



Código de Ética e Conduta

Cooperativa de Eletricidade de São Ludgero - Cegero

Versão 03
São Ludgero, 19 de maio de 2025.



Considerando que a Cooperativa de Eletricidade de São Ludgero – Cegero valoriza a reflexão ética como forma de aprimorar comportamentos e atitudes das pessoas envolvidas com as atividades da Cooperativa, e que, apesar de não integrar formalmente a Administração Pública Brasileira, se submete à observância dos princípios descritos no caput do artigo 37 da Constituição Federal de 1988, ante a essencialidade e relevância pública dos serviços que executa, a Cegero apresenta seu Código de Ética, a ser observado por todos os empregados, aprendizes, estagiários, prestadores de serviço e demais partes envolvidas (stakeholders) da Cegero, nos termos das orientações e regras desta normativa.

A Cegero, consciente de seu papel e importância para o crescimento e desenvolvimento da região, fundamentada nos princípios cooperativistas, reúne neste Código de Ética os valores e compromissos que devem nortear ações e relacionamentos internos e externos no exercício de suas atividades.

O Código de Ética é um importante instrumento de governança da Cegero, pois compartilha com os colaboradores, de forma clara e didática, a conduta que é esperada, no dia a dia, de todos os que trabalham na instituição. Indica também quais são os canais existentes para informar ou denunciar qualquer conduta inadequada que seja identificada na instituição.

Este Código orienta nossas condutas nas relações com todos os públicos com os quais nos relacionamos, traduzindo de forma prática nossa visão, missão e valores. Além disso, visa harmonizar os valores pessoais e profissionais de todos aqueles que integram e se relacionam com a Cegero, definindo padrões de comportamento e os valores aqui preconizados, pautados em preceitos legais, éticos e morais, objetivando colaborar para a construção de uma sociedade mais democrática, justa e equânime.

O presente Código é resultante de um trabalho desenvolvido com a participação de conselheiros e colaboradores vinculados à Cegero, garantindo, assim, a contribuição de diferentes públicos, visando à observância dos principais dilemas éticos passíveis de serem vivenciados pela instituição. Cabe a cada colaborador da Cegero assumir a responsabilidade pela manutenção e aplicação dos princípios contidos neste Código e fazer dele uma ferramenta de consulta diária, utilizando-o sempre que for necessário.

Em uma organização, encontrar sentido no que se faz pode ser mais fácil à medida que a pessoa compreende por que seu trabalho é relevante e o que a organização espera dela.

Esta normativa, versão 3, entra em vigor na data de sua aprovação, por meio da reunião ordinária mensal do Conselho de Administração, realizada no dia 19 de maio de 2025.

Tito Hobold
Presidente da Cegero

Sumário

CAPÍTULO I – O COOPERATIVISMO E A CEGERO	5
1.1. Cooperativismo - origem e princípios.....	5
1.2. Cegero - Nosso negócio e os princípios que nos norteiam	6
CAPÍTULO II - ÉTICA E O CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA	7
2.1. Ética e cidadania corporativas	7
2.2. Código de Conduta Ética da Cegero e sua aplicação	7
CAPÍTULO III - COLABORADORES E O AMBIENTE DE TRABALHO	12
3.1. Princípios éticos	12
3.1.1. Individuais.....	12
3.2. Compromisso com a ética no ambiente trabalho	13
3.2.1. Compromisso dos cooperados.....	13
3.2.2. Compromisso dos conselheiros e dirigentes	13
3.2.3. Compromisso dos coordenadores e gerentes	14
3.2.4. Compromisso dos colaboradores, estagiários e terceirizados.....	14
3.2.5. Cuidado e uso adequado de bens e recursos da instituição	15
3.3. Sigilo de informações privilegiadas e estratégicas	16
3.3.1. Propriedade intelectual e confidencialidade.....	16
3.3.2. Privacidade de dados pessoais	17
3.4. Relacionamentos internos, sinergias e engajamento de nossa força de trabalho	17
3.5. Ambiente seguro e saudável, tratamento justo, não discriminação e prevenção de assédio	18
3.6. Diretrizes de comportamento digital para colaboradores e uso da telefonia	19
3.7. Consumo de álcool, drogas e outros procedimentos inadequados.....	20
CAPÍTULO IV - PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO	21
4.1. Relacionamento com as pessoas em geral	21
4.2. Relacionamento com os associados e consumidores.....	21
4.3. Relacionamento com fornecedores, prestadores de serviços e parceiros comerciais.....	22
4.4. Relacionamento com a comunidade e meio ambiente.....	22
4.5. Relações com o governo, órgãos públicos, atividades políticas e agências reguladoras	23
4.6. Relações com Sindicatos e Entidades de Classe	24
4.7. Relacionamento com a Imprensa e Comunicação Externa.....	25
4.8. Conflitos de interesses	25
4.9. Membros da família e relacionamentos pessoais próximos	26

4.10. Presentes, brindes e cortesias	26
CAPÍTULO V - INTEGRIDADE E PROTEÇÃO DA IMAGEM DA CEGERO	28
5.1. Imagem e reputação	28
5.2. Precisão de registros da instituição, relatórios públicos, anticorrupção e antissuborno	28
CAPÍTULO VI - DISPOSIÇÕES GERAIS	29
6.1. Compromisso e adesão	29
ANEXO 1	30
ANEXO 2	31
ANEXO 3	32

CAPÍTULO I – O COOPERATIVISMO E A CEGERO

1.1. Cooperativismo - origem e princípios

O cooperativismo é uma das formas mais avançadas de organização social da atividade econômica. Baseia-se na união de indivíduos, famílias ou comunidades em empreendimentos de interesses comuns, onde todos possuem os mesmos direitos e deveres.

Desde os primórdios da sociedade, os seres humanos já reconheciam os benefícios do trabalho em grupo. A cooperação estava presente nas ações cotidianas, como nas caçadas coletivas realizadas pelos homens das cavernas. Assim, a ajuda mútua tornou-se um modo natural de organização do trabalho, possibilitando a realização de tarefas inviáveis individualmente.

A origem histórica do cooperativismo é multifacetada, com diversos pontos de surgimento. Essa diversidade de experiências resultou no cooperativismo moderno, cujo marco principal foi em Rochdale, na Inglaterra, no século XIX, em resposta às transformações sociais da Revolução Industrial.

