

Manual de Compliance 2020

AURA
CONSULTORIA

Sumário

1. Escopo -----	3
2. Missão -----	3
3. Visão -----	3
4. Valores -----	3
5. Comprometimento da Alta Diretoria -----	3
6. Compliance -----	4
7. Código de Ética e Conduta -----	4
8. Comprometimento e Seriedade -----	4
9. Sustentabilidade Ambiental -----	4
10. Tomada de Decisões -----	5
11. Conflito de Interesses -----	5
12. Relacionamento Interno – Respeito Mútuo -----	5
13. Relacionamento Externo – Clientes -----	6
14. Relacionamento Externo – Clientes Públicos -----	6
15. Relacionamento Externo – Fornecedores -----	7
16. Relacionamento Externo – Concorrentes -----	7
17. Confidencialidade e Sigilo Industrial -----	8
18. Imagem e Cultura da Empresa -----	8
19. Programa de Integridade -----	8
20. Canais de Suporte -----	9
21. Canais de denúncia -----	9
22. Privacidade -----	9
23. Fiscalização e efetividade -----	9
24. Do Tratamento Às Não Conformidades -----	10
25. Sanções e Processo de Adequação -----	10
26. Condições Gerais -----	10
27. Principais Dúvidas e Respostas -----	11

1. ESCOPO

Com o compromisso e responsabilidade corporativa, a Aura Consultoria Corporativa LTDA – ME tem como principal escopo a construção de confiança com todos os participantes da cadeia de relacionamentos comerciais, sejam colaboradores, parceiros, clientes privados, clientes públicos e a comunidade. Este compromisso é expresso primeiramente pelo nosso Código de Ética, que é pensado, estruturado e reiteradamente revisado em torno das normas que refletem a nossa identidade corporativa, missão, visão e valores, com o objetivo de perpetuar uma cultura de integridade, sustentabilidade, honestidade, transparência e política de boas condutas.

2. MISSÃO

Criar soluções inovadoras que reduzam a carga de trabalho operacional, otimizem os investimentos em TIC e apoiem de forma assertiva a tomada de decisão.

3. VISÃO

Ser referência, Norte e no Nordeste do Brasil, na aplicação de tecnologias inovadoras que sejam aderentes as necessidades dos clientes públicos e privados.

4. VALORES

Transparência, ética, inovação, integridade e alegria.

5. COMPROMETIMENTO DA ALTA DIREÇÃO

O presente programa é pensado e estruturado pela Diretoria junto com a Área de Compliance, os quais estão comprometidos com a implementação das normas de conduta aqui idealizadas.

6. COMPLIANCE

A Área de Compliance é liderado pelo Compliance Officer, Erika Peixoto, o qual possui inteira autonomia na condução da implementação e fiscalização do programa, o qual exercerá tal cargo por período não inferior a indicar período de estabilidade, podendo ser retirado do cargo somente por motivos homologados pela empresa.

A Área de Compliance é formada por Juliana Said e Armando Ventura, os quais possuem subordinação exclusiva ao Compliance Officer, para fins de garantir efetividade e neutralidade na condução do programa.

7. CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

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

8. COMPROMETIMENTO E SERIEDADE

Dentre os valores da empresa, a busca pela excelência com ética e transparência, é pilar de sustentação da história e do crescimento da Aura Consultoria Corporativa LTDA – ME, razão pela qual a direção e os colaboradores se comprometem com o presente código e pelo cumprimento às leis, prezando pela sua aplicabilidade.

9. SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Dentre as prioridades da Aura Consultoria Corporativa LTDA – ME, a proteção do meio ambiente é alicerçada com a observância das normas ambientais e, em programas de combate à poluição e fomento à sustentabilidade.

10. TOMADA DE DECISÕES

Toda decisão no âmbito interno, negocial ou que esteja relacionada à estrutura empresarial, deve ser tomada observando as seguintes diretrizes:

- Não contrariar a Legislação vigente;
- Não contrariar o presente código de ética, valores ou cultura da empresa;
- Não ferir os interesses dos clientes estabelecidos em contratos e/ou propostas.

Na dúvida dos itens acima ou na existência de algum conflito de interesses, o supervisor direto ou o Área de Compliance deve ser consultado.

11. CONFLITO DE INTERESSES

O conflito de interesses ocorre sempre que houver algum benefício próprio em confronto à ética ou aos interesses da empresa.

12. RELACIONAMENTO INTERNO – RESPEITO MÚTUO

O relacionamento interno entre os colaboradores deve prezar pela informalidade e respeito, independente da hierarquia existente.

As condutas em desacordo serão tratadas com o rigor necessário, independente de ocorrerem dentro ou fora das dependências da empresa.

