



- Melhor Gerente de Suporte



- Melhor equipe de suporte técnico



- Melhor equipe de suporte técnico
- Melhor analista de suporte técnico



MANUAL DE ÉTICA E INTEGRIDADE

Versão 2023





- Melhor Gerente de Suporte



- Melhor equipe de suporte técnico

SUMÁRIO

| | |
|-----------------------------------------------------------|-----------|
| INTRODUÇÃO | 3 |
| 1 QUEM SOMOS | 3 |
| 2 NOSSA MISSÃO, VISÃO E VALORES | 4 |
| 3 MENSAGEM DO CEO | 5 |
| 4 APRESENTAÇÃO DO MANUAL | 5 |
| 5 OBJETIVOS DO MANUAL | 6 |
| CAPÍTULO I – POLÍTICA DE COMPLIANCE | 6 |
| 1 O COMITÊ DE COMPLIANCE | 6 |
| 2 GESTÃO DO COMITÊ | 7 |
| CAPÍTULO II – A POLÍTICA DE COMPLIANCE | 7 |
| 1 PROCEDIMENTOS DE COMPLIANCE E CONTROLES INTERNOS | 8 |
| 2 CÓDIGO DE ÉTICA | 8 |
| 3 POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO E ANTISSUBORNO | 9 |
| 4 DUE DILIGENCE E DUE CARE | 11 |
| 5 INFRAÇÕES CONCORRENCIAIS | 12 |
| CAPÍTULO III – CANAL DE DENÚNCIAS | 13 |
| CAPÍTULO IV – RESPONSABILIZAÇÃO E PENALIDADES | 14 |
| ANEXO I | 16 |



- Melhor Gerente de Suporte



- Melhor equipe de suporte técnico



INTRODUÇÃO

1 QUEM SOMOS

grupos energy telecom

QUEM SOMOS

O GRUPO ENERGY TELECOM É FORMADO POR 6 EMPRESAS CAPACITADAS, CERTIFICADAS E ESPECIALIZADAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS GERENCIADOS ATUANDO COMO UM PROVEDOR DE SERVIÇOS E UM INTEGRADOR DE SOLUÇÕES *END TO END* EM TECNOLOGIA, SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, COMUNICAÇÃO, CIBERSEGURANÇA, NUVEM, DATA CENTER, INFRAESTRUTURA ATRAVÉS DE MAIS DE 70 FABRICANTES LÍDERES GLOBAIS, ASSIM COMO COM CONECTIVIDADE E TRANSPORTE DE DADOS SEGUROS COM DIVERSOS POP DESDE O ANO DE 2001 PARA POSSIBILITAR E PERMITIR A CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS DE SEUS CLIENTES. PARA TORNAR ESSA MISSÃO EXEQUIVEL UTILIZAMOS 4 CENTROS DE GERENCIAMENTO SENDO: 1 SOC E 3 NOC's REDUNDANTES EM TEMPO REAL, FUNCIONANDO 24X7X366 INSTALADOS EM 3 ESTADOS: CE/RS/SP CUMPRINDO OS MAIS RIGOROSOS SLA's E ISSO TUDO CONSORCIADO COM DATACENTER PRÓPRIO. CONTAMOS COM EQUIPE TÉCNICA, PRÉ-VENDAS E COMERCIAL EXPERIENTE, TREINADA E CAPACITADA COM MAIS DE 1.000 CERTIFICAÇÕES OFICIAIS E ATUANDO COM CAPILARIDADE NACIONAL. TEMOS FORTES ATUAÇÕES EM INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS POSSIBILITANDO SUPRIR, POSSIVELMENTE, A MAIORIA DAS NECESSIDADES TECNOLÓGICAS DEMANDADAS. SOMOS UM PROVEDOR DE CONECTIVIDADE SEGURA E TRANSPORTE DE DADOS COM LINKS DE INTERNET DE FIBRA ÓTICA E DIVERSOS POPS DE INTERNET E TAMBÉM ATUANTE NA IMPLEMENTAÇÃO DE CABEAMENTO ESTRUTURADO E DEVIDAMENTE CERTIFICADO. EXERCEMOS ATIVIDADES COMO CENTRO OFICIAL DE TREINAMENTOS E CERTIFICAÇÕES DE FABRICANTES LÍDERES E AUTORIDADES MUNDIAIS INCLUINDO A LGPD, A QUAL REALIZAMOS ENTREGÁVEIS ATRAVÉS DE UM SOFTWARE PROPRIETÁRIO CUSTOMIZADO E AUTOMATIZADO, CONTANDO, AINDA, COM DIVERSOS PROFISSIONAIS ASSOCIADOS ESPECIALISTAS RECONHECIDOS NO MERCADO E NA MATÉRIA COMO UM TODO.