No Brasil, práticas coletivas já existiam entre os povos indígenas antes mesmo da chegada dos colonizadores. Posteriormente, experiências como a “República dos Guaranis”, conduzida por padres jesuítas, fortaleceram o espírito associativo. As ideias cooperativistas modernas, no entanto, foram introduzidas com os imigrantes europeus, no início do século XX. Destaca-se o padre jesuíta suíço Theodor Amstad, que atuou na região Sul, promovendo o cooperativismo e fundando uma cooperativa de crédito rural para apoiar agricultores locais.

No setor de eletrificação rural, a primeira iniciativa no Brasil ocorreu em maio de 1923, no município de Batatais (SP), com o pedido de instalação de energia feito por um produtor rural à empresa Ignara Sobrinho & Cia, embrião da futura Companhia Paulista de Eletricidade.

Em São Ludgero, o cooperativismo já era praticado antes da fundação da Cegero. Em 1936, surgiu a Cooperativa Agrícola de São Ludgero, que teve papel importante no desenvolvimento local. Contudo, o avanço mais decisivo para o progresso do município foi a chegada da energia elétrica, com a constituição da Cooperativa de Eletrificação Rural de São Ludgero (CERGERO) em 9 de agosto de 1963, logo após a fundação do próprio município, em 12 de junho de 1962. À época, São Ludgero tinha cerca de 2 mil habitantes — 400 na área urbana e 1.600 na zona rural.

As cooperativas fundamentam-se em valores como ajuda mútua, responsabilidade, democracia, igualdade, equidade e solidariedade. Inspirados nos “Probos Pioneiros de Rochdale”, os cooperados cultivam princípios éticos como honestidade, transparência, responsabilidade social e preocupação com o próximo. Esses princípios, consolidados e atualizados nos Congressos da Aliança Cooperativa Internacional (ACI) em 1937, 1966 e 1995, são:

- 1º Princípio: Adesão livre e voluntária
- 2º Princípio: Controle democrático pelos sócios
- 3º Princípio: Participação econômica dos sócios
- 4º Princípio: Autonomia e independência
- 5º Princípio: Educação, treinamento e informação
- 6º Princípio: Cooperação entre cooperativas
- 7º Princípio: Preocupação com a comunidade

1.2. Cegero - Nosso negócio e os princípios que nos norteiam

✓ **Nosso Negócio**

Distribuição de Energia Elétrica.

✓ **Nosso Propósito**

Oportunizar uma vida melhor à família associada e a consumidores.

✓ **Nossa Missão**

Oportunizar qualidade de vida e geração de riqueza à família associada e a consumidores, por meio da distribuição de energia elétrica com qualidade, segurança e eficiência, a partir dos princípios do cooperativismo e do desenvolvimento sustentável.

✓ **Nossa Visão**

Estar até 2024, entre as cinco melhores cooperativas de energia elétrica do Brasil em qualidade, eficiência e satisfação do consumidor, visando o desenvolvimento socioeconômico dos associados, consumidores e colaboradores.

✓ **Nossos Valores**

Interesse pelo desenvolvimento da comunidade; Excelência na prestação de serviços; Cooperação em todas as atividades; Respeito ao Meio Ambiente; Isonomia nas decisões; Respeito às pessoas; Transparência; Ética.

✓ **Os pilares que guiam nossas atividades**

- **Transparência:** Uma Cooperativa é uma organização que pertence a todos os associados. Logo, todos precisam ter 100% de clareza do que se passa dela. A transparência é fundamental na gestão da Cooperativa e faz parte na nossa essência.

- **Pertencimento:** Não existe apenas um presidente. Todos os associados fazem parte e são corresponsáveis pela Cooperativa. Todos precisam e devem ter voz ativa durante a sua gestão, por meio das Assembleias Gerais e acompanhamento periódico dos seus resultados.

- **Isonomia:** Não pensando apenas em um, mas em todos. Que todos tenham acesso aos mesmos serviços e recursos, sem discriminação. Esse é um dos pilares do cooperativismo que direciona e mantém firme nosso propósito. Uma cooperativa de todos e para todos.

✓ **Competências Essenciais**

- **Pessoas:** capacitadas, organizadas e motivadas;

- **Processos:** mapeados e executados de maneira alinhada;

- **Produto:** com qualidade, confiabilidade e competitividade.

✓ **Política da Qualidade**

A CEGERO busca a satisfação dos seus clientes e colaboradores, atendendo e superando as suas expectativas, por meio de uma gestão orientada às Pessoas, aos Processos e ao Produto, fundamentada na melhoria contínua do seu Sistema de Gestão de Qualidade.

✓ **Política Ambiental**

A CEGERO busca a proteção do meio ambiente e a prevenção da poluição por meio do atendimento aos requisitos legais e da gestão orientada por princípios ambientais por ela estabelecidos. Dessa forma, promove o desenvolvimento sustentável, tendo o compromisso com a melhoria contínua da gestão ambiental em todos os seus níveis.

CAPÍTULO II - ÉTICA E O CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

2.1. Ética e cidadania corporativas

A palavra ética tem origem no grego ethikos (ethos), que significa hábito ou costume. De forma geral, ética refere-se ao discernimento entre o certo e o errado em termos morais — embora se trate de um conceito subjetivo. Assim, considera-se ética como um conjunto de padrões de comportamento socialmente aceitos.

No contexto institucional, a ética representa a conduta alinhada aos objetivos, diretrizes, crenças e valores organizacionais, às necessidades dos públicos interno e externo e ao impacto social gerado. Ela impõe padrões de pensamento, fala e ação que orientam as pessoas a fazer o que é certo e justo, em vez do que é apenas fácil ou conveniente.

De maneira simples, ética é: “Fazer o que é correto, justo, honesto e legal.” No ambiente profissional, isso se traduz em relações pautadas por valores e procedimentos considerados éticos pela instituição.

Comprometida com sua missão, visão, crenças e valores, e com o respeito aos diversos públicos e à sociedade, a Cegero estabelece seu Código de Ética. Esse documento define os princípios que norteiam o trabalho e as relações na cooperativa, e orienta a conduta ética esperada de cada profissional, visando à qualidade dos serviços prestados e à participação social.

A reputação da Cegero é fruto de um esforço coletivo, construído com dedicação e trabalho ao longo dos anos. Por isso, todos têm responsabilidade na preservação e fortalecimento da imagem de confiança e credibilidade da instituição.

