

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA EMPRESARIAL

A Way Back Soluções em Teletendimento LTDA (“Way Back” ou “Empresa”) têm os seus negócios orientados por um conjunto de valores que observam os mais elevados padrões éticos e morais. Todos os administradores, empregados e estagiários da Way Back (“Colaboradores”) são responsáveis pela disseminação desses valores, devendo, assim, conduzir os negócios da Companhia.

São Princípios e Valores fundamentais da Way Back:

- Respeito às pessoas;
- Respeito ao Meio Ambiente;
- Responsabilidade Social;
- Respeito às leis e normas em vigor;
- Respeito aos contratos de que sejamos parte;
- Integridade;
- Honestidade;
- Transparência;
- Satisfação do Cliente;
- Qualidade em tudo que fazemos;
- Melhoria contínua;
- Inovação constante;
- Foco em resultados;
- Dedicção ao trabalho;
- Crescimento profissional;
- Disciplina, planejamento, organização e implementação responsável.

A utilização desses padrões éticos e morais, no exercício das suas atividades empresariais, assegura a credibilidade da Companhia junto aos diversos públicos e agentes com os quais se relaciona.

A imagem positiva e íntegra da Way Back é um patrimônio de seus colaboradores e comunidade, sendo fruto direto do comportamento e do compromisso, de todos os seus Colaboradores, com os princípios estabelecidos nesse Código de Ética e Conduta Empresarial.

1. Aplicabilidade

Este Código de Ética e Conduta Empresarial aplica-se a todos os administradores, empregados e estagiários da Way Back (doravante “Colaboradores”), e contém normas pelas quais estes Colaboradores devem pautar as suas condutas funcionais, nos

relacionamentos internos e externos.

A Presidência e os Diretores deverão observar, no que lhes couber, no exercício de suas funções legais e contratuais, as normas desse Código de Ética e Conduta Empresarial.

2. Conduta Pessoal

Os Colaboradores devem atuar em defesa dos interesses da Way Back, sempre respeitando as leis em vigor e as normas aplicáveis às suas atividades.

São práticas não toleradas, por parte de qualquer Colaborador da Way Back, as seguintes:

- Qualquer conduta que possa ser caracterizada como discriminatória em função de raça, origem, sexo, porte de necessidades especiais, crença religiosa ou convicção política;
- Qualquer conduta que possa ser caracterizada como assédio moral, assédio sexual, ofensa, intimidação ou humilhação;
- Realizar qualquer tipo ou espécie de propaganda política ou religiosa, nas dependências da Way Back ou utilizando a condição de Colaborador da Companhia.

3. Conduta nos Relacionamentos Relações no Trabalho

As relações no ambiente de trabalho, em todos os locais onde a Companhia desenvolve as suas atividades, devem se pautar pelo respeito ao indivíduo e à sua integridade moral e física, transparência, colaboração, trabalho em equipe, crescimento profissional, foco na qualidade, eficiência, eliminação de desperdícios e melhoria contínua dos processos, sempre voltados para o interesse e desenvolvimento da Way Back.

Relações com os Clientes

É dever de todos os Colaboradores atender aos clientes da Way Back com cortesia, presteza e eficiência, objetivando conhecer as suas necessidades, buscar a sua satisfação e promover um relacionamento mutuamente proveitoso e duradouro, sempre de acordo com as políticas comerciais e objetivos corporativos da Way Back.

Não é tolerada a prática do oferecimento de qualquer vantagem pessoal a compradores que possam agir como representante do cliente, ou possam ter influência na sua decisão de compra/contratação, direta ou indiretamente, tais como, propinas ou gorjetas. Poderão ser oferecidos brindes promocionais corporativos da Way Back, desde que de

pequeno valor, e de acordo com as normas internas aplicáveis.

O oferecimento de refeições a clientes, como cortesia, deve ser praticado de maneira transparente e comedida, sempre no interesse dos negócios da Way Back e de acordo com as normas internas aplicáveis.

Todos os negócios propostos ou realizados com clientes deverão observar, rigorosamente, a legislação e as normas aplicáveis ao tipo de negócio em questão.

Relações com os Fornecedores e Prestadores de Serviços

O relacionamento com quaisquer fornecedores ou prestadores de serviço deverá ser conduzido de forma ética e respeitosa.

A contratação de fornecedores ou prestadores de serviços deve ser baseada em critérios técnicos e transparentes, devendo obedecer às políticas e procedimentos da Way Back, sempre visando os interesses da empresa.

Não é tolerada a aceitação de qualquer vantagem pessoal, por representantes da Way Back, perante fornecedores ou prestadores de serviços, ou que possam ter influência na decisão de compra da Companhia, direta ou indiretamente, tais como, propinas, gorjetas, viagens, ofertas de emprego a parentes, etc.

Poderão ser aceitos brindes promocionais corporativos, desde que de pequeno valor e de acordo com as normas internas aplicáveis.

Todos os negócios realizados com fornecedores de produtos ou serviços deverão observar, rigorosamente, a legislação e as normas aplicáveis ao tipo de negócio em questão.

Relações com Autoridades e Órgãos Governamentais

Nenhuma forma de pagamento ou qualquer outro benefício pessoal poderá ser oferecido a uma autoridade ou servidor da administração pública direta ou indireta, seja esta federal, estadual ou municipal.

Poderão ser oferecidos brindes promocionais corporativos da Way Back, desde que de pequeno valor e de acordo com as normas internas aplicáveis.

