

città  
TELECOM

| CÓDIGO DE *ÉTICA*  
E *CONDUTA*





## MENSAGEM DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

Nesses mais de 10 anos de trajetória sempre buscamos conduzir nossas atividades alinhados aos mais altos padrões éticos e morais. No sentido de nos aprimorarmos cada vez mais e para expressar nosso compromisso em conduzir nossos negócios com transparência e respeito, implementamos o Código de Ética e Conduta.

Esse Código é um guia para orientar nossas ações e decisões, independentemente de quão simples ou complexas elas possam ser, aplicando-se a todos os públicos com os quais nos relacionamos, incluindo clientes, fornecedores, colaboradores e sociedade em geral.

Cada colaborador é responsável por praticar e consolidar nossos princípios e valores, contribuindo para a construção de uma cultura ética em nossa empresa.

É essencial que todos os colaboradores da CITTÀ TELECOM compreendam e vivam nossos valores, pois eles são fundamentais para orientar nossas interações e garantir a integridade em todas as nossas atividades. Embora a busca por metas financeiras e operacionais seja importante, sempre faremos isso de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis, sem nunca comprometer nossos valores.

Este documento descreve as principais atitudes que esperamos de nossos colaboradores e outros parceiros com quem nos relacionamos. Definimos conceitos e estabelecemos diretrizes para garantir que atuemos com responsabilidade, observando as questões legais e adotando condutas éticas indispensáveis para nosso negócio.

Nosso Código de Ética e Conduta é baseado em valores fundamentais, como o respeito à dignidade humana, segurança, bem-estar, proteção ao meio ambiente e sustentabilidade. Acreditamos que, fazendo o que é certo, contribuímos positivamente para a sociedade e para o nosso próprio crescimento.

Convidamos você a conhecer e entender nosso Código de Ética e Conduta, que está detalhado neste documento. Esperamos que, após a leitura, você se comprometa a praticar e compartilhar os valores éticos e morais nele contidos, estabelecendo um comportamento exemplar ao aplicá-los em todas as suas atitudes.

# SUMÁRIO

## SEJA BEM-VINDX

OBJETIVO

A QUEM SE DESTINA

NOSSA MISSÃO, VISÃO E VALORES

NOSSOS PRINCÍPIOS

SEGURANÇA DAS PESSOAS

RELAÇÕES E COMPORTAMENTOS NO AMBIENTE DE TRABALHO

ASSÉDIO, PRECONCEITO E DISCRIMINAÇÃO

USO DE SUBSTÂNCIAS ILÍCITAS E ALCOÓLICAS

CONFLITOS DE INTERESSE

ATIVIDADES COMERCIAIS

RELAÇÕES ÍNTIMAS

RECEBIMENTO DE BRINDES E OFERTAS DE ENTRETENIMENTO

PREVENÇÃO À CORRUPÇÃO, FRAUDES, LAVAGEM DE DINHEIRO E ATOS ILÍCITOS  
EM GERAL

UTILIZAÇÃO DOS NOSSOS RECURSOS

CUIDADO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES



Código de ética e de conduta

RELACIONAMENTO COM TERCEIROS

RELACIONAMENTO COM PRESTADORES DE SERVIÇOS E FORNECEDORES

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

RELACIONAMENTO COM CONCORRENTES

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

CASOS DE VIOLAÇÃO

DIVULGAÇÃO

TERMO DE CONSENTIMENTO

città  
TELECOM





# OBJETIVO

A CITTÀ TELECOM está comprometida em criar um ambiente de trabalho justo, respeitoso e seguro para todos os colaboradores; prestadores de serviços; fornecedores; clientes e sociedade em geral. Para formalizar esse compromisso, foi criado o Código de Ética e Conduta que estabelece os princípios e valores pelos quais a empresa se orienta em suas atividades e relacionamentos. A CITTÀ TELECOM é uma empresa que atua no ramo de telecomunicações e busca seguir os mais altos padrões de ética e integridade em suas atividades. Com o objetivo de adotar melhores práticas e crescer de forma ética, reputacionalmente irrepreensível, adotamos este código para normatizar as nossas relações. O Código de Ética e Conduta visa orientar as atividades da empresa pela integridade, confiança, lealdade, respeito e valorização do ser humano, atendendo as suas individualidades e dignidade. Ele tem como finalidade resolver questões relacionadas ao cumprimento de regras de convivência no ambiente de trabalho, transparência das operações, estabelecer segurança as atividades profissionais e garantia do sigilo das informações que devem ser protegidas pela confidencialidade. É importante destacar que este documento não é capaz de abranger todas as possíveis situações de conflito ético que possam surgir. No entanto, ele estabelece os princípios básicos que devem guiar as condutas da empresa em qualquer situação.