2.2. Código de Conduta Ética da Cegero e sua aplicação

O Código de Conduta Ética é um documento formal que estabelece diretrizes para mantermos padrões elevados de comportamento em nosso trabalho. Mais do que um simples documento, ele deve nortear todas as relações profissionais e refletir nossas condutas. Ao aceitar fazer parte da Cegero, você passa a participar dessas relações e deve assumir essa responsabilidade.

Inspirado na cultura, valores, crenças e princípios da instituição, o Código é um importante instrumento de Governança, que visa alinhar a compreensão sobre condutas e responsabilidades éticas, sociais e ambientais junto aos stakeholders (partes envolvidas no negócio). Assim, promove maior transparência quanto à forma de atuação da nossa cooperativa.

Embora não aborde todas as situações possíveis, o Código serve como ferramenta de apoio no dia a dia, orientando as relações com o público interno (diretores, conselheiros, colaboradores, terceirizados e

estagiários), externo (associados, consumidores, fornecedores, prestadores de serviço, governo, sindicatos e sociedade em geral) e também com o meio ambiente.

Espera-se que, com a divulgação deste guia orientador, todos alinhem suas condutas às diretrizes aqui apresentadas. Sempre que houver dúvidas sobre situações éticas, procure seu superior imediato, que poderá orientá-lo ou encaminhá-lo ao Comitê de Ética.

Este documento aplica-se a todas as pessoas que trabalham na Cegero, incluindo os Conselhos de Administração e Fiscal. É, sobretudo, educativo: estimula o diálogo e o amadurecimento organizacional e pessoal, promovendo o aprendizado contínuo. Não se destina, por si só, à aplicação de sanções disciplinares ou compensações.

Todos os colaboradores devem conhecer e cumprir este Código, as políticas da instituição e as leis que regulamentam nossas atividades. O cumprimento do Código fortalece um ambiente em que podemos realizar nosso melhor trabalho, com justiça, legalidade e integridade.

Quando tomarmos conhecimento de violações ao Código, à política da instituição ou à lei, adotaremos medidas para tratar o problema e evitar reincidências. Algumas situações podem exigir treinamentos, ações corretivas ou, em casos mais graves, medidas disciplinares, inclusive a rescisão do contrato de trabalho. Por isso, é responsabilidade de todos manifestar-se diante de qualquer situação que contrarie o Código ou as normas da instituição.

Caso você se depare com uma decisão difícil sobre conduta de negócios, você deve fazer estas perguntas a si mesmo:

A conduta é uma violação do Código de Ética da Cegero, da política da instituição ou da lei?

A conduta é inconsistente com as responsabilidades do nosso Código?

Será que essa conduta parecerá antiética para as partes interessadas fora de nossa instituição?

A conduta poderia prejudicar minha reputação ou a reputação da Cegero?

Se você respondeu “SIM” a qualquer uma destas perguntas, você deve pedir ajuda ao superior imediato ou ao Comitê de Ética.

2.3. Objetivos do Código e nossa responsabilidade

Este Código visa orientar as condutas éticas da Cegero em seus negócios e relações, abordando:

- conflitos entre interesses pessoais e profissionais;
- precisão e clareza nas informações internas e externas;
- cumprimento das leis e normas aplicáveis;
- denúncia de violações do Código;
- redução da subjetividade nas interpretações éticas;
- fortalecimento da identidade cultural e do compromisso com a sociedade.

Cumprir este Código deve ser tão natural quanto seguir a legislação vigente. Ao tomar conhecimento deste documento, sua observância torna-se responsabilidade individual. Violações podem gerar consequências legais e afetar a reputação da Cegero. Em caso de dúvidas ou condutas em desacordo, procure seu superior imediato ou o Comitê de Ética.

Ignorar comportamentos inadequados ou deixar de buscar esclarecimentos também configura conduta inaceitável. Todos são corresponsáveis pela aplicação e gestão deste Código.

2.4. Abrangência e gestão do Código de Ética – comitê de ética e canal de denúncia

Este Código se aplica a todos os níveis da Cegero: estratégico (Conselho de Administração), tático (gerentes e coordenadores) e operacional (colaboradores em geral). A gestão do documento é responsabilidade do Conselho de Administração, cabendo ao Comitê de Ética analisar denúncias e propor atualizações.

O Comitê é composto por colaboradores indicados, incluindo a área de Gestão de Pessoas, e deve:

- zelar, atualizar e divulgar o Código;
- preservar o sigilo de denúncias e envolvidos;
- garantir contraditório e ampla defesa;
- propor penalidades e melhorias ao Código.

Relatos de descumprimento devem ser encaminhados à Gestão de Pessoas, que elaborará relatório e convocará reunião do Comitê. Casos administrativos menores são tratados conforme o procedimento interno PO_GP_012.

Se a denúncia envolver o responsável pela área de Gestão de Pessoas, esta deve ser encaminhada a outro membro do Comitê. Se envolver um membro do Comitê, este será afastado do processo e, caso a denúncia seja procedente, deixará de integrar o grupo.

Realizei um relato no mês passado, porém nada aconteceu. Soube também que houve reunião do Comitê de Ética e não recebi qualquer retorno. Estou realmente desapontado com o resultado. Por que me importar em expor questões no futuro?

Todos os relatos e as questões expostas passam por um processo de análise que busca todos os dados disponíveis. Alguns casos podem levar mais tempo para serem investigados do que outros. Por motivos de privacidade, não podemos mantê-lo sempre atualizado sobre o resultado exato de uma questão levantada. No entanto, se após algum tempo você achar que o assunto não foi abordado de forma adequada, você deve entrar em contato com a área de Gestão de Pessoas para verificar o andamento da sua questão.

Para manter e melhorar nossa cultura e reputação, dependemos de nossos colaboradores para garantir o cumprimento deste Código. Se você identificar uma violação ou suspeitar de uma conduta inadequada, é sua responsabilidade comunicar imediatamente.

Forneça o máximo de detalhes possíveis para que o problema seja tratado de forma eficaz. Caso necessário, você deve colaborar com a investigação. A Cegero não tolera retaliação contra quem manifeste uma preocupação ou ajude em uma investigação. Quem se envolver em retaliação estará sujeito a medidas disciplinares, incluindo a rescisão do contrato de trabalho.