13. RELACIONAMENTO EXTERNO – CLIENTES

Todo trabalho construído e desenvolvido pela empresa tem como pressupostos a ética, a transparência e a satisfação do cliente. Com esses objetivos, todo e qualquer relacionamento com o cliente deve observar:

- Clareza em toda e qualquer informação de interesse do cliente;
- Priorizar a satisfação do cliente sem infringir qualquer norma ética ou cultura da empresa;
- Respeitar as normas de proteção ao consumidor, em especial ao agir com honestidade na publicidade e nas vendas;
- Conferir atenção especial ao pós-vendas, permitindo o amplo acesso e esclarecimentos sobre assistência ou dúvidas sobre o serviço prestado;
- Observância às disposições da à [Lei 13.709/18](#) que regulamenta a proteção de dados pessoais e da [Lei nº 12.965/14](#) que regulamenta o Marco Civil da Internet;
- Prezar pela segurança do cliente em todas as suas esferas;

14. RELACIONAMENTO EXTERNO – CLIENTES PÚBLICOS

Com base na Lei Anticorrupção, [Lei de Licitações](#), [Lei da Improbidade Administrativas](#), dentre outras normas correlatas, o relacionamento com entes públicos observará as seguintes diretrizes:

- As propostas e contratos serão conduzidos estritamente como previsto na [Lei de Licitações](#) e Contratos Públicos;
- Nenhuma vantagem, proposta ou contatos adicionais serão tolerados, serão aqueles estritamente procedimentados no Manual de Licitações e Contratos Públicos de cada entidade governamental.

15. RELACIONAMENTO EXTERNO – FORNECEDORES

Toda relação com fornecedores deve ser conduzida conforme os procedimentos internos de solicitação de propostas, seleção, avaliação e escolha.

A seleção será conduzida com base nas seguintes diretrizes:

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

16. RELACIONAMENTO EXTERNO – CONCORRENTES

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

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

17. CONFIDENCIALIDADE E SIGILO INDUSTRIAL

Toda e qualquer informação interna é protegida por sigilo industrial, não podendo em hipótese alguma ser divulgada, compartilhada ou relatada externamente sem o expreso consentimento da empresa. Este sigilo atinge igualmente as informações relacionadas aos colaboradores.

18. IMAGEM E CULTURA DA EMPRESA

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

19. PROGRAMA DE INTEGRIDADE

A implementação do presente programa de integridade ocorrerá da seguinte forma:

Treinamento: Os treinamentos de capacitação inicial ocorrerão aos colaboradores, conforme cronograma em anexo ao presente Código de Ética.

Reciclagem: Os treinamentos de capacitação serão repetidos a cada 6 (seis) meses, conforme cronograma em anexo ao presente Código.

Processo de adequação: Treinamento dedicado a colaboradores que agiram ou estiveram envolvidos em condutas não éticas, formado por sessões de conscientização e advertência.

Material de apoio: Durante os treinamentos, serão distribuídos eletronicamente o material de estudo e apoio com cópia do presente código de ética.

Os treinamentos serão realizados pelos componentes da Área de Compliance.

20. CANAIS DE SUPORTE

Sempre que houver qualquer dúvida a respeito do atendimento ou ao presente código sobre uma conduta, todo colaborador terá acesso ao Canal de Suporte acessível por meio do seguinte endereço: compliance@auraconsultoria.com.br

21. CANAIS DE DENÚNCIA

Sempre que houver qualquer conduta que infrinja ou coloque em risco a observância ao presente Código de Ética, todo colaborador terá acesso ao Canal de Denúncia acessível por meio do seguinte endereço: denuncia@auraconsultoria.com.br

22. PRIVACIDADE

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

23. FISCALIZAÇÃO E EFETIVIDADE

A observância das presentes diretrizes serão verificadas quinzenalmente por meio de auditorias realizadas pela Área de Compliance, os quais manterão relatórios mensais sobre os apontamentos, melhorias e tratamentos sobre eventuais não conformidades.

24. DO TRATAMENTO ÀS NÃO CONFORMIDADES

Identificada uma não conformidade, seja pelo Canal de Denúncia, Auditoria ou qualquer outro meio, deverá ser dado o imediato tratamento com a adoção de medidas coercitivas e reparadoras em no máximo 7 dias úteis do registro.

25. SANÇÕES E PROCESSO DE ADEQUAÇÃO

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

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

26. CONDIÇÕES GERAIS

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

O presente Código de Conduta entre em vigor a partir de sua divulgação, sem previsão para término, devendo ser revisado, no mínimo, a cada 6 meses.

PRINCIPAIS DÚVIDAS E RESPOSTAS

Sou obrigado a ler o presente Código de Ética e a frequentar os treinamentos de capacitação? Sim, a sua não observância será considerada falta grave.

Os consultores externos e representantes comerciais devem seguir o presente código? Sim. Todos os colaboradores diretos e indiretos devem estar cientes, serem treinados e aptos a cumprir o presente Código.

Não conheço a lei sobre o caso, posso alegar que a desconhecia? Não. O desconhecimento da lei não o isenta das responsabilidades perante a empresa, civis e penais no caso de descumprimento.

Toda conduta amparada em lei é ética? Não. Em alguns casos, apesar de não ter alguma vedação legal, algumas condutas podem ser antiéticas.