grupos energy telecom

PREMIAÇÕES

- Top 3
Melhor gerente de suporte técnico

- Melhor equipe de suporte técnico

- Melhor equipe de suporte técnico
- Melhor analista de suporte técnico

O HDI é um instituto mundial, referência no desenvolvimento profissional de equipes e gestores de suporte / atendimento / CSCs, service desk, serviços de TI, governança e níveis especialistas de suporte técnico e não-técnico e com diversas certificações próprias voltados para as melhores práticas de gestão de TI, governança, automação e agilidade.

energytelecom.com.br

Rua Canuto de Aguiar, 1183 - Meireles - Fortaleza CE
CEP: 60.160-120



- Melhor Gerente de Suporte



- Melhor equipe de suporte técnico

DESTAQUES

- Âncora do Centro de Desenvolvimento Tecnológico em Segurança da Informação, Comunicação e Cibersegurança (CDTIC-Ciber) no/do Parque Tecnológico São José dos Campos/SP.
- Membro e participe pela iniciativa privada no/do Cyber Academy & Innovation HUB da OTAN (NATO) em Portugal.
- Participante no Exercício Guardiã Cibernético 4.0 das Forças Armadas Brasileiras no presente ano.
- Participação direta na concepção e implementação do HITT – Hub de Inovação Tecnológica de Taubaté/SP.
- Link de Conectividade direta do Datacenter CoreIT em FORTALEZA/BR ↔ IBM CLOUD-Miami/USA.
- Parceiras Estratégica com os fabricantes: IBM, AVAYA, DELL, MICROSOFT.
- Detentor do “Radar” ilimitado para importação e exportação concedido pela Receita Federal do Brasil.
- Multivendedor com 70+ players líderes mundiais em Tecnologias e figurantes dos quadrantes do Gartner.
- Melhor parceiro de Excelência Técnica da McAfee – 2011.
- Melhor parceiro do Cloud Partner da Avaya – 2017.
- Melhor destaque em Certificações da Área de Pré-Vendas da Sophos – 2018.
- Melhor MSP of the Year da SonicWall – 2011 – evento ocorrido em Miami (USA).
- Melhor Canal em Empreendedorismo da Dell – 2013.
- Melhor crescimento no Mercado Enterprise da Dell Software – 2014.
- Top Growth in Software Solutions Brazil – Partner Direct Summit Dell – evento ocorrido em Orlando, Flórida, 2015.
- Maior crescimento em Vendas da CheckPoint – 2014.
- Dezenas de reconhecimentos como: Premium Partner, Top Partner, Comunidade Elite de Fabricantes e Distribuidores.

2 NOSSA MISSÃO, VISÃO E VALORES

NOSSA MISSÃO: Oferta de SERVIÇOS e SOLUÇÕES diferenciadas para a Continuidade de Negócios de nossos Clientes, por meio da excelência em serviços, promovendo o sucesso de nossos clientes, com presença em parceiros e extensivo aos nossos colaboradores.

NOSSA VISÃO: Ser reconhecida como líder em SERVIÇOS e SOLUÇÕES diferenciadas por meio da compreensão das necessidades específicas de nossos Clientes e, assim, atendê-las com inovações tecnológicas, soluções consagradas no mercado, parcerias sustentáveis e excelência na prestação de serviços.

NOSSOS VALORES:

1. Fazer a **diferença** no mercado em que atua (entregar mais do que o esperado);
2. Capacidade de **realizar e de discernimento** (comprometimento com o resultado associada ao entendimento do óbvio);
3. Ter em suas atividades e ações o compromisso com a **lealdade, a ética e os bons costumes**;
4. A prática constante da **dedicação** (foco na solução do problema);
5. Manter sempre presente a **transparência** (a verdade com o intuito de construir);
6. Adoção permanente da prática de sermos **acessíveis** (permissão para contribuir em todas as situações);
7. Utilizar-se de **alinhamentos** (objetivos organizacionais e objetivos pessoais);
8. Valorizar o **trabalho em equipe** (distanciamento da prática do individualismo);
9. Respeitar e promover a **preservação do meio ambiente** (sustentabilidade do uso de recursos naturais renováveis e não renováveis);
10. Manter **relações de trabalho harmoniosas e agradáveis** (primar por cordialidade, harmonia, boas práticas e respeito com todos).

energytelecom.com.br

Rua Canuto de Aguiar, 1183 - Meireles - Fortaleza CE
CEP: 60.160-120



- Melhor Gerente de Suporte



- Melhor equipe de suporte técnico

3 MENSAGEM DO CEO

“A Energy Telecom é uma empresa líder no ramo de Serviços e Soluções Gerenciadas em Tecnologia da Informação, que preza pela excelência e pela qualidade. Para tanto, conta com políticas e práticas consistentes de governança corporativa, mantendo seu compromisso com a ética, a transparência e a integridade em todas as suas relações.

Neste contexto, é nosso objetivo apresentar o Manual de Ética e Integridade da Energy Telecom, que reforça o comportamento que esperamos de nossos colaboradores, a fim de disseminar a nossa cultura de responsabilidade e de fazer o certo em qualquer situação.