Casos que envolvam infrações legais podem ser encaminhados às autoridades competentes.

A liderança tem o papel de informar, orientar e preparar a equipe para aplicar corretamente as políticas e normas da organização, sendo exemplo para todos. Espera-se que todos zelem pelo cumprimento deste Código e comuniquem comportamentos inadequados.

As comunicações devem ser feitas de forma identificada, e todas as informações serão tratadas com sigilo absoluto.

Vejo que uma série de políticas não são respeitadas na íntegra. Cheguei a discutir o assunto com meu líder, mas ele disse que algumas coisas são culturais e, por isso, é prática na Instituição não seguir. Isso é uma violação ao Código?

Sim, as políticas determinam os papéis e as responsabilidades dos indivíduos perante as atividades que são realizadas. Deixar de cumprir com uma política é uma violação ao Código. Se você tem conhecimento de uma política que não é cumprida, deve relatar através de algum dos canais de contato.

A violação dos deveres, valores e ética da Cegero constitui, normalmente, transgressão disciplinar e é fator impeditivo para a concessão de progressões e promoções e outras, conforme Norma Interna de Gestão de Pessoas.

2.4.1. Caso o denunciado faça parte do Comitê de Ética, como será tratada a denúncia?

O Comitê de Ética será composto por, no mínimo, três colaboradores da Cegero, indicados pelo Conselho de Administração, além do colaborador responsável pela área de Gestão de Pessoas.

Se a denúncia envolver um membro do Comitê, ele não participará da reunião extraordinária de discussão do caso. A investigação será realizada de forma sigilosa, seguindo as competências previstas no item 2.4. O membro denunciado só tomará conhecimento do caso após a comprovação da denúncia e a coleta de provas, sendo a questão levada ao Conselho de Administração para as devidas tratativas.

2.4.2. Como realizar a denúncia?

O setor de Gestão de Pessoas será responsável pelo recebimento das denúncias sobre o descumprimento do Código de Ética e pela elaboração de um relatório circunstanciado.

a) A denúncia pode ser feita por e-mail, através do endereço **etica@cegero.coop.br**. Caso o denunciante prefira, poderá entrar em contato pelo telefone **0800-644-6066** ou comparecer pessoalmente ao setor de Gestão de Pessoas.

b) A identidade do denunciante será mantida em sigilo, sendo divulgada apenas ao responsável pela área de Gestão de Pessoas. A identidade não será revelada ao Comitê de Ética, coordenadores ou conselheiros.

Se a denúncia envolver o responsável pela área de Gestão de Pessoas, a denúncia deve ser encaminhada diretamente a um membro do Comitê de Ética.

a) Informações sobre os membros do Comitê estão disponíveis em <http://www.cegero.coop.br/cooperativa/codigo>, e a denúncia pode ser feita por e-mail ou presencialmente.

b) Da mesma forma, a identidade do denunciante será mantida em sigilo, sendo divulgada apenas ao responsável pela recepção da denúncia.

2.4.3. Código de Conduta

Denúncias relacionadas a Assédio Moral, Assédio Sexual e outras formas de violência no ambiente de trabalho devem seguir o que está previsto no Código de Conduta, anexo 3 a este documento.

2.5. Medidas Disciplinares

As medidas disciplinares têm como objetivo garantir o cumprimento dos padrões de comportamento. Elas serão aplicadas conforme a gravidade da violação, considerando as circunstâncias relevantes, e seguindo os procedimentos do **MF_GP_001 Manual do Funcionário** e **PO_GP_012 Emissão de Advertência e Suspensão**.

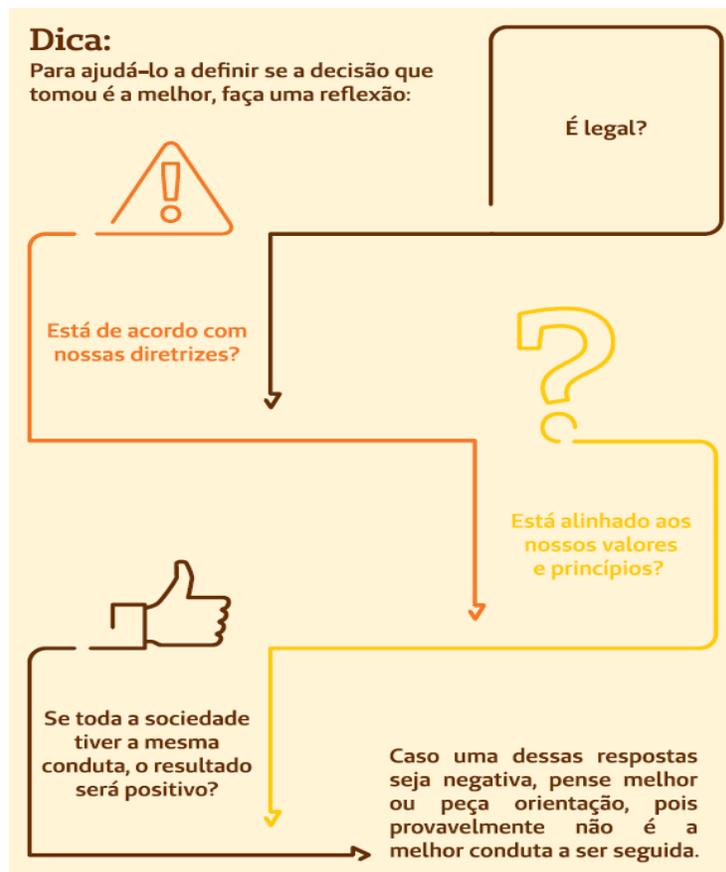
As penalidades devem ser aplicadas o mais rapidamente possível, para evitar o perdão tácito. No entanto, pode haver um intervalo maior para aplicação da penalidade caso a falta exija apuração.

Os casos de aplicação de penalidades serão discutidos no Comitê de Ética para garantir consistência nas decisões e aplicar medidas semelhantes em casos semelhantes, conforme as normas estabelecidas.

As advertências feitas pelos líderes de setor, conforme o **PO_GP_012**, relacionadas ao não cumprimento de regras dos itens **2.8** e **2.9** do procedimento, que não requerem a intervenção do Comitê de Ética, serão tratadas administrativamente pelo setor de Gestão de Pessoas.