# A QUEM SE DESTINA

Este Código de Ética e Conduta é direcionado a todas as pessoas que se relacionam com a **CITTÀ TELECOM**, incluindo **diretores, administradores, colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores, clientes e sociedade** em geral.



# NOSSA MISSÃO, VISÃO E VALORES

---

## MISSÃO

Nossa **missão** é conectar pessoas e empresas, facilitando o acesso à tecnologia de ponta com alta performance e preço justo.

## VISÃO

Nossa **visão** é ser reconhecida em nossa área de atuação como a primeira opção de soluções de inteligência e tecnologia, levando conectividade da capital ao interior, apoiando o desenvolvimento das cidades brasileiras e de nossos profissionais.

## VALORES

Somos uma família. Transformamos e preparamos profissionais para o futuro. Esses são nossos **valores**.



# NOSOS PRINCÍPIOS

O Código de Ética e Conduta é um documento de extrema importância para a CITTÀ TELECOM, pois reflete nosso compromisso em adotar práticas baseadas nos mais elevados padrões éticos. Ele define as atitudes esperadas de nossos colaboradores e fornece orientações sobre as principais situações em que pode haver dúvidas sobre como se comportar ou conduzir determinada situação.

**Nossos princípios éticos abrangem nossa forma de trabalhar e o futuro que buscamos construir.** Eles definem nossa cultura e refletem nosso jeito de ser e fazer negócios. O Código de Ética e Conduta servirá como guia para nós, representando nossos valores e crenças.

**Nós nos comprometemos a seguir os princípios éticos de integridade, transparência, responsabilidade, respeito e qualidade em todas as nossas atividades.** Estes valores são fundamentais e orientam a maneira como agimos e nos relacionamos com nossos clientes, parceiros e fornecedores. A integridade é a base de nossa conduta, enquanto a transparência garante que nossas ações sejam claras e compreensíveis para todos. A responsabilidade nos permite agir com diligência e cuidado, enquanto o respeito é essencial para promover relações saudáveis e produtivas na nossa organização. Temos ainda o compromisso constante com a qualidade de excelência, buscando melhorias contínuas em nossos produtos e serviços.

**O nosso principal compromisso é sermos honestos e éticos em todas as nossas atividades, respeitando as leis e regulamentos aplicáveis.** Proporcionamos informações precisas e transparentes sobre nossos produtos e serviços, permitindo que nossos clientes e a sociedade em geral possam tomar decisões bem informadas. Assumimos a responsabilidade social e ambiental ao adotar práticas sustentáveis e promover a diversidade e inclusão em nosso ambiente de trabalho.

**Nosso objetivo é fornecer serviços de alta qualidade; seguros e confiáveis, em linha com nossa missão, visão e valores.** Observamos rigorosamente as leis e normas em nossas atividades e protegemos a confidencialidade das informações de nossos clientes, parceiros e funcionários. Também respeitamos a propriedade intelectual de terceiros, incluindo patentes, marcas registradas e direitos autorais.

Buscamos evitar conflitos de interesses e, quando ocorrem, tomamos as medidas necessárias para resolvê-los. Estabelecemos relações comerciais justas e transparentes com nossos fornecedores, respeitando seus direitos e necessidades, enquanto atendemos às necessidades de nossos clientes.

Nosso foco é oferecer serviços de qualidade aos nossos clientes, respeitando suas necessidades e direitos. Além disso, buscamos estabelecer relações justas e transparentes com nossos fornecedores, levando em consideração suas necessidades e direitos.

**Nossa cultura é refletida pelo comportamento de nossos colaboradores. Portanto, esperamos que todos sigam as seguintes condutas:**

- Não tolerar qualquer ação que vá contra o Código de Ética e Conduta da CITTÀ TELECOM;
- Ser responsável por todas as suas ações e agir baseado nos princípios comuns a todos e, em especial, por este Código de Ética e Conduta;
- Atuar sempre com integridade, honestidade e profissionalismo;
- Ser sempre cordial, cortes e cooperar com os colegas de trabalho; com clientes, terceiros e nas demais relações interpessoais;
- Conhecer e seguir as políticas e diretrizes da CITTÀ TELECOM;
- Resguardar e zelar pela imagem institucional da CITTÀ TELECOM, assegurando o sigilo e a segurança das informações da empresa e de seus clientes;
- Reportar qualquer situação que possa ir contra os nossos valores ou a lei;
- Sempre agir com ética, fazendo o que é certo.