É de extrema importância que todos os nossos colaboradores e parceiros leiam, compreendam e pratiquem as regras aqui estabelecidas. Com a conduta ética, responsável e transparente de cada um de nós, continuaremos a escrever a nossa história de sucesso!”.

Giovani Mariotto
Diretor Presidente

4 APRESENTAÇÃO DO MANUAL

Este Manual de Ética e Integridade é o instrumento que aplica os princípios e valores éticos das empresas que compõem o Grupo Energy Telecom, tendo por objetivo orientar as ações e a postura das empresas e de seus colaboradores nas interações com os diferentes públicos com quem o Grupo se relaciona, bem como consolidar o seu compromisso na construção de relacionamentos pautados na confiança entre todos, incluindo parceiros, fornecedores, clientes e comunidade, objetivando refletir a cultura de integridade, sustentabilidade, honestidade e transparência em que se baseiam as condutas do Grupo.

O Manual de Ética e Integridade do Grupo Energy Telecom se aplica a todos os colaboradores (sócios, diretores, gestores, prestadores de serviços, empregados, terceirizados, estagiários, aprendizes, parceiros de negócios), fornecedores, clientes e entes governamentais, bem como a todos que possam, por meio de suas funções ou interações com o Grupo, ter acesso a informações confidenciais ou privilegiadas, quer sejam de natureza financeira, administrativa, contábil, técnica, comercial, entre outras.

O Grupo Energy Telecom entende que todos os seus colaboradores são responsáveis pela disseminação dos princípios e dos valores contidos neste manual, que nortearão a conduta das empresas, e, portanto, tendo o propósito de garantir que este documento seja de conhecimento de todos os colaboradores das empresas do Grupo Energy Telecom, sendo, ainda, de livre acesso a fornecedores, parceiros, terceirizados, clientes e a quem mais venha a possuir algum tipo de interação com o Grupo.

No momento do início da relação com o Grupo Energy Telecom, todos os colaboradores deverão conhecer, compreender e assinar o **Termo de Ciência e Compromisso**, previsto no Anexo 1 deste Manual de Ética e Integridade, por meio dos quais declaram aceitar expressamente os princípios e as regras aqui estabelecidos e que, neste ato, se comprometem a dar tratamento confidencial e sigiloso a quaisquer tipos de informações recebidas no exercício de suas funções.

Atitudes que não estejam em conformidade com as diretrizes estabelecidas neste Manual de Ética e Integridade estarão sujeitas às sanções estabelecidas neste documento. Situações não

energytelecom.com.br

Rua Canuto de Aguiar, 1183 - Meireles - Fortaleza CE
CEP: 60.160-120



- Melhor Gerente de Suporte



- Melhor equipe de suporte técnico

previstas neste Manual serão examinadas pelo Comitê de Compliance, conforme também disposto neste documento oficial.

Toda e qualquer suspeita de violação às disposições deste Manual deve ser informada ao Comitê de Compliance, por meio dos canais de comunicação existentes e aqui indicados e outros que possam vir a ser criados para esta finalidade e que serão divulgados, a fim de preservar os interesses do Grupo Energy Telecom, de seus colaboradores, fornecedores, parceiros e clientes.

5 OBJETIVOS DO MANUAL

Este Manual de Ética e Integridade tem por objetivo, incluindo, mas não restrito ao que abaixo se apresenta:

1. Evidenciar os princípios e valores do Grupo Energy Telecom, bem como o padrão de conduta deles decorrentes;
2. Proteger o patrimônio intelectual e material do Grupo Energy Telecom;
3. Preservar a boa imagem e reputação do Grupo Energy Telecom, já firmadas e reconhecidas perante o mercado, decorrentes do alto padrão de comportamento ético praticado em todas as suas interações internas e externas;
4. Regular e aprimorar as relações internas entre sócios, diretores, gestores, prestadores de serviços, empregados, terceirizados, estagiários, aprendizes, parceiros de negócios, fornecedores, clientes, entes governamentais e outros mais com quem o Grupo Energy Telecom possa ter interações.

CAPÍTULO I – POLÍTICA DE COMPLIANCE

A Política de Compliance do Grupo Energy Telecom é gerida por seu Comitê de Compliance.

1 O COMITÊ DE COMPLIANCE

O Comitê de Compliance, doravante denominado “Comitê”, é composto pelos diretores das empresas que compõem o Grupo Energy Telecom, com a possibilidade de, em momento posterior, em deliberação conjunta e unânime destes últimos, ter a participação de não-sócios.

O Comitê deverá ter um número ímpar de membros, sendo 5 (cinco) a quantidade mínima de pessoas.

I. Responsabilidades

O Comitê de Compliance é responsável por aprovar periodicamente as políticas, normas, regimentos, estipulações e procedimentos de Compliance, bem como por exercer funções disciplinares, examinando casos de violação à Política de Compliance.