Relações com a imprensa

O relacionamento da Empresa com órgãos da imprensa deve ser realizado apenas por

Colaboradores autorizados, dentro dos limites dos assuntos nos quais cada Colaborador foi autorizado a tratar, e sempre zelando pela criação e manutenção da imagem positiva da Way Back.

4. Conflitos de Interesse

Os Colaboradores da Way Back devem empregar os seus melhores esforços para evitar situações nas quais os seus interesses pessoais conflitem com os interesses da Empresa.

Além de outras possíveis situações, as seguintes são consideradas situações conflitantes com os interesses da Way Back:

- Uso do cargo, do tempo remunerado ou recursos da Way Back, visando obter facilidades ou qualquer outra forma de vantagem ou favorecimento para si ou para terceiros, sem que seja no interesse da Empresa;
- Ter outros empregos ou atividades paralelas, remuneradas ou não, que prejudiquem o exercício eficiente de suas funções na Way Back;
- Representar a Way Back no relacionamento com empresas nas quais o próprio tenha participação ou alguma outra forma de interesse, direto ou indireto, que possa influenciar a sua decisão.

Sendo identificada uma situação onde se verifique a existência de um conflito de interesses próprios com os interesses da Companhia, o Colaborador deverá comunicar, imediatamente, este fato ao seu superior, que deverá tomar as medidas necessárias, visando salvaguardar os interesses da Companhia e/ou encaminhar o assunto à Diretoria.

5. Informações Confidenciais

Deve ser mantida estrita confidencialidade sobre qualquer informação sigilosa ou estratégica da Empresa, não devendo ser divulgadas tais informações a terceiros, exceto no estrito interesse empresarial da Way Back ou no atendimento às normas legais, e somente através de pessoas autorizadas pela Empresa;

Consideram-se informações confidenciais os dados técnicos e comerciais sobre produtos, objetivos, táticas e estratégias de negócios e de comercialização, orçamentos, planejamento de curto e longo prazo, volume e condições de vendas, resultados de pesquisas, dados estatísticos, financeiros, contábeis e produtivos, bem como quaisquer outras informações ou dados que estejam vinculados ou relacionados com o interesse empresarial da Companhia;

Os Colaboradores da Way Back devem zelar para que informações confidenciais ou restritas de terceiros, que estejam disponibilizadas à Empresa, sejam tratadas com a devida confidencialidade;

Os Colaboradores da Way Back têm responsabilidade ética e legal em resguardar informações confidenciais que estejam sob sua guarda, mesmo após o seu desligamento da Companhia.

6. Patrimônio da Companhia

Os Colaboradores da Way Back devem, em suas ações dentro e fora do ambiente corporativo, proteger o patrimônio físico e intelectual da Empresa, que inclui a sua marca e demais bens intangíveis, bens móveis e imóveis, tecnologia, estratégias de negócios e de comercialização, informações, pesquisas e dados;

Esse patrimônio não pode ser utilizado para a obtenção de vantagens pessoais e nem fornecido a terceiros, para qualquer fim, salvo os dispositivos de contrato celebrados em conformidade com as normas internas da Companhia.

7. Responsabilidade Social

É princípio da Way Back sempre agir com responsabilidade social junto às comunidades em que atua, devendo, os seus Colaboradores, respeitar os interesses dessas comunidades e do país;

Os Colaboradores da Way Back devem se empenhar para estabelecer um bom relacionamento com as comunidades em que a Empresa atua, contribuindo, sempre que possível e observando os valores corporativos da Way Back, para o desenvolvimento das mesmas.

8. Meio Ambiente

Considerando que a Way Back tem como um dos seus princípios fundamentais o respeito ao meio ambiente, todos os Colaboradores devem, no exercício de suas atribuições, ter compromisso com a preservação do meio ambiente e com a adoção de ações que busquem melhorar a qualidade de vida do ser humano;

Todos os negócios da Way Back devem ser conduzidos em total conformidade com a legislação ambiental, com a busca de aperfeiçoamentos nos seus processos operacionais, dentro do conceito de desenvolvimento sustentável.

9. Divulgação e Procedimentos

Os diretores, gerentes e supervisores deverão transmitir a seus respectivos

subordinados as normas constantes deste Código de Ética e Conduta Empresarial, de forma que o mesmo tenha ampla divulgação no ambiente de trabalho, bem como deverão zelar pela sua observância, apresentando à Diretoria recomendações para a sua atualização e aprimoramento.

Dúvidas específicas a respeito de situações concretas sobre a aplicação ou interpretação das regras constantes deste Código deverão ser encaminhadas ao superior hierárquico imediato que, por sua vez, caso seja necessário, levará a questão ao conhecimento da Diretoria.

Os Colaboradores da Way Back que tenham conhecimento de quaisquer atos, fatos ou práticas que violem o presente Código, deverão informar os mesmos ao seu superior hierárquico ou, caso seja necessário, à Diretoria.

Dúvidas e violações ao presente Código também poderão ser encaminhadas diretamente à Diretoria.

Violações a esse Código são passíveis de penalidades disciplinares previstas nas normas da Way Back, incluindo a possibilidade de demissão, conforme possa vir a ser determinada pela Diretoria.

Caberá à Diretoria, no que tange aos Colaboradores e estagiários, a gestão desse Código. A Diretoria será responsável por propor recomendações para aperfeiçoamentos, visando a sua permanente atualização.