** e vem de encontro com as prerrogativas estabelecidas pela Lei 13.303/2016, que dispõe sobre a adoção de mecanismos e práticas de transparência, governança e integridade, aplicáveis às empresas públicas e sociedades de economia-mista.

2. Âmbito de Aplicação.

As regras de conduta previstas no presente Código de Conduta serão aplicáveis às seguintes pessoas (“Colaboradores”) da Sercomtel:

- Todos os empregados, independente da sua função ou posição hierárquica, incluindo os de terceiros, no âmbito da prestação de serviços, fornecimento, ou qualquer outra espécie de relação contratual,
- Membros da Diretoria Executiva,
- Membros do Conselho de Administração,
- Membros do Conselho Fiscal,
- Membros do Comitê de Auditoria Estatutário,
- Assessores, estagiários e aprendizes.

3. Crenças e Valores Organizacionais

Comprometimento

Atuamos com zelo, responsabilidade e disciplina no trabalho e no trato com as pessoas e com os bens materiais da empresa, com espírito empreendedor e comprometidos com a superação de desafios.

Confiabilidade

Estamos atentos ao cumprimento de prazos e compromissos assumidos com nossos clientes. Entregamos nossos produtos nos prazos especificados e prestamos serviços de maneira que o cliente perceba o seu valor.

Inovação

Buscamos continuamente novas formas de fazer, avaliando, redesenhando e atualizando continuamente os processos, sistemas, metodologias e tecnologias, na busca de níveis crescentes de competitividade, excelência e rentabilidade.

Responsabilidade com a Sociedade

Atuamos proativamente de maneira sustentável, valorizando os interesses e direitos de todas as partes interessadas, com responsabilidade social e contribuindo para o desenvolvimento sustentável.

Transparência

Consideramos indispensável que todas as nossas ações e atitudes sejam responsáveis e transparentes. Temos em conta que a publicidade de qualquer ato praticado constitui requisito essencial para o comportamento ético em razão do interesse público, e deve ser compatível com os direitos de privacidade pessoal e da política da segurança da informação, nos termos da lei.

4. Princípios Éticos

Comportamento Ético

O respeito aos direitos de cidadania e à integridade física, moral e intelectual das pessoas constitui a base que orienta e fundamenta nossas relações com toda e qualquer pessoa envolvida e/ou afetada por nossas atitudes. Por isso, valorizamos a conduta ética em nossas relações com os superiores, colegas de trabalho, clientes, fornecedores e demais públicos de interesse e envolvidos com a Sercomtel.

Confiança

A confiança é um valor básico e fundamental sobre o qual se assentam todas as nossas relações. A observância aos compromissos assumidos e a sinceridade em assumir apenas aqueles compromissos que somos capazes de cumprir são condições que sempre podem ser cobradas de nós e que cobraremos dos demais. Procuraremos identificar, discutir e agir em situações, atuais ou potenciais, que ponham em risco a coerência e a consistência de nossos princípios e valores.

Integridade

Conduziremos todas as nossas atividades com integridade. Agiremos de forma reta e honesta em todas as nossas ações, mas não somente de acordo com as normas e leis, mas também de acordo com os preceitos éticos e dentro dos princípios da moralidade; combateremos a utilização do tráfico de influência e o oferecimento ou o recebimento de suborno ou propina por parte de qualquer pessoa ou entidade; buscaremos influenciar nossos fornecedores e parceiros para que também combatam e denunciem práticas de corrupção.

Valorização da diversidade e combate à discriminação

Respeitamos e valorizamos as diferenças como condição fundamental para a existência de uma relação ética e de desenvolvimento da sociedade. Procuraremos estimular a promoção da diversidade cultural, social e étnica como um diferencial positivo de desenvolvimento da nossa missão. Não toleramos a discriminação.

Conformidade

Valorizamos a observância e o cumprimento às leis, regulamentos, políticas, padrões, procedimentos e normas em geral, internas e externas, aplicáveis em todas as ações e atividades que são realizadas em nome da Sercomtel.

Respeito

Atuamos com respeito em todas as nossas relações, conduzindo-as com harmonia, solidariedade e dignidade. Respeitamos a vida em todas as suas formas; temos o compromisso em proteger e preservar os direitos humanos e tratar a todos de forma justa, cordial e igualitária.