II. Reuniões

O Comitê se reunirá, a partir de 2023, semestralmente, no primeiro dia útil dos meses de fevereiro e de agosto de cada ano e, extraordinariamente, quando necessário ou ainda, quando solicitado por qualquer membro do Comitê de Compliance para deliberar sobre questões que cheguem ao seu conhecimento e que demandem medidas urgentes.



- Melhor Gerente de Suporte



- Melhor equipe de suporte técnico

III. Decisões

As decisões do Comitê, quando relativas à matéria de Compliance, de casos disciplinares e/ou de investigações de conduta, deverão ser tomadas por maioria, tendo o Presidente do Comitê o voto decisório.

Em se tratando de matérias que requeiram medidas corretivas e emergenciais, o membro do Comitê responsável pelo recebimento da ocorrência poderá decidir monocraticamente, estando, contudo, sua decisão sujeita à ratificação do Comitê, no prazo de 10 (dez) dias corridos, em reunião extraordinária, para permitir uma avaliação definitiva, no intuito de garantir a isonomia das decisões.

2 GESTÃO DO COMITÊ

A presidência do Comitê será exercida em mandatos rotativos de 2 (dois) anos por um dos membros, eleito em votação aberta. A recondução para a eleição imediatamente subsequente não é permitida. O segundo membro mais votado ocupará o cargo de Vice-Presidente do Comitê.

I. Responsabilidades

O Presidente do Comitê é responsável pela implementação da Política de Compliance do Grupo Energy Telecom. O Vice-Presidente atuará de forma subsidiária, auxiliar e complementar ao Presidente, inclusive substituindo-o em sua ausência.

II. Funções

As funções do Presidente do Comitê incluem, mas não se limitam a:

- a) Zelar pelas políticas deste Manual de Ética e Integridade;
- b) Assegurar que os colaboradores conheçam e compreendam os conceitos e o conteúdo deste Manual, sanando eventuais dúvidas e divergências que possam surgir;
- c) Assegurar, em conjunto com as demais áreas, a adequação e o funcionamento dos controles internos;
- d) Assegurar a existência de testes periódicos de segurança para os sistemas de informação;
- e) Assegurar que violações a este Manual sejam levadas ao Comitê de Compliance e devidamente apuradas, que aplicará as medidas cabíveis;
- f) Avaliar situações de conflitos de interesses e intermediar suas resoluções;
- g) Promover continuamente o treinamento dos colaboradores do Grupo Energy Telecom, para assegurar as melhores práticas e o cumprimento das diretrizes das empresas do Grupo;
- h) Organizar e manter evidências do cumprimento das obrigações e processos fundamentais;
- i) Colher certificados de Cursos de Treinamento e Termos de Compromisso;
- j) Manter este Manual atualizado, mantendo-o adequado ao mercado e às exigências legais vigentes;
- k) Manter o Comitê de Compliance atualizado acerca de qualquer ocorrência relacionada aos tópicos abordados, cobertos e contidos neste Manual;
- l) Convocar o Comitê de Compliance com periodicidade semestral ou de maneira extraordinária, quando necessário ou quando solicitado por qualquer colaborador, desde que observados os ditames estabelecidos neste documento.

CAPÍTULO II – A POLÍTICA DE COMPLIANCE

energytelecom.com.br

Rua Canuto de Aguiar, 1183 - Meireles - Fortaleza CE
CEP: 60.160-120



- Melhor Gerente de Suporte



- Melhor equipe de suporte técnico

Esta Política de Compliance tem por objetivo estabelecer expressamente os princípios éticos e os valores morais que norteiam a conduta das empresas do Grupo Energy Telecom e de seus colaboradores, tanto na atuação interna quanto com entes governamentais.

Esta Política não é, entretanto, exaustiva, no sentido de contemplar a totalidade de situações ou possibilidades que podem ocorrer, objetivando, tão somente, estabelecer diretrizes de conduta firmadas na ética, nos bons costumes, na legislação e nos princípios morais.

Fazem parte da Política de Compliance:

- a) Procedimentos de Compliance e Controles Internos;
- b) Código de Ética;
- c) Políticas que contemplem práticas anticorrupção e antissuborno;
- d) *Due Diligence* e *Due Care*;
- e) Infrações Concorrenciais.

1 PROCEDIMENTOS DE COMPLIANCE E CONTROLES INTERNOS

Compliance, por definição, é um conjunto de leis e regulamentos internos e externos. O vocábulo deriva do verbo em inglês *to comply*, que significa “agir de acordo”. Assim, estar em Compliance significa estar em conformidade com estes regulamentos.

Controle Interno se refere ao conjunto de diretrizes que visam ao bom funcionamento de uma organização, baseando-se na padronização das ações, eliminando dúvidas e erros e garantindo a eficiência da empresa.

Compliance e Controle Interno são elementos fundamentais que contemplam políticas institucionais e garantem controles eficientes, registros adequados e monitoramento e fortalecimento de informações gerenciais, assegurando a eficiência e a efetividade operacional das empresas do Grupo.