Tenho a preocupação de que meu superior imediato, ou mesmo meu gerente, fique incomodado e que eu sofra punição se relatar alguma conduta antiética.

Repudiamos qualquer forma de retaliação feita contra qualquer pessoa que exponha uma preocupação genuína. Todas as alegações de retaliação serão minuciosamente investigadas. A retaliação resultará em ações disciplinares, que podem incluir a demissão. Dessa forma, esperamos que você informe caso venha a sofrer qualquer tipo de retaliação.



CAPÍTULO III - COLABORADORES E O AMBIENTE DE TRABALHO

3.1. Princípios éticos

3.1.1. Individuais

A conduta profissional de todas as pessoas que trabalham na Cegero, incluído os Conselhos de Administração e Fiscal está referenciada nos seguintes valores:

- I. Interesse pelo desenvolvimento da comunidade;
- II. Excelência na prestação de serviços;
- III. Cooperação em todas as atividades;
- IV. Respeito ao Meio Ambiente;
- V. Isonomia nas decisões;
- VI. Respeito às pessoas;
- VII. Transparência;
- VIII. Ética.

Para tal, devem se referenciar nas seguintes virtudes individuais e princípios sistêmicos e de governança:

- Virtudes:
 - I. Honestidade: probidade, honradez, decência e respeito nos relacionamentos pessoais e para com os bens de terceiros;
 - II. Zelo: preocupação, diligência e empenho com as tarefas assumidas;
 - III. Sigilo: sigilo com o conhecimento e manuseio de informações corporativas e de terceiros;
 - IV. Competência: dedicação e capacitação constante para o cargo exercido;
 - V. Prudência: cautela, precaução, ponderação e sensatez nos julgamentos e nas decisões;
 - VI. Humildade: conhecimento das próprias limitações, modéstia e simplicidade;
 - VII. Imparcialidade: equidade e isenção nas avaliações e julgamentos;
 - VIII. Justiça: atitude em conformidade com o que é direito, legal e justo;
 - IX. Fortaleza: firmeza e responsabilidade frente aos perigos inerentes à própria existência, bem como às adversidades e desventuras; e
 - X. Temperança: moderação, comedimento, sobriedade e parcimônia nas atitudes.
- Princípios sistêmicos e de governança
 - I. Respeito a quaisquer diferenças, sejam sociais, culturais, etárias, físicas, religiosas, de gênero, de raça, de orientação sexual, de condição social e de opção político partidária, entre outras;
 - II. Repressão de qualquer ato de assédio moral ou sexual;
 - III. Manutenção de relações de trabalhos justas e repúdio a qualquer espécie de exploração do trabalho, inclusive do menor, salvo na condição de aprendiz a partir dos 14 (quatorze) anos;
 - IV. Manutenção de ambiente de trabalho saudável, caracterizado pela consideração, confiança mútua, transparência e credibilidade;
 - V. Excelência no atendimento ao público interno e externo; promoção da educação e de capacitação contínuas dos componentes da estrutura organizacional;
 - VI. Preservação do direito à privacidade dos componentes da estrutura organizacional;
 - VII. Regulamentar a prática de relacionamento ético e íntegro entre os acionistas/associados, os órgãos de administração e fiscal, bem como a diretoria e a auditoria;
 - VIII. Estimular a disseminação dos princípios éticos e os compromissos de condutas constantes deste código, cumprindo e promovendo o cumprimento do mesmo;
 - IX. Agir de forma a satisfazer as diferentes necessidades de informações, por meio da adoção de gestão transparente e íntegra, além de proporcionar tratamento justo e igualitário;
 - X. Promover negociações honestas e justas, sem auferir vantagens indevidas por meio de manipulação, uso de informação privilegiada e outros artifícios dessa natureza;

- XI. Manter canal de recepção, encaminhamento e processamento de opiniões, sugestões, reclamações, críticas e denúncias sobre os mais variados assuntos, inclusive transgressões éticas.

3.2. Compromisso com a ética no ambiente trabalho

A Cegero tem o compromisso de estabelecer um clima favorável à realização profissional de seus colaboradores, dentro de um ambiente de trabalho produtivo, saudável, seguro e de respeito mútuo.

A atuação da Cegero e a conduta de seus profissionais devem estar em conformidade com as leis vigentes, com as políticas e as diretrizes estabelecida pela cooperativa e pelo sistema cooperativo. Além disso, o conjunto de normas presentes neste Código, o respeito às pessoas, o cuidado com a imagem e reputação da Cegero e o compromisso com a qualidade na prestação dos serviços oferecidos devem orientar permanentemente a conduta de conselheiros, dirigentes e colaboradores da Cegero.

3.2.1. Compromisso dos cooperados

Como alicerces da Cegero, os cooperados são fundamentais para sustentabilidade da mesma, tanto em seu exercício profissional como no acompanhamento da gestão da cooperativa. São deveres dos cooperados:

- Participar dos processos de tomada de decisão da cooperativa, em especial das assembleias gerais ordinárias e extraordinárias, com base em orientações e informações claras e confiáveis recebidas pelos canais da Cegero;
- Alinhar seus interesses aos princípios da cooperativa e defendê-los;
- Zelar pela qualidade dos serviços prestados e pela correta gestão da Cooperativa.

3.2.2. Compromisso dos conselheiros e dirigentes

Com papel fundamental nos trabalhos da cooperativa, os conselheiros e dirigentes devem adotar este Código como uma fonte de inspiração para realizar um trabalho próximo, humano, cooperativo, especializado e transparente perante os cooperados. Os conselheiros devem atuar com respeito, buscando sempre a verdade e a melhor forma de promover uma excelente gestão na cooperativa. Seu trabalho impacta desde o planejamento estratégico até as operações diárias da cooperativa.