Diálogo

Acreditamos que o diálogo é o único meio legítimo de realização da persuasão, superação de divergências e resolução de conflitos. Buscaremos identificar e atender aos legítimos interesses das várias partes interessadas – pessoas ou grupos de pessoas e organizações afetadas pela nossa atuação – de maneira equânime e transparente.

Marketing responsável

Orientamos nossa política de marketing e comunicação pelo respeito à veracidade, consistência e integridade das afirmações, refletindo nossos valores e estimulando o comportamento ético e responsável da sociedade.

CONDUTAS E COMPROMISSOS DOS COLABORADORES

5. Condutas Recomendadas

A fim de satisfazer os compromissos assumidos neste Código de Conduta, os colaboradores **devem:**

5.1. Exercer suas atividades com zelo, dedicação e obediência às ordens dos superiores hierárquicos, visando eficiência e eficácia na sua realização.

5.2. Agir de forma proativa com objetividade, honestidade, dignidade, respeito, transparência, lealdade, cortesia e colaboração em todas as atividades.

5.3. Observar e cumprir todas as normas internas, políticas, regulamentos, procedimentos, padrões corporativos e regras de governança da companhia, inclusive as contidas neste Código de Conduta.

5.4. Exercer suas atividades com pontualidade e assiduidade, ciente de que sua ausência provoca danos ao trabalho organizado, abstendo-se de cumprir regularmente sua jornada de trabalho fora do horário previsto em contrato, salvo com autorização expressa do superior hierárquico.

5.5. Tratar todas as pessoas, incluindo Clientes e Terceiros, de forma justa e igualitária, com respeito, atenção e cortesia, respeitando a capacidade e as limitações individuais, sem qualquer espécie de preconceito ou discriminação, seja por raça, nacionalidade, sexo, orientação sexual, idade, religião, opinião, função, convicção política, posição social, ou qualquer outro fator de diferenciação individual.

5.6. Promover o trabalho em equipe e a responsabilidade individual.

5.7. Repudiar o trabalho infantil e qualquer outra forma de trabalho forçado ou em condições que reduza o homem à condição de escravidão ou equivalente, levando ao conhecimento da empresa quaisquer situações que remetam às condições acima mencionadas.

5.8. Respeitar a hierarquia, cumprindo as ordens e orientações dos superiores hierárquicos, desde que não sejam manifestamente ilegais.

5.9. Suspender suas atividades caso haja situação de risco grave e iminente à vida ou à integridade física sua ou à de outros.

5.10. Prestar contas aos superiores hierárquicos, partes interessadas pertinentes e órgãos de controle e fiscalização, interno e externo, de suas atividades, decisões, recursos utilizados e os resultados obtidos.

5.11. Promover uma comunicação aberta, transparente e direta com todos os Acionistas, independentemente de suas participações acionárias, fornecendo informações para acompanhamento das atividades e do desempenho da empresa.

5.12. Zelar pela transparência e equilíbrio nas relações entre as empresas do Grupo Sercomtel, de forma que as informações transmitidas sejam exatas e verdadeiras, e primando pelo espírito colaborativo entre as partes.

5.13. Resistir às pressões, de contratantes, colegas de trabalho, superiores hierárquicos ou quaisquer terceiros interessados, que visem obter quaisquer favores, benesses ou vantagens indevidas, em decorrência de ações imorais, ilegais ou antiéticas, e denunciá-las através dos Canais de Denúncia competentes (*item 9*).