Para garantir que o Grupo Energy Telecom esteja em Compliance, é necessário que todos os seus colaboradores observem e atuem em conformidade com as diretrizes previstas neste Manual de Ética e Integridade, no Manual do Regimento Interno e nos manuais das demais áreas do Grupo Energy Telecom.

2 CÓDIGO DE ÉTICA

O Grupo Energy Telecom tem por objetivo criar uma cultura corporativa que inter-relaciona a expansão dos negócios com sua conduta ética e moral, consolidando sua reputação de integridade e diligência.

I. Padrões de Conduta

- a) Agir com integridade, competência, dignidade e de maneira ética com os demais colaboradores, fornecedores, clientes e entes governamentais;
- b) Estar em conformidade com todas as leis e regras que regulam as atividades desempenhadas pelo Grupo Energy Telecom;
- c) Atuar com disciplina e diligência, prestando um serviço de excelência aos clientes, fornecedores e parceiros;

energytelecom.com.br

Rua Canuto de Aguiar, 1183 - Meireles - Fortaleza CE
CEP: 60.160-120



- Melhor Gerente de Suporte



- Melhor equipe de suporte técnico

- d) Buscar aperfeiçoar o serviço prestado, por meio do aprimoramento das competências do Grupo Energy Telecom como um todo e de seus colaboradores individualmente, em prol da excelência em geral.

II. Conflitos de Interesse

Conflitos de interesse são as circunstâncias nas quais interesses pessoais podem interferir na objetividade, na independência e na imparcialidade da atuação dos colaboradores do Grupo Energy Telecom, influenciando a tomada de decisões motivadas por interesses distintos dos do Grupo, podendo exercer influência negativa no atendimento aos clientes e na boa harmonia no ambiente de trabalho.

São exemplos de possíveis casos de conflito de interesse:

- a) Concorrência com a atividade exercida pelas empresas do Grupo;
- b) Desvio de oportunidades de negócios do Grupo por parte de um colaborador;
- c) Utilizar-se um colaborador do nome e da reputação do Grupo em benefício próprio.

Devem os colaboradores do Grupo Energy Telecom evitar o envolvimento pessoal ou por meio de terceiros, no desempenho de funções relativas a qualquer atividade profissional que seja conflitante com os interesses das empresas do Grupo, ainda que fora do horário de trabalho.

Em caso de dúvida quanto a alguma situação relativa ao assunto em epígrafe, deve-se convocar o Comitê de Compliance, que definirá as ações a serem tomadas.

É dever de todos os colaboradores observar os padrões de conduta pessoal propostos pelo Grupo, de modo a não utilizar seu vínculo com o Grupo para perseguir interesses pessoais, cooperando com qualquer investigação que venha a ser instaurada, interna ou externamente.

III. Neutralidade Política

O Grupo Energy Telecom opta pela neutralidade no que diz respeito a toda e qualquer questão relativa à Política, compreendendo, mas não se restringindo a partidos e candidatos políticos. Nem o nome, nem os recursos das empresas do Grupo poderão ser utilizados para promover ou apoiar os interesses de partidos ou de candidatos políticos.

Contribuições do Grupo Energy Telecom ou de seus colaboradores, quando atuando em nome do Grupo, sob qualquer forma, a partidos ou organizações políticas ou a candidatos a cargos eletivos não são permitidas.

São, ainda, proibidas as realizações de campanhas políticas dentro da empresa. Os colaboradores do Grupo Energy Telecom que possuam relações políticas não devem vincular o nome das empresas do Grupo a quaisquer campanhas.

3 POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO E ANTISSUBORNO

O Grupo Energy Telecom não tolera a prática de atos lesivos à Administração Pública e proíbe peremptoriamente todo ato ou tentativa de corrupção e suborno em todas as suas formas, ativa ou passiva, diante dos setores público ou privado.

É vedado aos colaboradores oferecer, prometer, dar ou autorizar que seja dado, diretamente ou por meio de terceiros, dinheiro ou qualquer item de valor a um agente público nacional e/

energytelecom.com.br

Rua Canuto de Aguiar, 1183 - Meireles - Fortaleza CE
CEP: 60.160-120



- Melhor Gerente de Suporte



- Melhor equipe de suporte técnico

ou estrangeiro, ou a terceira pessoa a ele relacionada, bem como a funcionários do setor privado/ público, com a intenção de influenciar, ainda que indiretamente, sua decisão ou obter vantagem imprópria para si ou para as empresas do Grupo.

Aquele que tiver qualquer dúvida sobre o conteúdo desta Política ou não tiver certeza de como deve agir ou proceder em uma determinada situação, deve procurar o setor jurídico ou o Comitê de Compliance, para obter os devidos esclarecimentos e orientações.

I. Extorsão

O Código Penal Brasileiro define como crime de extorsão, em seu art. 158, o ato de “constranger alguém, mediante violência ou grave ameaça, e com o intuito de obter para si ou para outrem indevida vantagem econômica, a fazer, tolerar que se faça ou deixar de fazer alguma coisa”.