Posso oferecer vantagens ao cliente por se tratar de um cliente antigo? Depende. A política de descontos, vantagens e parcerias privadas são tratadas individualmente com a gestão comercial da empresa. No caso de clientes públicos, qualquer contato e conduta deve obedecer ao Manual de Licitações e Contratos Públicos.

Pela relação próxima com clientes antigos, posso oferecer brindes, presentes, viagens ou outros benefícios? Depende. A política de viagens, brindes e presentes ou outros benefícios são tratadas individualmente com a gestão comercial da empresa. No caso de clientes públicos, fica vedado qualquer tipo de vantagem pessoal que tenha seu valor maior que R\$ 200,00.

Posso receber presentes de fornecedores? Não. Toda e qualquer vantagem oferecida pelos fornecedores deve passar pelo canal de parcerias centralizada na área comercial. Nenhum colaborador pode receber pessoalmente presentes, viagens ou quaisquer vantagens diretamente dos fornecedores, exceto pequenos brindes limitados ao valor de R\$ 200,00.

Posso indicar amigos e parentes para a seleção de fornecedores ou seleção para o quadro de funcionários? Sim, desde que você não seja o recrutador, bem como eles iniciem o processo de seleção no padrão estabelecido pela empresa.

Pelo relacionamento próximo, posso indicar parentes e amigos para emprego em um dos fornecedores? Não. A contratação de um amigo ou parente por um fornecedor pode gerar uma expectativa e um compromisso tácito de retribuição, o que é vedado por este código.

O que é considerado assédio moral? O Assédio Moral ocorre quando uma conduta expõe o empregado a situações humilhantes, e pode ser configurada diante de condutas inaceitáveis e abusivas, como por exemplo: piadas pejorativas, cobranças exorbitantes a metas, exposição ao ridículo em frente aos colegas.

Posso fazer piadas no ambiente de trabalho? Toda piada que possua conotação pejorativa ou não apreciada às condições sociais, de cor, gênero, opção sexual, origem, raça, idade, religião, estado civil ou condição física deve ser banida, sob pena descumprimento ao presente código.

O que é considerado assédio sexual? O Assédio Sexual ocorre quando houver alguma investida não consentida e não tolerada de cunho sexual, por meio de conduta inadequada à relação de trabalho, verbal ou física. Por exemplo: chantagens com intuito sexual, piadas pejorativas, convites insistentes sem consentimento com cunho sexual, toques inadequados, intencionais não acidentais com caráter sexual.

Somente mulheres podem ser assediadas sexualmente? Não, pode ocorrer assédio de uma mulher sobre o homem ao utilizar de seu poder hierárquico, chantageia para obter favores sexuais.

Posso ter um relacionamento amoroso com um colega de trabalho? Sim, desde observadas as regras de bom senso, produtividade e sigilo de informações da empresa.

Quais são meus direitos trabalhistas? Todos os direitos trabalhistas do colaborador podem ser consultados no Manual do Trabalhador, o qual foi elaborado e embasado na [CLT – Decreto Lei nº 5.452/1943](#), bem como na Convenção Coletiva.

Quais são os direitos do cliente? Todo cliente tem o direito de ser respeitado como consumidor e deve ter todas as normas previstas no [Código de Defesa do Consumidor – Lei 8.078/90](#) respeitada, as quais devem ser conhecidas e praticadas por todos os colaboradores.

Posso conversar sobre o meu trabalho? Sim, condicionado à manutenção do sigilo industrial.

O que é sigilo industrial? É a manutenção do segredo sobre os procedimentos e métodos internos da empresa, ou seja, senhas, conteúdo, preços, estratégias, projetos, planos, atividades, métodos, programas e informações da empresa não podem ser divulgadas ou compartilhadas externamente.

Posso utilizar livremente a internet dos computadores da empresa? Não. O uso é restrito às finalidades e necessidades relacionadas às atividades. A utilização de sistemas, redes ou conteúdos não autorizados configura uma infração ética.

Preciso ter algum cuidado ao desenvolver, manejar ou utilizar sistemas, software ou aplicativos online? Com a instituição do Marco Civil da Internet bem como a Lei de Proteção de Dados, todos devem observar desde já as diretrizes, limites e procedimentos previstos na [Lei 13.709/18](#) que regulamenta a Proteção de Dados Pessoais e da [Lei nº 12.965/14](#) que regulamenta o Marco Civil da Internet.

O que acontece caso eu não denuncie uma conduta não ética? Aquele que conhece uma conduta não ética e deixa de denunciar, pode ser chamado a responder pelos danos e prejuízos causados pela conduta, bem como, a responder igualmente pelas medidas coercitivas aplicadas àquele que agiu erroneamente.

Preciso ter prova para fazer uma denúncia? Não. Mas caso ao final do processo de tratamento se evidencie comprovadamente que a denúncia tinha por intuito denegrir ou prejudicar um colega, as sanções aplicáveis ao descumprimento do presente código poderão ser aplicadas.