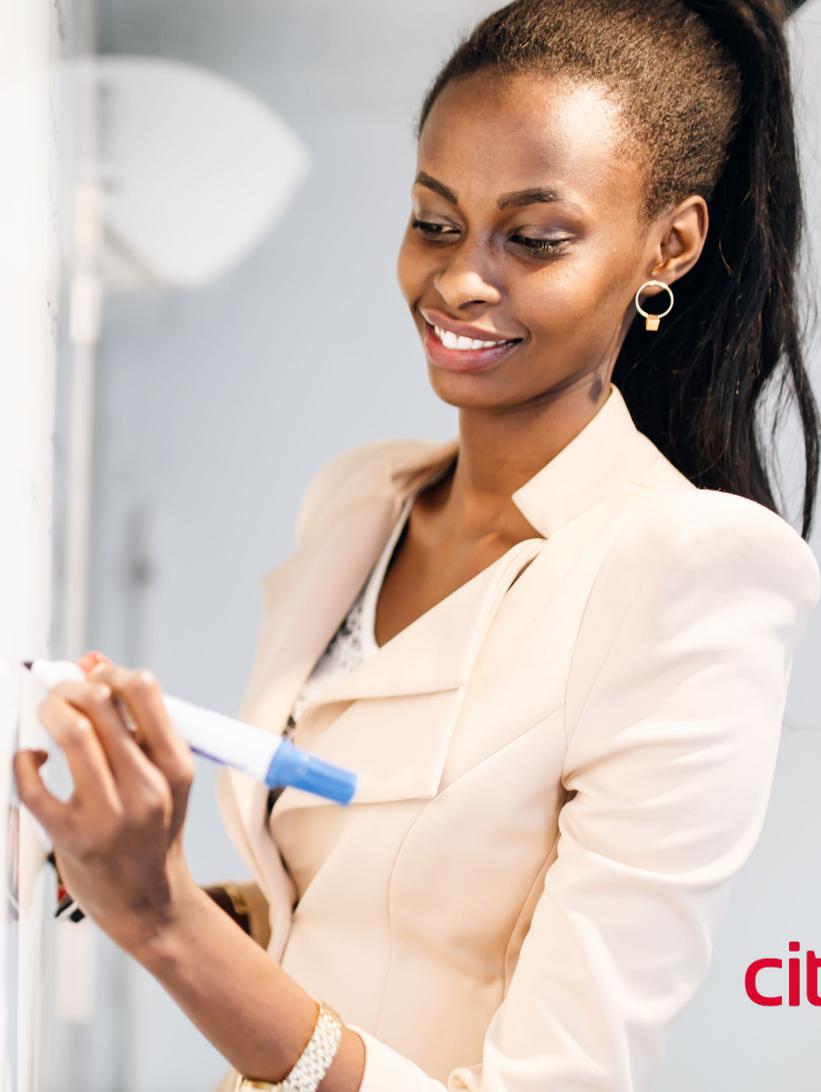


*Sempre que estiver diante do que pensa ser uma situação que traga implicações éticas ou comportamentais, antes de tomar qualquer decisão, pergunte-se:*

- 1. Isso está de acordo com a legislação?*
- 2. É ético?*
- 3. Isso trará uma exposição positiva para mim ou para CITTÀ TELECOM?*

*Se a resposta for NÃO para qualquer uma das perguntas, não adote a conduta.*

*Na dúvida, NÃO FAÇA! REPORTE a nós.*



Não agir diante de situações que violem este Código de Ética e Conduta e/ou qualquer legislação vigente é considerado uma conduta antiética, sujeita a sanções. Caso tenha dúvida ou perceba algo que infrinja esses padrões, é importante que comunique ao seu superior ou utilize nosso Canal de Denúncias, que garantirá total sigilo e confidencialidade, caso prefira.

**Entendemos que os líderes desempenham um papel crucial em nossa organização, pois são exemplos a serem seguidos pelos colaboradores. A liderança por meio do exemplo é expressa por:**

- Demonstração de boas práticas;
- Busca por ser um modelo para os demais;
- Recusa em praticar ou tolerar condutas abusivas, violentas ou intolerantes;
- Estímulo ao desenvolvimento profissional de todos, através da busca por conhecimento.



## SEGURANÇA DAS PESSOAS

A nossa prioridade é garantir a segurança das pessoas, um dos nossos princípios fundamentais. Queremos proporcionar um ambiente seguro e confortável para que todos os colaboradores possam exercer suas atividades.

Como empresa, investimos em equipamentos e recursos que garantam a segurança de todos, e esperamos que você, como colaborador, assuma o compromisso pessoal de seguir todas as normas internas, políticas, práticas e procedimentos relacionados a este tema, que são reforçados por meio de nossos treinamentos. Assuma o compromisso de:

- Sempre seguir as regras e procedimentos;
- Cuidar da sua própria segurança; de seus colegas e de terceiros;
- Usar adequadamente os equipamentos de proteção individual, quando necessário;
- Reportar qualquer situação insegura que identificar;
- Procurar soluções para eventuais riscos dentro do seu escopo de atuação.