- 5.14. Denunciar todo e qualquer ato ou fato contrário aos interesses da empresa, de improbidade administrativa ou crimes praticados por empregados (independentemente da sua função ou posição hierárquica), administradores, clientes, fornecedores, parceiros ou quaisquer outros Terceiros, através dos Canais de Denúncia competentes (*item 9*).
- 5.15. Colaborar com qualquer apuração ou investigação promovida internamente ou por órgãos fiscalizadores externos.
- 5.16. Promover um ambiente de trabalho sadio, limpo, seguro e protegido, adotando medidas de preservação da integridade física, mental e moral, abstendo-se de comportar-se de maneira incompatível com o ambiente profissional.
- 5.17. Cultivar uma aparência pessoal e vestuário compatível com o ambiente profissional.
- 5.18. Cumprir, de acordo com as normas do serviço e as instruções superiores, as tarefas de seu cargo ou função, com critério, zelo, segurança e eficiência.
- 5.19. Agir como principal responsável por sua segurança e saúde no trabalho e contribuir para com as dos colegas, principalmente quanto ao uso correto do EPI – Equipamento de Proteção Individual e do EPC – Equipamento de Proteção Coletiva.
- 5.20. Preservar a identidade institucional da Sercomtel, não utilizando seu nome, marcas e símbolos, sem estar devidamente autorizado.
- 5.21. Zelar pelo bom e correto uso dos bens, veículos, computadores, instrumentos, equipamentos operacionais, ferramentas e materiais de trabalho, destinados diretamente à execução de suas atividades ou não, evitando o desperdício e usando-os em benefício exclusivo da empresa.
- 5.22. Preservar o sigilo das informações privilegiadas, abstendo-se de utilizá-las em proveito próprio ou de terceiros.
- 5.23. Manter conduta adequada no ambiente de trabalho ou fora dele, inclusive em mídias sociais, ao utilizar o nome, logomarca, uniforme ou qualquer material, imagem ou informação que possa identificá-lo como parte relacionada à Sercomtel, visando sempre à preservação da imagem da empresa.
- 5.24. Valorizar a diversidade do grupo de pessoas que formam o ambiente de trabalho.
- 5.25. Abster-se de fazer ou reproduzir comentários que possam prejudicar a convivência harmoniosa no ambiente de trabalho.
- 5.26. Abster-se de conduta que possa caracterizar preconceito, discriminação, constrangimento, assédio de qualquer natureza, desqualificação pública, ofensa, chantagem, falso testemunho, ameaça a terceiros ou a colegas.
- 5.27. Exercer sua função de forma isenta, eximindo-se de fazer uso da condição de Colaborador da Sercomtel para obter vantagens para si ou para terceiros.

5.28. Manter relacionamento com autoridades, políticos ou agentes públicos, pautado por atitudes transparentes, profissionais e éticas, comunicando imediatamente às instâncias superiores qualquer forma de solicitação ou pressão que não atendam às expectativas acima requeridas.

5.29. Zelar para que as atividades internas estejam restritas ao negócio e interesses da empresa.

5.30. Combater a corrupção ativa e passiva e a concussão, em todas as suas formas, inclusive peculato, extorsão e propina, de acordo com as disposições e orientações contidas na Política Anticorrupção da Sercomtel, denunciando tais atos através dos Canais de Denúncia competentes (*item 9*).

5.31. Elaborar e manter livros, registros e controles, razoavelmente detalhados, que reflitam fielmente as operações, sujeitos aos procedimentos de auditoria e de controles internos. Os registros financeiros, operacionais e comerciais devem refletir de maneira justa e precisa todas as transações envolvendo negócios da empresa. Tais operações devem ser contabilizadas com exatidão e incluir a documentação de apoio adequada.

5.32. Elaborar os relatórios, pareceres, registros contábeis e relatórios para divulgação ao público externo, de modo completo, preciso e confiável, contendo informações exatas, verdadeiras e íntegras.

5.33. Eximir-se de manter interesses pessoais, políticos, econômicos e financeiros, com empresas parceiras, fornecedores, concorrentes e clientes, entre outros, caso tais interesses possam influenciar nas suas ações ou no desempenho das suas atividades, causando prejuízos à Sercomtel.

5.34. Abster-se de manter relacionamento comercial com pessoas e organizações envolvidas em atividades ilícitas.

5.35. Rejeitar atitudes que caracterizem preconceito ou discriminação de gênero, raça, etnia, credo, orientação sexual ou de qualquer outra espécie.

5.36. Comunicar imediatamente à Sercomtel qualquer conflito de interesse, ou a presunção de sua existência, devendo privar-se de tomar decisão ou de votar quando membro integrante de Grupos de Trabalho, Comissão, Comitê ou Colegiado, nos assuntos relacionados ao conflito de interesse identificado.