Neste sentido, há situações em que funcionários públicos ou privados podem abusar de sua autoridade para obter vantagens indevidas, solicitando uma vantagem em troca da realização de tarefas administrativas de rotina, como a concessão de licenças e autorizações ou da dispensa de multas durante operações tais como investigações fiscais ou ambientais, por exemplo.

O Grupo Energy Telecom, por meio de seus colaboradores, rejeitará quaisquer solicitações diretas ou indiretas de obtenção de vantagens indevidas por meio de extorsão, por parte de quaisquer terceiros, incluindo, mas não limitado a funcionários públicos.

Qualquer situação desse tipo, envolvendo qualquer colaborador, deve ser imediatamente denunciada para o Comitê de Compliance, que tomará as medidas necessárias.

II. Pagamentos de Facilitação

Pagamentos de facilitação consistem em pequenos pagamentos realizados para agentes públicos, nacionais e/ou estrangeiros, com o intuito de incentivar o destinatário ou um terceiro a desempenhar suas obrigações ou atribuições existentes, para que estes agilizem uma tarefa rotineira ou para que se recusem a desempenhá-la, o que, de outra forma seria obrigado a fazer.

As solicitações de pagamentos de facilitação podem ocorrer em diversas situações como por exemplo: para emissão de alvarás, licenças, decisões ou outros documentos oficiais, processamento de documentos públicos, como vistos e ordens de serviço, coleta e entrega de correio, prestação de serviços de utilidade e outros.

O Grupo Energy Telecom veda a realização de qualquer pagamento de facilitação.

Caso um colaborador se encontre em situação semelhante e esteja em dúvida sobre a possibilidade de um pagamento constituir um pagamento de facilitação, ou se tiver outras dúvidas relacionadas a esse tipo de pagamento, deve entrar em contato com o jurídico ou com o Comitê de Compliance do Grupo.

III. Presentes, hospitalidade e entretenimento

Os colaboradores do Grupo Energy Telecom não devem usar sua posição na empresa para solicitar ou aceitar dinheiro, presentes ou serviços gratuitos de quaisquer clientes ou fornecedores em benefício particular.

energytelecom.com.br

Rua Canuto de Aguiar, 1183 - Meireles - Fortaleza CE
CEP: 60.160-120



- Melhor Gerente de Suporte



- Melhor equipe de suporte técnico

Presentes ou entretenimento não devem ser aceitos se considerados exorbitantes, observados os costumes de empresas do mesmo setor e porte se representarem influência imprópria ao relacionamento de negócios do Grupo ou se criarem uma obrigação ou vínculo para com um cliente, parceiro, terceirizado ou fornecedor.

São considerados razoáveis pelo Grupo Energy Telecom e, portanto, a critério e juízo de valor próprio colaborador:

- a) Brindes como itens com logotipo, canetas, calendários, bonés;
- b) Convites a reuniões relacionadas ao trabalho, convenções, eventos, conferências ou seminários sobre produtos e serviços que possam ter correlação com as atividades empresariais do Grupo;
- c) Convites a eventos sociais, culturais e/ou esportivos, desde que o custo seja razoável e que o comparecimento sirva a um propósito de negócio legal e costumeiro.

O Grupo Energy Telecom não incentiva e não permite que nenhum colaborador dê ou receba brindes ou presentes de funcionários públicos ou entes governamentais.

Em caso de dúvidas quanto ao oferecimento ou recebimento de presentes, entretenimento ou hospitalidade, o colaborador deve entrar em contato com o jurídico ou com o Comitê de Compliance do Grupo.

4 DUE DILIGENCE E DUE CARE

Due diligence se refere ao processo de investigação de uma oportunidade de negócio no qual se avaliam os riscos da transação comercial, os indícios de corrupção, a reputação e a integridade nos relacionamentos das empresas do Grupo Energy Telecom com seus clientes, fornecedores, parceiros e colaboradores, para identificar se o Grupo se relacionará com organizações que compartilham de seus valores de integridade.

Este processo envolve o estudo, a análise e a avaliação de informações e de documentos de diversos setores da empresa com a qual haverá negociação, abrangendo aspectos administrativos, financeiros, contábeis, jurídicos, tecnológicos, entre outros.

O processo de *Due Diligence* envolverá três etapas:

I. Motivação

Será elaborado um mapeamento da empresa, por meio do qual se conhecerá suas atividades e características e se definirá a melhor estratégia de trabalho.

II. Prática

Nesta etapa, serão solicitados uma série de documentos e informações sobre a empresa a fim de embasar a análise do risco do negócio, como cartão CNPJ, informações contábeis, certidões fiscais etc.

III. Resultado

O resultado será demonstrado por meio de um relatório a ser encaminhado às áreas financeira, comercial, fiscal, administrativa e técnica, com o parecer dos gestores da área respectiva, para o qual será dado o parecer final pelo Comitê de Compliance.

energytelecom.com.br

Rua Canuto de Aguiar, 1183 - Meireles - Fortaleza CE
CEP: 60.160-120



- Melhor Gerente de Suporte



- Melhor equipe de suporte técnico

Sendo reprovado, o Gestor do departamento Administrativo-Financeiro do Grupo Energy Telecom tomará as providências cabíveis para com o diligenciado.