**A liderança é a principal responsável pela segurança das pessoas que estão sob sua gestão, promovendo os esforços necessários para manter a saúde e a segurança de todos.**

# RELAÇÕES E COMPORTAMENTOS NO AMBIENTE DE TRABALHO

Nosso compromisso é criar um ambiente de trabalho ético, seguro e saudável para TODOS. O **respeito, a educação e a cooperação** são fundamentais no relacionamento entre colegas de trabalho.

**A liderança deve ser um exemplo de conduta ética, promovendo os valores estabelecidos no Código de Ética e Conduta e servindo de modelo para sua equipe.**

Para manter um ambiente transparente, confiável e responsável em todos os níveis, adotamos práticas que não toleram qualquer forma de assédio, preconceito ou discriminação. Valorizamos a diversidade e inclusão no ambiente de trabalho e não aceitamos qualquer forma de preconceito ou discriminação.

Todos os líderes e gestores são orientados a promover um ambiente de trabalho saudável e a denunciar qualquer comportamento inadequado. Caso presencie alguma conduta inadequada contate imediatamente o Canal de Denúncias, o departamento de Gente e Gestão ou o Comitê de *Compliance*.

# ASSÉDIO, PRECONCEITO E DISCRIMINAÇÃO

**Não toleramos** nenhum tipo de comportamento **discriminatório, preconceituoso, assediante ou vexatório** entre colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores ou clientes. Isso inclui situações de favorecimento devido à proximidade pessoal, posição social, hierárquica ou tempo de trabalho, além de atitudes abusivas, ameaçadoras, humilhantes ou intimidadoras que possam afetar a integridade moral e física de qualquer pessoa. Também não toleramos a discriminação baseada em raça, cor, sexo, idade, religião, orientação sexual ou política, necessidades especiais, aparência ou qualquer outra forma de discriminação, incluindo assédio sexual.

É importante para nós ter um ambiente de trabalho que acolha a diversidade e a inclusão. Não toleramos comportamentos preconceituosos ou discriminatórios com base em raça, etnia, gênero, religião, orientação sexual, nacionalidade, ancestralidade, posição política, classe social, idade, estado civil, gestação, deficiência ou qualquer outra característica pessoal ou física.

É nossa expectativa que os líderes e gerentes trabalhem para garantir e promover um ambiente de trabalho saudável, sem constrangimentos, insinuações ou qualquer forma de preconceito e discriminação. Isso se aplica também em nossas relações externas com o público.

Caso testemunhe qualquer comportamento dessa natureza, encorajamos que converse com seu líder, a área de Gente e Gestão ou o Comitê de Compliance, ou faça uma denúncia através do canal apropriado na empresa.

# QUANDO CONSIDERAR UMA CONDUTA ABUSIVA?

**Comportamentos abusivos são aqueles que violam a dignidade e integridade física ou psicológica de uma pessoa, causando constrangimento, humilhação ou intimidação.** No ambiente de trabalho, esses comportamentos podem se manifestar de diversas formas, como assédio moral ou sexual, discriminação, violência física e psicológica. Alguns exemplos de condutas abusivas são comentários preconceituosos, ameaças, humilhações, gritos, gestos ofensivos, isolamento social e a negação de oportunidades de crescimento profissional.

# VOCÊ SABE O QUE É ASSÉDIO MORAL?

O **ASSÉDIO MORAL** é uma forma de violência psicológica que pode ocorrer no ambiente de trabalho, causando humilhação ou constrangimento à vítima. Geralmente, essa conduta abusiva é praticada por um superior hierárquico ou colega de trabalho, com o objetivo de intimidar, constranger ou prejudicar psicologicamente uma pessoa. Algumas formas de assédio moral incluem: críticas constantes e injustas, isolamento social, ridicularização, exposição a situações humilhantes, sobrecarga de trabalho, imposição de tarefas impossíveis, ameaças, entre outras.

# VOCÊ SABE O QUE É ASSÉDIO SEXUAL?

O **ASSÉDIO SEXUAL** é um tipo de violência que ocorre quando uma pessoa usa sua posição de poder ou autoridade para obter favores sexuais de outra pessoa. Esse comportamento é ilegal e inadequado, e pode ocorrer em diversos ambientes, incluindo o local de trabalho.

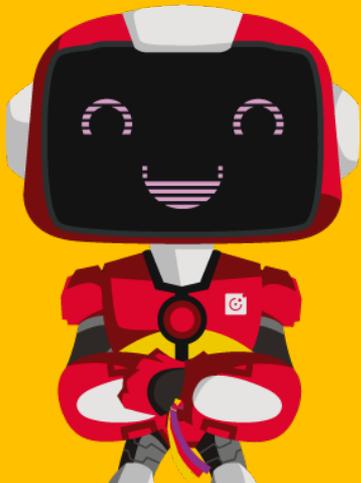
Algumas formas de assédio sexual incluem: comentários sexuais inapropriados, convites sexuais indesejados, toques ou aproximações físicas não consentidas, exposição a imagens ou comportamentos sexuais, entre outras atitudes desse tipo.