5.37. Levar imediatamente ao conhecimento do seu superior hierárquico quando se deparar com situação na qual o seu interesse pessoal conflite com os interesses da empresa.

5.38. Abster-se de utilizar as instalações, equipamentos, materiais de trabalho, recursos e meios de comunicação para assuntos de interesse próprio ou alheio aos interesses da empresa.

5.39. Respeitar a propriedade intelectual e reconhecer os méritos relativos aos trabalhos desenvolvidos por colegas, independente de posição hierárquica.

5.40. Preservar a confidencialidade e a segurança das informações, dados, documentos, acordos, negociações e quaisquer operações que envolvam assuntos de interesse da empresa e de terceiros, assumindo o compromisso de não usar, inclusive, em benefício pessoal ou de terceiros.

5.41. Verificar previamente à execução de quaisquer atividades em nome da Sercomtel a sua conformidade com leis e regulamentos, solicitando à área competente a opinião legal.

5.42. Contratar e adquirir produtos e serviços disponibilizados pela Sercomtel, sempre que possível.

5.43. Apoiar na divulgação, interna e externamente, sobre a existência deste Código de Conduta, estimulando o seu cumprimento e comprometimento.

5.44. Comunicar qualquer violação deste Código de Conduta, através dos Canais de Denúncia competentes (*item 9*).

6. Condutas Não Recomendadas

A fim de satisfazer os compromissos assumidos neste Código de Conduta, aos colaboradores **não é permitido:**

6.1. Utilizar ou divulgar informações privilegiadas e confidenciais, obtidas em razão das suas funções ou no ambiente profissional, em benefício próprio ou de terceiros.

6.2. Executar suas atividades sem condições de segurança e sem a observância das normas e instruções técnicas de segurança do trabalho.

6.3. Praticar ou incentivar qualquer tipo de assédio, especialmente os de natureza moral, sexual, psicológico, verbal ou física, incluindo humilhação, coação ou ameaça, exposição ao ridículo, ofensas e insinuações, entre outros, praticados contra empregados, administradores, clientes, fornecedores e terceiros, independente do seu nível hierárquico.

6.4. Discriminar qualquer pessoa por cor, etnia, classe social, naturalidade, sexo, identidade de gênero, orientação sexual, idade, religião, opinião, escolaridade, classe social, nível hierárquico, cargo e função.

6.5. Emitir acusações falsas.

6.6. Divulgar e fomentar fatos, intrigas, boatos e imagens que possam causar qualquer tipo de constrangimento para os demais colaboradores e para a própria Empresa.

6.7. Praticar ataques pessoais e institucionais.

- 6.8. Adotar medidas de retaliação a quem, de boa-fé, apresentar opinião, questionamento, preocupação ou denúncia sobre irregularidades.
- 6.9. Ingressar, comercializar, portar ou consumir qualquer tipo de bebida alcóolica ou droga ilícita no ambiente de trabalho ou em qualquer dependência da empresa, bem como apresentar-se embriagado no serviço ou sob efeito de alguma droga ilícita.
- 6.10. Portar armas de qualquer espécie nas dependências da empresa, salvo para os profissionais expressamente autorizados, em razão da natureza da sua atividade e previsão legal.
- 6.11. Ausentar-se das atividades durante o horário de trabalho contratualmente estabelecido, sem prévia autorização do superior hierárquico e sem o devido registro de ponto.
- 6.12. Fazer campanha política ou solicitar recursos a outros colaboradores para qualquer candidato ou partido político dentro do ambiente de trabalho e durante as horas de expediente.
- 6.13. Fazer uso em razão do cargo ou função, posição ou influência, para obter qualquer tipo de favorecimento, para si ou para terceiros.
- 6.14. Manter outros empregos ou quaisquer outras atividades paralelas, durante o horário de expediente que venham a prejudicar sua atuação profissional ou entrar em conflito com os interesses da Sercomtel.
- 6.15. Ser, em função de seu espírito de solidariedade, conivente com erro ou infração a este Código de Conduta ou ao respectivo código de ética de sua profissão;
- 6.16. Usar de artifícios para procrastinar ou dificultar o exercício regular de direito por qualquer pessoa, causando-lhe dano moral ou material;
- 6.17. Não obedecer a ordem e orientação emanada de superior hierárquico ou recusar execução de atividade, salvo quando a atividade for manifestadamente ilegal.
- 6.18. Opor resistência injustificada ao andamento de documento, processo, atividade, tarefa ou serviço.
- 6.19. Promover manifestação pública de apreço ou desapeço dentro do recinto da empresa.
- 6.20. Privilegiar o interesse de um dos acionistas em detrimento do outro.
- 6.21. Manter sob sua chefia imediata, em cargo ou função de confiança, cônjuge, companheiro ou parente, até o segundo grau, ou ainda, pessoas com quem mantenha relacionamento afetivo ou íntimo, que comprometa a necessária imparcialidade.