Além do processo prévio, também poderá ocorrer *Due Diligence* por demanda, a ser realizada a partir da solicitação do Comitê de Compliance, quando houver suspeita de irregularidades envolvendo clientes, fornecedores, parceiros ou os demais colaboradores.

Já por *Due Care* se entende o conjunto de precauções que são tomadas por um colaborador do Grupo Energy Telecom para realizar suas funções de forma segura. É o agir imediato, de forma responsável, reduzindo riscos, segundo as diretrizes do Grupo Energy Telecom.

Due Care e *Due Diligence* são conceitos inter-relacionados, uma vez que, para agir em *Due Care*, a empresa precisa agir em *Due Diligence*. A implementação de diretrizes de controle é o *Due Care* e a verificação de sua implementação é o *Due Diligence*.

O Grupo Energy Telecom instaurará o *Due Care* e o *Due Diligence* em todas as suas negociações, com clientes, fornecedores e parceiros de negócio, antes da celebração de Contrato, envolvendo os setores fiscal, administrativo, financeiro, comercial, jurídico e de compras, centralizados no Comitê de Compliance, a fim de otimizar processos e de mensurar riscos de forma preventiva.

5 INFRAÇÕES CONCORRENCIAIS

O Grupo Energy Telecom adota o princípio da livre concorrência, competindo de maneira saudável, ética, respeitando a legislação concorrencial e antitruste, não compactuando e não aceitando que os seus colaboradores e parceiros se envolvam em práticas anticoncorrenciais, como concorrência desleal e formação de cartéis.

I. Concorrência Desleal

Entende-se como concorrência desleal o conjunto de práticas que busca, por meios inidôneos, prejudicar os concorrentes, afastando-lhes a clientela. Traduz-se em desvio de conduta ética, em flagrante violação dos princípios da honestidade comercial, da lealdade e da boa-fé.

A concorrência desleal foi tipificada como conduta ilícita pela Lei nº 9.279/96, que afirma que incorre no crime quem, por exemplo:

- a) Publica, por qualquer meio, falsa afirmação, em detrimento de concorrente, com o fim de obter vantagem;
- b) Presta ou divulga, acerca de concorrente, falsa informação, com o fim de obter vantagem;
- c) Emprega meio fraudulento, para desviar, em proveito próprio ou alheio, clientela de outrem;
- d) Usa expressão ou sinal de propaganda alheios, ou os imita, de modo a criar confusão entre os produtos ou estabelecimentos;
- e) Usa, indevidamente, nome comercial, título de estabelecimento ou insígnia alheios ou vende, expõe ou oferece à venda ou tem em estoque produto com essas referências;
- f) Substitui, pelo seu próprio nome ou razão social, em produto de outrem, o nome ou razão social deste, sem o seu consentimento;
- g) Vende ou expõe ou oferece à venda, em recipiente ou invólucro de outrem, produto adulterado ou falsificado, ou dele se utiliza para negociar com produto da mesma espécie, embora não adulterado ou falsificado, se o fato não constitui crime mais grave;
- h) Dá ou promete dinheiro ou outra utilidade a empregado de concorrente, para que o empregado, faltando ao dever do emprego, lhe proporcione vantagem;



- Melhor Gerente de Suporte



- Melhor equipe de suporte técnico

- i) Recebe dinheiro ou outra utilidade, ou aceita promessa de paga ou recompensa, para, faltando ao dever de empregado, proporcionar vantagem a concorrente do empregador;
- j) Divulga, explora ou utiliza-se, sem autorização, de conhecimentos, informações ou dados confidenciais, utilizáveis na indústria, comércio ou prestação de serviços, excluídos aqueles que sejam de conhecimento público ou que sejam evidentes para um técnico no assunto, a que teve acesso mediante relação contratual ou empregatícia, mesmo após o término do contrato.

O rol de condutas tipificadas como crime pela lei é taxativo, no entanto, diversas outras condutas podem ser consideradas desleais, sendo consideradas delituosas para o Direito Comercial, gerando obrigação de indenizar, e, portanto, não devem ser praticadas pelos colaboradores e parceiros do Grupo Energy Telecom.

Cabe ressaltar que, para a caracterização da concorrência desleal, não há necessidade de comprovação de dolo ou de fraude, bastando a culpa do agente, nem da verificação de dano em concreto, bastando apenas que a conduta seja suscetível de repreensão.

II. Cartel

Carteis são acordos explícitos ou tácitos que visem à adoção de práticas coordenadas entre dois ou mais concorrentes que tenham o objetivo ou o potencial de eliminar ou reduzir a concorrência no mercado.