# USO DE SUBSTÂNCIAS ILÍCITAS E ALCOÓLICAS

No ambiente de trabalho da CITTÀ TELECOM é **proibido possuir ou usar drogas e consumir bebidas alcoólicas**. Além disso, não é permitido que os colaboradores estejam sob a influência dessas substâncias durante o horário de trabalho.

No almoço com os colegas de trabalho foi ofertada bebida alcoólica. Isso é permitido?

**NÃO.** Mesmo que seja horário de intervalo, você estará sob o efeito de bebida alcoólica no retorno das atividades. Portanto, esse comportamento não é tolerado e está passível de punição.



# CONFLITO DE INTERESSES

A CITTÀ TELECOM **não permite o uso de sua posição ou influência pelos colaboradores em benefício próprio, pois isso pode gerar conflitos de interesse que prejudicam a empresa**. Conflitos de interesse ocorrem quando um colaborador age ou é influenciado por interesses pessoais ou de terceiros, tomando decisões que não priorizam os nossos objetivos e valores.

Essas situações podem passar despercebidas pelos colaboradores, mas é importante lembrar que podem afetar a transparência, infringir leis ou nossos princípios e valores, prejudicando a imagem e reputação da empresa.

**Para ficar claro, citamos algumas situações que podem indicar um conflito de interesses:**

- Atuar no processo de contratação de fornecedores ou prestadores de serviços que seja seu amigo, parente próximo ou mantenha algum tipo de relacionamento pessoal, comprometendo a imparcialidade do negócio;
- Ofertar ou solicitar vagas de trabalho para familiares ou pessoas com quem mantém relacionamento pessoal para clientes e fornecedores, comprometendo a imparcialidade do negócio;
- Oferecer serviços pessoais para parceiros comerciais ou concorrentes com os quais se relaciona diretamente em razão de suas atividades na CITTÀ TELECOM;
- Receber qualquer tipo de favorecimento ou vantagem material ou financeira de um de nossos fornecedores ou de prestadores de serviços;
- Realizar outras atividades profissionais que possam interferir nos negócios da CITTÀ TELECOM, mesmo que desempenhadas fora do horário de trabalho;
- Utilizar de forma indevida informações privilegiadas obtidas pelo desempenho do trabalho;
- Relação de parentesco entre colaborador e prestador de serviços ou fornecedor que comprometa a imparcialidade nos negócios;
- exercício de atividades paralelas que sejam exercidas pelo colaborador durante o horário de trabalho ou com a utilização dos recursos da CITTÀ TELECOM;
- Solicitar, ofertar ou receber favores, valores ou vantagens pessoais, de qualquer natureza, em razão da função desempenhada na CITTÀ TELECOM;
- Qualquer favorecimento injustificável, direcionado pelo colaborador a um determinado cliente, em detrimento dos demais clientes ou dos interesses da CITTÀ TELECOM, especialmente quando este colaborador mantiver qualquer relacionamento social ou afetivo com o favorecido.

**Não são permitidas atividades concorrentes daquela característica do seu vínculo com a CITTÀ TELECOM durante sua jornada de trabalho.** Sendo proibido o exercício de atividade concorrente que coloque o colaborador em situação de conflito de interesses com a empresa; que possa gerar risco de responsabilização legal; risco financeiro ou danos à imagem.

Se tiver dúvidas quanto a possível conflito de interesses converse com seu gestor direto; departamento de Gente & Gestão ou mesmo a área de Compliance.

Buscando, assim, agir com a máxima transparência na busca por alternativas ou eliminação de qualquer risco para as partes. Nos casos em que haja evidência de conflito de interesses e que se entenda representar algum risco para a empresa serão adotados os procedimentos de apuração e, em sendo confirmado, serão aplicadas as medidas legais pertinentes.

# ATIVIDADES COMERCIAIS

**NÃO PERMITIMOS** o comércio de quaisquer produtos ou prestação de quaisquer serviços paralelos em nossas dependências, tal como a venda de cosméticos; alimentos; catálogos; roupas; consultoria financeira; imposto de renda, entre outros produtos e/ou serviços, nem que tais atividades sejam exercidas com a utilização de recursos da empresa. Isso tanto por parte dos colaboradores, como também de seus prestadores de serviços ou fornecedores.

Também não é autorizado realizar jogos que envolvam premiações em dinheiro como rifas, “bolão” e similares.

# RELAÇÕES ÍNTIMAS

**Não são permitidas relações de cunho íntimo, amoroso e sexual entre colaboradores que atuam no mesmo setor ou que tenham relação direta de subordinação.**

O colaborador deverá informar ao seu superior imediato se souber que algum parente seu ou pessoa com quem tenha relação íntima que esteja participando de um processo seletivo ou mantenha alguma relação com a empresa.