- 6.22. Pleitear, solicitar, provocar, sugerir ou receber qualquer tipo de ajuda financeira, gratificação, prêmio, comissão, propina, suborno, doação ou vantagem de qualquer espécie, para si, familiares ou qualquer pessoa, para o cumprimento da sua função ou influenciar outro colaborador para o mesmo fim;
- 6.23. Alterar ou deturpar o teor de documentos, dados e registros, físicos ou digitais;
- 6.24. Atuar como procurador ou intermediário, junto à empresa, salvo quando se tratar de benefícios previdenciários ou assistenciais do cônjuge, companheiro ou parentes até segundo grau.
- 6.25. Realizar as atividades profissionais de maneira desidiosa, desleixada, desorganizada, ineficiente e ineficaz.
- 6.26. Iludir ou tentar iludir qualquer pessoa que necessite do atendimento dos serviços da empresa.
- 6.27. Desviar e utilizar as atividades de qualquer colaborador, inclusive de fornecedores e prestadores de serviços, bem como materiais e recursos, para atendimento de seu interesse particular.
- 6.28. Atribuir a outro empregado atividades incompatíveis com o cargo que ele ocupa, salvo em situações emergenciais e em caráter transitório.
- 6.29. Recusar-se a atualizar seus dados cadastrais ou a realizar exames médicos laborais, quando solicitado pela área competente.
- 6.30. Retirar da empresa ou desviar, sem estar legalmente autorizado, qualquer documento, material, ferramenta, equipamento, livro ou qualquer outro tipo bem pertencente a seu patrimônio;
- 6.31. Deixar de participar dos treinamentos, cursos e eventos promovidos pela empresa.
- 6.32. Fazer uso de informações privilegiadas, obtidas em razão da sua função ou não, utilizando-as em benefício próprio, de parentes, amigos ou terceiros.
- 6.33. Falar com concorrentes sobre preços, serviços, projetos, vendas, capacidades, propostas, margens de lucro, métodos de distribuição ou qualquer outro parâmetro que determine ou influencie o comportamento e as condições competitivas da empresa.
- 6.34. Apoiar ou manifestar apoio a qualquer instituição que atente contra a moral, os bons costumes ou a dignidade da pessoa humana.
- 6.35. Exercer sua atividade, poder ou autoridade com finalidade não compatível aos interesses da Sercomtel, mesmo que não cometendo qualquer violação expressa à lei.
- 6.36. Omitir ou ocultar fato de seu conhecimento de infrações às normas, políticas e procedimentos da empresa e ao presente Código de Conduta.

6.37. Utilizar-se do cargo ou função, inclusive mediante intimidação ou ameaça, para constranger colegas com a finalidade de obter favores pessoais ou profissionais de qualquer natureza.

6.38. Oferecer ou aceitar brindes, presentes e hospitalidades, em desacordo com as orientações e disposições contidas na Política de Presentes, Brindes e Hospitalidades.

7. Divulgação e Atualização

Este Código de Conduta será amplamente divulgado para todos os Colaboradores da Sercomtel, pelos diversos meios de comunicação utilizados pela empresa, em versão impressa e eletrônica, cabendo à Coordenadoria de Gestão de Riscos e Compliance, da Sercomtel S.A. Telecomunicações, a responsabilidade por sua atualização e divulgação, bem como a orientação e o esclarecimento de dúvidas dos Colaboradores.