Além das atribuições previstas no Estatuto Social e no regimento interno dos Conselhos Fiscal e de Administração, seguem os compromissos dos conselheiros e dirigentes para manter a ética nas atividades da Cegero:

- Zelar para que administradores e colaboradores sigam elevados padrões de conduta ética;
- Evidenciar, sempre, em discurso e decisões, o compromisso com os valores e princípios da Cegero;
- Garantir o uso adequado e o cuidado com os atributos da marca cooperativista;
- Tomar decisões que favoreçam os interesses da Cegero;
- Zelar pelos propósitos do cooperativismo, administrando conflitos de interesse;
- Agir com integridade e total confidencialidade, não utilizando em benefício próprio ou de terceiros as informações ou oportunidades acessadas devido à função;
- Não desviar colaboradores ou terceiros para funções ou atividades de interesse pessoal ou de outra cooperativa;
- Posicionar-se de maneira imparcial diante de situações que possam gerar conflito de interesse, seja próprio ou de conhecidos;
- Manter sigilo sobre todas as informações das cooperativas, que não possam se tornar públicas;

- Evitar resultados de curto prazo que possam levar colaboradores a agir de forma eticamente questionável ou em desacordo com a legislação vigente;
- Orientar os profissionais sob sua responsabilidade sobre dilemas éticos;
- Manter um relacionamento ético, transparente e equitativo com as partes interessadas da Cegero;
- Agir com decoro no exercício do cargo e no relacionamento com cooperativas, sem tolerar práticas de calúnia ou difamação;
- Não aceitar vantagens indevidas nem fazer uso de abuso de poder decorrente de sua posição hierárquica;
- Abster-se de envolvimento em práticas irregulares graves ou de corrupção ao desempenhar suas funções.

3.2.3. Compromisso dos coordenadores e gerentes

- Tratar com respeito todos os colaboradores, estagiários e terceiros, abolindo qualquer forma de discriminação;
- Atuar com transparência nas relações de trabalho, garantindo o acesso às informações necessárias para o desenvolvimento das atividades;
- Preservar a saúde e a integridade física dos colaboradores e estagiários, promovendo a qualidade de vida no ambiente de trabalho;
- Não utilizar o cargo para solicitar ou aceitar favores ou serviços pessoais de subordinados ou terceiros;
- Conduzir os processos seletivos com igualdade de oportunidades, sem favorecimentos;
- Cultivar a verdade, lealdade, probidade e responsabilidade como fundamentos da dignidade pessoal;
- Exercer as funções com autoridade e eficiência;
- Respeitar a dignidade de cada pessoa;
- Cumprir e fazer cumprir leis, regulamentos, instruções e ordens das autoridades competentes;
- Ser justo e imparcial nas avaliações e decisões sobre subordinados;
- Reconhecer o mérito dos colaboradores, garantindo igualdade de acesso às oportunidades de desenvolvimento;
- Tratar os subordinados com dignidade, sem comprometer a disciplina e hierarquia;
- Zelar pela preparação própria e dos subordinados para o cumprimento da missão da cooperativa;
- Agir como exemplo de comportamento ético no desempenho de suas funções;
- Tomar decisões justas e objetivas com base nas políticas e normas da cooperativa;
- Ajudar os colaboradores a compreender e vivenciar o Código e as políticas da instituição;
- Assegurar que os colaboradores estejam bem informados e treinados sobre leis, regulamentos e políticas pertinentes às suas atividades;
- Criar um ambiente onde os colaboradores se sintam à vontade para expressar preocupações sem medo de retaliação;
- Tomar medidas corretivas ou preventivas quando alguém violar este Código;
- Apoiar integralmente qualquer investigação relacionada a violações do Código;
- Reconhecer e incentivar o comportamento ético.

3.2.4. Compromisso dos colaboradores, estagiários e terceirizados

- Estimular o trabalho em equipe, respeitando as individualidades e buscando consenso entre as pessoas;
- Contribuir para um ambiente saudável, colaborativo e democrático, respeitando o direito à negociação coletiva, liberdade de expressão e de associação;
- Tratar com respeito todas as pessoas, independentemente de cargo ou posição hierárquica;
- Comunicar imediatamente qualquer ato ou omissão que julgar contrário aos interesses ou objetivos da Cegero, ao superior hierárquico ou ao Comitê de Ética;

- Ser proativo, buscando conhecimento e aperfeiçoamento profissional, e comunicar limitações para receber apoio;
- Reconhecer erros cometidos, comunicando ao superior e utilizando-os como aprendizado para evitar sua repetição;
- Manter uma conduta criteriosa em ambientes públicos, agindo com prudência e zelo para não comprometer a imagem da Cegero;
- Abster-se de consumir bebidas alcoólicas ou drogas ilegais durante a jornada de trabalho ou no ambiente da cooperativa;
- Não utilizar bens e recursos da Cegero para benefício próprio, salvo no desempenho de suas funções profissionais;
- Utilizar os bens móveis e imóveis da Cegero com cuidado e zelo pela sua conservação;
- Não pedir ou aceitar cortesias, brindes ou presentes em troca de favores;
- Zelar pela imagem e reputação da Cegero, atuando com integridade, respeito e honestidade;
- Representar a Cegero em eventos da sociedade somente com autorização prévia do superior imediato;
- Realizar comunicações claras e objetivas, sem prejudicar o ambiente corporativo;
- Manter a separação entre atividades particulares e as rotinas de trabalho, evitando que interfiram na função profissional;
- Respeitar o direito à privacidade dos outros, não monitorando ou invadindo a privacidade sem consentimento expresso;
- Corrigir e evitar erros, aprendendo com as experiências;
- Fomentar o espírito de cooperação;
- Ser discreto em atitudes, linguagem escrita e falada;
- Vestir-se adequadamente, conforme o manual do funcionário;
- Não discutir assuntos sigilosos da Cegero fora do âmbito apropriado;
- Respeitar a propriedade intelectual e reconhecer os méritos pelos trabalhos desenvolvidos por colegas;
- Cumprir as normas internas e a legislação vigente;
- Incentivar todas as partes interessadas a disseminar os princípios éticos deste Código de Ética.

3.2.5. Cuidado e uso adequado de bens e recursos da instituição

O cuidado e uso adequado da propriedade da Cegero contribuem para a busca de produtividade, resultados e perpetuidade dos negócios. Os colaboradores devem proteger os bens e recursos da Instituição com o mesmo cuidado que aplicam ao seu patrimônio pessoal. É importante fazer o uso apropriado, ou seja, exclusivamente, para os propósitos da instituição.

Em qualquer situação, devemos utilizar os ativos da instituição, única e exclusivamente, para apoiar o trabalho diário (computadores, dispositivos móveis, *hardware* e *software*, veículos, instalações, maquinário, estoque, propriedade intelectual, suprimentos e outros ativos são colocados sob nossos cuidados e só devem ser usados por motivos legais e apropriados).

Posso usar o computador e acesso à internet para procurar algo não relacionado ao trabalho?