# RECEBIMENTO DE BRINDES E OFERTA DE ENTRETENIMENTO

É proibido o recebimento de brindes e oferta de entretenimento pelos colaboradores da CITTÀ TELECOM, pois isso poderá levar a empresa a tomar decisões inadequadas de negócio.

**Nenhum colaborador deve fazer uso de sua posição para solicitar favor pessoal, obter qualquer tipo de presente ou brinde, seja de cliente; fornecedor ou prestador de serviços.**

Entendemos como brinde todo e qualquer item recebido como presente; amostra de produto; bebidas ou qualquer outro objeto de uso. Já o entretenimento é entendido como a oferta de jantares; ingressos para shows e eventos.

Nos Casos em que essas situações sejam inevitáveis, tanto os brindes recebidos como as ofertas de entretenimento devem ser encaminhados ao departamento de Gente & Gestão para realização de sorteio interno, a ser realizado na unidade em que foram recebidos.

# PREVENÇÃO À CORRUPÇÃO, FRAUDES, LAVAGEM DE DINHEIRO E ATOS ILÍCITOS

**Repudiamos todas as formas de corrupção e suborno, que deverão ser combatidas em todas as suas modalidades.**

Atendendo aos princípios éticos deste Código a CITTÀ TELECOM adotará medidas na condução de suas atividades que demandem prevenção, combate, tratamento e punição de práticas de atos lesivos ao interesse público, qualificados por lei, praticados por qualquer representante da CITTÀ TELECOM. Portanto, as situações adiante elencadas exemplificam alguns dos atos lesivos proibidos em nossa organização, sem prejuízo de outros não listados:

- Ajustar e combinar preços;
- Oferecer, prometer e receber, dar ou obter vantagem de qualquer tipo a agente público ou pessoa a ele relacionada;
- Receber pagamentos, brindes e presentes de agentes públicos;
- Financiar, custear ou de qualquer forma subvencionar a prática de atos ilícitos previstos em lei, bem como fraudar quaisquer etapas de procedimentos licitatórios;
- Fraudar contratos, aceitar tratamento privilegiado, violar sigilo, realizar pagamentos para facilitar ou acelerar procedimento junto à Administração Pública.

Não permitimos a prática nem a implementação de nenhum tipo de mecanismo fraudulento ou ato corrupto, e não toleramos ações que possam ser consideradas crimes contra a ordem econômica e tributária, ou ainda a ocultação de bens, direitos e valores. Qualquer outra atividade ilegal também é proibida.

Todos os nossos colaboradores e representantes são obrigados a denunciar qualquer situação irregular, fraude ou ato ilícito a que tenham conhecimento, na proporção de suas responsabilidades profissionais e a cooperar com investigações para apurar esses atos. É importante destacar que essa obrigação de denunciar não depende da posição hierárquica do indivíduo na empresa, mas sim da sua responsabilidade profissional.

# UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS

Somos todos responsáveis por cuidar e zelar pelos bens e ativos da empresa que nos forem confiados, incluindo máquinas, equipamentos, instalações, veículos, informações, marca, dinheiro, suprimentos, além de outros. Utilizando todo e qualquer recurso de forma apropriada, com cuidado e de forma consciente.

Trate os nossos recursos com o mesmo cuidado dispensado aos seus próprios bens.

Os nossos recursos devem ser utilizados somente para condução dos negócios, restando proibido o uso indevido dos bens. Não se deve utilizar os recursos da empresa para obtenção de ganhos pessoais ou finalidade não comercial.

Todos devem zelar para que os ativos e bens não sejam danificados, mal utilizados ou desperdiçados, devendo relatar qualquer mal uso ou apropriação indevida, seja por colaboradores ou terceiros.

Não utilize os recursos da empresa para enviar, receber, acessar ou salvar dados eletrônicos que promovam o ódio, a violência, os jogos de azar, drogas ilícitas, ou que tenham natureza explicitamente sexual.

O uso de telefone e equipamentos da empresa devem ser utilizados de forma razoável e restrita aos assuntos relacionados ao trabalho.

# DO CUIDADO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

**Consideramos confidenciais todas as informações relacionadas as atividades que desenvolvemos, cujo conhecimento por terceiros não autorizados pode prejudicar os nossos interesses.**

Listamos algumas informações tidas para nós como confidenciais, que jamais poderão ser divulgadas:

- Bancos de dados comerciais e outras informações corporativas sigilosas;
- Divulgação de novos produtos/serviços antes do lançamento;
- Planos estratégicos de preço e marketing;
- Informações sigilosas sobre produtos e segredos industriais;
- Dados financeiros, informações relevantes e resultado dos negócios não publicados;
- Informações pessoais de colaboradores, administradores e clientes.