Configuram cartel as seguintes condutas:

- a) Fixação de preço;
- b) Divisão de mercado/ pacto de não-agressão;
- c) Troca de informações sensíveis com concorrentes;
- d) Fraude em licitações;
- e) Limitação de produção.

As condutas acima tipificadas são consideradas ilícitos comerciais e estão sujeitas a sanções civis e criminais e, portanto, não devem ser praticadas por colaboradores e parceiros do Grupo Energy Telecom.

Caso haja a suspeita, em situações do dia a dia, de potencial envolvimento em risco comercial, deve-se buscar a orientação do Comitê de Compliance ou do setor jurídico do Grupo.

CAPÍTULO III – CANAL DE DENÚNCIAS

O Grupo Energy Telecom estabeleceu um canal de denúncias, por meio do endereço eletrônico <compliance@energytelecom.com.br>, no qual poderá receber eventuais denúncias acerca de violações de diretrizes deste Manual de Ética e Integridade, situações de conflitos de interesses, de fraudes, de corrupção, de suborno e de quaisquer outras condutas que violem leis ou normas das empresas do Grupo Energy Telecom, por parte de qualquer colaborador, parceiro, cliente e quem mais se sentir em posição de denunciar.

As denúncias devem conter o nome do colaborador envolvido, a descrição detalhada do relato, a data e o local da ocorrência, o valor envolvido, quando aplicável, e os indícios existentes.

O Grupo Energy Telecom assegurará a anonimidade da denúncia e a não-retaliação a qualquer denunciante agindo de boa-fé.

energytelecom.com.br

Rua Canuto de Aguiar, 1183 - Meireles - Fortaleza CE
CEP: 60.160-120



- Melhor Gerente de Suporte



- Melhor equipe de suporte técnico

O prazo para apuração é de 60 (sessenta) dias a contar do recebimento da denúncia, podendo ser prorrogado uma vez por igual período, em decorrência da complexidade do caso.

Um plano de ação será elaborado pelo Comitê de Compliance e, de acordo com a complexidade de cada caso, podendo ser aplicadas medidas educativas e disciplinares, baseadas nos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade.

CAPÍTULO IV – RESPONSABILIZAÇÃO E PENALIDADES

O Grupo Energy Telecom considera falta grave qualquer violação às normas e diretrizes deste Manual, a qualquer outra recomendação ou determinação legal.

O colaborador que venha a praticar fraudes, atos de corrupção ou que viole qualquer disposição deste Manual ou das leis vigentes estará sujeito a sanções disciplinares, a serem aplicadas de acordo com a gravidade da conduta, segundo os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, sem prejuízo das penalidades civis e criminais cabíveis.

As sanções disciplinares podem incluir advertência, suspensão e encerramento do contrato do colaborador.

A depender da natureza da violação, o Grupo Energy Telecom se reserva o direito de enviar um relatório às autoridades competentes, o que poderá resultar na aplicação de penalidades legais em decorrência das verificações daquelas autoridades.

É proibida qualquer tentativa de prevenir, obstruir ou convencer colaboradores, parceiros, fornecedores e clientes a não informar o que acreditem ser, de boa-fé, qualquer tipo de violação deste Manual, da legislação aplicável ou de qualquer outro normativo interno do Grupo.



- Melhor Gerente de Suporte



- Melhor equipe de suporte técnico

**Todos os direitos reservados e protegidos pela Lei nº 9.610 de 19/02/1998.
É proibida a reprodução deste Manual, mesmo parcial, por qualquer processo, sem
prévia autorização, por escrito, do Grupo Energy Telecom.**



energytelecom.com.br

Rua Canuto de Aguiar, 1183 - Meireles - Fortaleza CE
CEP: 60.160-120



- Melhor Gerente de Suporte



- Melhor equipe de suporte técnico

ANEXO I

TERMO DE CIÊNCIA E COMPROMISSO

Você está recebendo o Manual de Ética e Integridade do Grupo Energy Telecom e sua leitura é muito importante, pois ele contém regras de conduta ética a serem cumpridas por você e valores que devem ser considerados em todas as suas relações com o Grupo Energy Telecom e seus colaboradores, fornecedores e clientes.

Ao assinar essa Declaração você manifesta seu compromisso em cumpri-lo integralmente e a disseminar o seu conteúdo.

Declaro que recebi o Código de Ética e Conduta e estou ciente de seu conteúdo e da sua importância na condução das minhas relações com o Grupo Energy Telecom.

Estou ciente de que o Manual de Ética e Integridade, como um todo, passa a fazer parte dos meus deveres como colaborador do Grupo Energy Telecom, incorporando-se às demais regras e contratos porventura existentes.

Tenho total conhecimento de que, a partir desta data, a não observância do Manual de Ética e Integridade poderá implicar na caracterização de falta grave, fato que poderá ser passível da aplicação das penalidades cabíveis.

Fortaleza – CE, _____ de _____ de 202__

Nome completo:

CPF:

energytelecom.com.br

Rua Canuto de Aguiar, 1183 - Meireles - Fortaleza CE
CEP: 60.160-120