O uso pessoal é permitido, desde que seja ocasional e limitado. O uso privado nunca pode afetar sua produtividade no trabalho. Acessar a internet banking, consultar resultados de exames ou procurar o telefone de um médico são exemplos de uso pessoal permitido, enquanto participar de jogos ou acessar pornografia são exemplos de condutas proibidas.

3.3. Sigilo de informações privilegiadas e estratégicas

A informação é um ativo essencial para a Cegero e seus clientes. A divulgação indevida de informações, mesmo que acidental, pode prejudicar a instituição e os clientes, acarretando perdas financeiras ou danos à imagem.

Devemos respeitar o segredo das informações confidenciais de outras instituições e indivíduos. Durante nossas atividades, coletamos e armazenamos informações pessoais de colaboradores, cooperativas, parceiros e outros, como datas de nascimento, endereços, informações financeiras e outros dados. Quando coletamos e processamos informações pessoais, devemos seguir as leis e políticas de privacidade da instituição.

As informações pessoais devem ser coletadas apenas para fins comerciais legítimos, compartilhadas apenas com quem tem acesso autorizado, protegidas conforme as políticas de segurança e mantidas apenas pelo tempo necessário. Também devemos garantir que terceiros com acesso às informações pessoais sejam contratualmente obrigados a protegê-las.

Ao lidar com informações ou ferramentas tecnológicas da instituição (como notebooks, e-mails, bancos de dados, etc.), os colaboradores devem usar senhas complexas que não possam ser facilmente adivinhadas e nunca compartilhá-las. As informações da instituição não devem ser armazenadas em serviços de internet ou nuvem não aprovados, pois não podem ser protegidas adequadamente e podem ser acessadas por pessoas não autorizadas.

Formas de proteger informações confidenciais incluem:

- Manter total discrição sobre informações relacionadas à vida privada e comercial de colegas de trabalho, conselheiros, dirigentes, associados ou qualquer pessoa relacionada à Cegero;
- Não divulgar informações não públicas da Cegero sem o consentimento expresso da autoridade competente;
- Não usar cargo, função ou informações institucionais para influenciar decisões em benefício próprio ou de terceiros;
- Evitar discutir assuntos institucionais em público;
- Manter assuntos institucionais dentro da Cegero;
- Usar senhas para acessar arquivos;
- Não compartilhar senhas de acesso a sistemas;
- Guardar documentos em arquivos seguros;
- Destruir documentos antes de descartá-los;
- Somente transmitir informações sobre unidades consumidoras com a identificação prévia do titular, como CPF ou identidade.

É responsabilidade do colaborador impedir o acesso não autorizado a tais informações, tomando cuidado com documentos e materiais deixados sobre mesas, gavetas ou armários.

Caso você tenha acesso a informações confidenciais ou estratégicas sobre a Cegero, consumidores ou associados, ainda não divulgadas publicamente, é sua responsabilidade não compartilhá-las com terceiros.

3.3.1. Propriedade intelectual e confidencialidade

Nossa propriedade intelectual e informações confidenciais são ativos valiosos e devem ser protegidos. Colaboradores devem evitar discutir ou compartilhar informações sobre esses assuntos em locais públicos, bares, restaurantes, reuniões familiares, com amigos ou associações.

Qualquer suspeita de roubo de propriedade intelectual ou de acesso não autorizado a informações da instituição deve ser comunicada imediatamente ao superior imediato ou gerente, que tomará as ações necessárias com o setor de Tecnologia da Informação ou Assessoria Jurídica.

Entende-se por propriedade intelectual os direitos relativos a invenções, processos, normas internas, patentes, segredos comerciais, marcas registradas, direitos autorais, proteção contra concorrência desleal e outras informações proprietárias. Portanto, é proibido compartilhar ou repassar informações confidenciais ou de propriedade intelectual sem prévia autorização.

Os colaboradores da Cegero comprometem-se a:

- Não compartilhar processos, procedimentos ou documentos internos sem o conhecimento formal de coordenadores ou diretores, que se responsabilizarão por isso;
- Manter a confidencialidade das informações não públicas da Cegero, salvo autorização escrita do superior imediato;
- Ministrar palestras e apresentações relacionadas à Cegero apenas com autorização prévia do superior imediato;
- Proteger informações desenvolvidas durante o trabalho, que são propriedade da Cegero;
- Respeitar os direitos autorais de colaboradores, reconhecendo a autoria em documentos e projetos, lembrando que os materiais produzidos em atividades internas ou para cooperativas são propriedade da Cegero.

3.3.2. Privacidade de dados pessoais

Respeitamos a privacidade de nossos colaboradores e tomamos as medidas necessárias para proteger as informações pessoais. Colaboradores que acessam dados pessoais de outros devem utilizá-los apenas para fins profissionais. Todos temos a responsabilidade de manter a confidencialidade das informações pessoais.

Trabalho em RH e recebi a ligação de um banco solicitando telefone pessoal e endereço residencial de um de nossos colaboradores. Posso informar?

Não, você não pode informar, nem confirmar informações que o banco eventualmente já possua. Esses são dados pessoais que pertencem a cada colaborador, não cabendo a você passá-las a terceiros.

3.4. Relacionamentos internos, sinergias e engajamento de nossa força de trabalho

Acreditamos que um bom ambiente de trabalho, com pessoas competentes, valorizadas e engajadas, potencializa nossos resultados. Buscamos um espaço diversificado e de inclusão, que valorize a inovação, e não toleramos qualquer tipo de desrespeito ou discriminação. Propiciamos um local de trabalho respeitoso, justo e com oportunidades de crescimento profissional. Para manter ambiente de relacionamento interno harmônico, os colaboradores se comprometem a:

- Cumprir, com zelo e empenho, as atribuições sob sua responsabilidade;
- Comportar-se de forma ética, íntegra e profissional;
- Colaborar para que haja respeito e predominância do espírito de equipe, da lealdade, da confiança, da conduta compatível com os valores da Cegero e da busca por resultados;
- Afastar atividades particulares das rotinas diárias de trabalho, em especial aquelas que interfiram no tempo de trabalho necessário à função assumida;
- Manter cortesia e eficiência nos relacionamentos;
- Repudiar qualquer atitude que discrimine pessoas, sejam em contatos particulares ou profissionais, em função de cor, sexo, religião, origem, classe social, natureza política, idade ou capacidade física, sendo consideradas hostis as seguintes práticas:
 - a) Denegrir e/ou prejudicar a reputação de colegas colaboradores da Cegero;

- b) Tratar, com discriminação, quaisquer colegas colaboradores da Cegero, desrespeitando diferenças individuais;
- c) Adotar qualquer prática que, implícita ou explicitamente, indique discriminação.