Recomendamos toda cautela ao deixar informações confidenciais em impressoras, salas de reuniões, bem como no descarte de qualquer documento. Recomendamos a destruição completa do material antes do descarte.

Além disso, deve-se evitar tratar de assuntos da CITTÀ TELECOM em mídias sociais, conversas em elevadores, reuniões e treinamentos externos, dentro de transportes públicos, restaurantes, bares e demais locais públicos.

# DO CUIDADO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

Toda produção intelectual resultante do trabalho desenvolvido na CITTÀ TELECOM ou que tenha qualquer relação com as nossas atividades também deve resguardar o sigilo e confidencialidade necessárias.

Neste sentido **NÃO É PERMITIDO** copiar, reproduzir, transmitir ou distribuir documentos, arquivos, modelos, pesquisas, projetos, análises, relatórios ou quaisquer outras informações produzidas por você ou algum colega de trabalho na realização de suas atividades profissionais, pois tudo compõem a propriedade intelectual da CITTÀ TELECOM.

Todo o equipamento fornecido pela CITTÀ TELECOM para realização do trabalho, aqui entendidos os computadores; aparelhos celulares e tablets, são de propriedade exclusiva da empresa e, portanto, caso julgue necessário, todo o conteúdo por ele veiculado poderá ser monitorado, sem prévia notificação.

Não é permitido acesso à internet para assuntos não relacionados ao trabalho. Permitindo-se apenas a consulta a sites de banco; verificação de resultado de exames; consulta a sites de busca para assuntos estratégicos, desde que realizadas de forma ocasional e sem interferência nas atividades.

**Seguindo as melhores práticas, observamos os seguintes princípios relacionados à proteção de dados e privacidade:**

- Respeito à privacidade;
- Reconhecimento do direito das pessoas sobre seus dados;
- Preservação da inviolabilidade da intimidade, honra e imagem;
- Observância das leis de proteção de dados e das diretrizes da CITTÀ TELECOM no que diz respeito ao acesso, uso, divulgação e armazenamento de informações confidenciais e dados pessoais, especialmente dados sensíveis.

## RELAÇÕES COM **TERCEIROS**

Buscamos sempre manter relações íntegras e éticas com as partes com as quais nos relacionamos.

**Prezamos pela ética, transparência e, principalmente, respeito. Não toleramos práticas antiéticas ou ilegais.** Orientamos a todos os nossos colaboradores, prestadores de serviços ou representantes que atuem de maneira profissional e íntegra, buscando construir um relacionamento sólido perante os nossos clientes e fornecedores e em conformidade com os mais altos padrões éticos deste Código; demais políticas internas e legislações vigentes.

# RELACIONAMENTO COM PRESTADORES DE SERVIÇOS E FORNECEDORES

Mantemos com os nossos prestadores de serviços e fornecedores uma relação pautada pelo profissionalismo e respeito mútuo. Utilizamos critérios de seleção idôneos e transparentes, exigindo destes o cumprimento de todos os requisitos legais e éticos, traduzidos por este documento, outros normativos da empresa, além daqueles definidos pelo conhecimento geral.

Todas as aquisições de bens e prestação de serviços devem buscar o melhor equilíbrio entre a relação custo-benefício, mantendo sempre a qualidade dentro das normas técnicas e legislação vigente, atendendo aos compromissos assumidos e os cronogramas estabelecidos.

TODA relação com a CITTÀ TELECOM deve ser estabelecida mediante contrato, da mais complexa a mais simples operação.

**Não toleramos nenhum ato de corrupção ou fraude e, por isso, os nossos fornecedores e prestadores de serviços não podem estar ligados ou envolvidos em atividade antiéticas ou ilegais.**

Portanto, todo prestador de serviços ou fornecedor deve atender e respeitar as normas legais vigentes no ordenamento jurídico brasileiro.

Portanto, é fundamental observar na contratação de fornecedores os seguintes critérios:

- Todo fornecedor deve atuar pautado nos mais elevados princípios éticos, aderentes às leis anticorrupção, garantindo a concorrência leal; pautada em sustentabilidade;
- Não se admite o trabalho infantil; análogo à escravidão; o descumprimento a qualquer legislação vigente; das leis anticorrupção e leis ambientais;
- Buscamos e valorizamos fornecedores e prestadores de serviços que partilhem dos nossos princípios e valores, promovendo esforços para mantê-los;
- A contratação de fornecedores e prestadores de serviços deve se basear, exclusivamente, nas necessidades da empresa, seguindo critérios pessoais, legais, técnicos e condições comerciais;

# RELACIONAMENTO COM CLIENTES

A missão da CITTÀ TELECOM é conectar pessoas e empresas facilitando o acesso à tecnologia de ponta com alta performance. Portanto, o cliente é o foco do nosso negócio e a chave para o nosso sucesso.