8. Sanções

O descumprimento e violações a quaisquer das disposições elencadas neste Código de Conduta sujeitará os responsáveis às penalidades disciplinares previstas nas normas internas da Sercomtel, de acordo com a natureza e a gravidade da infração cometida, além de eventuais penalidades previstas na legislação específica.

As sanções também serão aplicadas, no que couber e na forma da lei, a todo Colaborador, por força de lei, contrato ou qualquer ato jurídico, preste serviços diretamente à Sercomtel de maneira permanente, temporária, excepcional ou eventual.

9. Comunicação de Violação ao Código de Conduta

Comprometida com a conduta ética e visando assegurar maior transparência, segurança e o necessário tratamento confidencial, a Sercomtel disponibilizará Canais de Denúncia, abertos e amplamente divulgados ao público interno e externo, que poderá ser utilizado para encaminhar denúncias de eventuais violações ao Código de Conduta e demais normas da empresa.

A Sercomtel incentiva os Colaboradores a atuarem de maneira preventiva em quaisquer circunstâncias para não incorrer em violação do Código de Conduta.

As denúncias serão analisadas pelos profissionais da Coordenadoria de Gestão de Riscos e Compliance, da Sercomtel S.A. Telecomunicações, que irão assegurar o tratamento confidencial e seguro a quem relatar as ocorrências. O sigilo da apuração será rigorosamente mantido e medidas apropriadas serão adotadas, de acordo com as evidências obtidas através do processo de análise e investigação.

As comunicações de ocorrências de violação ao Código de Conduta, feitas de boa-fé por qualquer Colaborador, não causarão nenhum tipo de retaliação. Contudo, a Sercomtel repudia a prática da denúncia vazia, conspiratória e vingativa, constituindo violação ao presente Código de Conduta, a apresentação de falsas acusações ou informações incorretas ou inverídicas.

Os Canais de Denúncia estão disponíveis em duas formas distintas:

Internet: www.compliance-office.com/sercomtel

Telefone: 0800 878 2473

10. Disposições Finais

- A Sercomtel incentiva o comportamento ético nas suas relações e, visando maior transparência e integridade em suas atividades, adotou o presente Código de Conduta, bem como implementará outras práticas de governança, que farão parte do Programa de Integridade da Companhia.
- A adoção deste Código de Conduta está baseada na relação de confiança mútua, cooperação e solidariedade existente entre os empregados da Sercomtel, seus diretores, conselheiros, assessores, estagiários, aprendizes e demais partes interessadas, para que atuem de forma integrada, coerente e ética na condução de suas relações e negócios.
- As denúncias serão valorizadas quando o manifestante apresentar fatos, dados e elementos que possam caracterizar a violação do Código de Conduta e, conseqüentemente, prejudicar a empresa, seus empregados ou demais partes interessadas.
- A Coordenadoria de Gestão de Riscos e Compliance, da Sercomtel S.A. Telecomunicações, tem autonomia, independência e atribuição de receber e analisar as denúncias sobre irregularidades e atos ilícitos, bem como dar os encaminhamentos adequados para a sua apuração, em conformidade com o presente instrumento, com as normas internas e nos termos da Lei.
- As denúncias que tratam de assédio moral serão inicialmente recebidas e analisadas pela Coordenadoria de Gestão de Riscos e Compliance, que mediante fatos e elementos levantados, encaminhará para apreciação do Comitê de Análise de Denúncias de Assédio Moral, que terá como atribuição apurar e dar os encaminhamentos que julgar adequados, em conformidade com as normas internas e nos termos da Lei.
- Serão observados os procedimentos que objetivem resguardar os direitos do denunciante e do denunciado, visando assegurar o adequado procedimento relacionado a cada consulta ou denúncia encaminhada.

- Dúvidas ou questões sobre a interpretação, o alcance ou os procedimentos referentes a qualquer assunto a ser tratado em relação a esse Código de Conduta serão apreciadas pela Coordenadoria de Gestão de Riscos e Compliance, da Sercomtel S.A. Telecomunicações.

11. Vigência

O presente Código de Conduta Profissional foi devidamente aprovado pelas Diretorias Colegiadas e Conselhos de Administração das empresas do grupo Sercomtel, passando a vigorar a partir de 01/05/2018.