**Buscamos pautar o relacionamento com os nossos clientes sobre princípios éticos sólidos e valores que promovam a integridade e a confiança.** Adotamos o respeito, responsabilidade, integridade e excelência como valores fundamentais a orientar as interações com nossos clientes.

Prezamos pela excelência no atendimento dos nossos clientes, através de um atendimento amparado em respeito e transparência, seguindo na íntegra e de forma incondicional o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Os nossos colaboradores são responsáveis por agir com ética e simplicidade, priorizar o bom relacionamento em todos os momentos e preservar a imagem da empresa perante os clientes.

**Nossa conduta com os clientes deve ser pautada pelos seguintes requisitos:**

- Garantir sempre a excelência dos serviços prestados;
- Atender seguindo as melhores práticas comerciais e sem discriminação;
- Agir com clareza e em conformidade aos nossos princípios, atendendo as especificações técnicas; condições comerciais; atendendo aos padrões de entrega e qualidade;
- Cumprir as leis concorrenciais;

**Priorizando a excelência, proibimos os nossos colaboradores de adotar os seguintes comportamentos:**

- Adotar precificação em desacordo à política interna;
- Prometer ofertas e/ou serviços em desacordo à política interna;
- Oferecer ou anunciar algo que sabidamente não poderá ser cumprido.

# RELACIONAMENTO COM CONCORRENTES

Prezamos pelas melhores práticas de livre concorrência e de acesso aos mercados.

**Respeitamos os nossos concorrentes e zelamos por um ambiente de negócios saudável.** Não divulgamos informações, não combinamos e não manipulamos preços, nem tampouco agimos de forma que possa prejudicar os nossos concorrentes e o mercado.



## CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Encorajamos você a nos comunicar sobre qualquer situação que pareça estar em desconformidade a este Código, as nossas diretrizes internas gerais ou a Lei.

Mantemos um canal direto para relato de incidentes desta natureza. O canal de Denúncias da CITTÀ TELECOM é uma ferramenta disponível para receber denúncias ou casos de suspeita de violação às leis, a este Código ou qualquer diretriz da empresa.

Dentre os exemplos de violação estão:

- assédio moral ou comportamento inadequado;
- assédio sexual;
- corrupção;
- conflito de interesses;
- fraude;
- infração aos direitos humanos e discriminação;
- roubos, furtos e qualquer destruição de ativos;
- uso indevido de informações privilegiadas ou confidenciais;
- outros incidentes de mesma natureza.

Nosso Canal de Denúncias garante a confidencialidade e o anonimato do denunciante que assim o desejar. Este canal é destinado ao relato de condutas que possam parecer contrárias à lei, normas internas e diretrizes da empresa e não deve ser utilizado para envio de sugestões, dúvidas ou reclamações.

Se você tem alguma reclamação, dúvida ou quer fazer uma sugestão, por favor, entre em contato pelo telefone **0800 248 5000** ou envie um e-mail para [atendimento@cittatelecom.com.br](mailto:atendimento@cittatelecom.com.br).

Destacamos ainda que, qualquer possibilidade de perseguição ou retaliação em virtude de uma denúncia é considerado uma violação a este Código e os princípios da CITTÀ TELECOM.

## CASOS DE VIOLAÇÃO

É importante que todas as pessoas sigam as orientações deste Código de Ética e Conduta. Caso haja violação ou descumprimento de qualquer diretriz nele contida, mesmo que em potencial, podem ocorrer sérios danos à imagem e reputação da CITTÀ TELECOM, comprometendo seus objetivos institucionais e gerando consequências negativas.

Portanto, os colaboradores que vierem a transgredir as diretrizes previstas neste Código de Ética e Conduta estarão sujeitos as penalidades previstas em lei, condizentes com a infração praticada.

Na hipótese de transgressão por parte de terceiros (prestadores de serviços; fornecedores; clientes), em especial no tocante às leis anticorrupção, poderá ser realizada a suspensão ou o encerramento das relações comerciais, com adoção de medidas judiciais, nas esferas cível, criminal e administrativa, previstas em lei, além de comunicação as autoridades competentes.

## DIVULGAÇÃO

Este **Código de Ética e Conduta** foi aprovado pela Alta Direção da empresa em março de 2023, com vigência imediata e publicação disponível no endereço <http://www.cittatelecom.com.br> para consulta de colaboradores a qualquer momento, cabendo à Empresa zelar pelo seu adequado cumprimento; dar ciência aos novos colaboradores sobre o **Código de Ética e Conduta**, mantendo registro da ciência e concordância dos mesmos; promover a ampla divulgação do Código e suas atualizações ao corpo funcional da Empresa, clientes, prestadores de serviços e fornecedores; além de esclarecer dúvidas e verificar o entendimento quanto ao conteúdo e aplicação.



[\*\*Acesse aqui o Termo de Compromisso\*\*](#)