3.5. Ambiente seguro e saudável, tratamento justo, não discriminação e prevenção de assédio

Na Cegero, estamos comprometidos em oferecer um local de trabalho seguro e saudável aos colaboradores, parceiros de negócios, visitantes, fornecedores e prestadores de serviço que trabalham ou visitam nossas instalações.

Todos os colaboradores são responsáveis por fazer a segurança e a saúde uma prioridade e devem:

- Demonstrar compromisso pessoal em relação à segurança;
- Relatar situações inseguras que tenham identificado e buscar a resolução das mesmas com perseverança e bom senso;
- Comunicar imediatamente condições inseguras ou perigosas;
- Cumprir todas as políticas, leis, regulamentos e padrões relacionadas às condições de emprego, o Manual do Funcionário e a Norma Interna de Gestão de Pessoas;
- Cumprir todas as políticas, leis, regulamentos e padrões de segurança do local de trabalho e higiene aplicáveis.

Trabalho infantil e ilegal, trabalho abusivo ou forçado não têm lugar em nossas operações e nas operações. Tratamos uns aos outros com respeito, dignidade e equidade - cada um de nós merece um local seguro, limpo e acolhedor em que possamos fazer nosso melhor trabalho.

Pensamentos diferentes, capacidades, experiências e características individuais tornam nosso ambiente de trabalho mais rico e levam a melhores decisões. Nosso Código de Ética reflete os princípios que definem como tratamos uns aos outros, mantemos nossos espaços de trabalho seguros e saudáveis, e fornecemos oportunidades iguais para nossa força de trabalho.

Devemos ser respeitados e tratados de modo justo, por nossas contribuições. A Cegero fornece oportunidades iguais de emprego. Baseamos nossas decisões de emprego no mérito, considerando qualificações, habilidades e realizações. Não toleramos discriminação baseadas em características físicas, sociais, culturais, políticas, religiosas, etárias, de gênero, etnia ou orientação sexual. Também não toleramos o assédio.

O assédio é uma conduta inaceitável e ofensiva que pode interferir na capacidade de uma pessoa realizar seu trabalho. O assédio não caracteriza, apenas, a intenção de ofender. Conduta inapropriada significa uma piada, uma brincadeira, ou até mesmo um elogio que pode levar ou contribuir para o assédio. Cada um de nós deve tratar o outro com respeito e dignidade. Queremos que nosso ambiente de trabalho seja livre de qualquer tipo de abuso ou assédio, seja moral, sexual ou discriminatório.

Colaboradores devem evitar piadas, apelidos ou qualquer referência ofensiva em relação a: raça, cor, idade, sexo, religião, estado civil, lugar de origem, deficiência, orientação sexual, dentre outros.

De forma a detalhar a conduta esperada pela Cegero e sua forma de tratamento, anexo a esse documento é apresentado o código de conduta da Cegero, específico sobre assédio moral/sexual e outras formas de violência no ambiente de trabalho).

Uma piada inapropriada está circulando na minha área. Ela faz referência à minha cor, meu estado físico ou mental, de uma maneira negativa. Essa conduta pode ser considerada discriminatória?

*Sim, a conduta pode ser considerada discriminatória e criar um ambiente de trabalho hostil, ainda que seus colegas não tenham tido a intenção de ofendê-lo. **Para mais informações e detalhes acesse ao código de conduta anexo.***

3.6. Diretrizes de comportamento digital para colaboradores e uso da telefonia

Todos os canais escolhidos pela Cegero oferecem conteúdos oficiais, que podem ser compartilhados em qualquer rede social ou canal de mídia, ajudando a divulgar as ações das entidades envolvidas e o cooperativismo de forma positiva. Mas, para que isso seja feita de forma adequada, com o menor risco possível de divulgações equivocadas e de prejuízo da imagem da instituição no ambiente digital, é importante que sejam definidas algumas orientações aos colaboradores da equipe institucional. Veja as principais.

- a) **Compartilhando conteúdo** - Você pode compartilhar nas mídias sociais todos os conteúdos publicados em qualquer canal oficial da Cegero. Contudo, pedimos cautela a atuar como porta-voz oficial da instituição, postando ou interagindo em seu nome nas mídias sociais, por meio de fotos, textos, comentários, participando de debates ou discussões nas quais as pessoas estão fazendo menções relacionadas à Cegero. De preferência ao compartilhamento de conteúdos oficiais nas suas mídias pessoais.
- b) **Publicando conteúdo** - As suas publicações falam muito sobre você. Portanto, analise cuidadosamente as informações que compartilha de forma pública ou privada e verifique as configurações de privacidade das redes sociais e fóruns de que participa para ter um controle maior de quem pode ver o que você publica. As mídias sociais são ambientes públicos, como a rua. Você é o responsável pelo seu comportamento no mundo virtual.
- c) **Informações confidenciais** - Qualquer informação que não esteja disponível ao público em geral é considerada confidencial. Portanto, se você tiver contato ou acesso a alguma informação desse tipo, não a repasse. Por exemplo, dados sobre o negócio, reuniões e discussões internas e indicativos financeiros não são públicos. Compartilhar esse tipo de informação pode trazer problemas legais a você e à companhia.
- d) **Responsabilidade legal sobre publicações** - A lei do mundo off-line é a mesma do mundo on-line. Portanto, lembre-se de que você pode ser responsabilizado civil e criminalmente por comentários que se enquadrem como difamatórios, obscenos ou ofensivos, sejam eles relacionados à Cegero ou a qualquer outra instituição, empresa ou pessoa. Somos responsáveis pelo que falamos e publicamos em qualquer plataforma.
- e) **Gestão do tempo no trabalho** – O acesso a conteúdo pessoais ou uso de mídias sociais com fins pessoais para interagir com amigos e família é uma atividade que passou a fazer parte do cotidiano das pessoas. No entanto, participar das mídias sociais consome tempo e pode causar distrações que afetam o desempenho e a produtividade profissional. Se você acessar sites pessoais ou mídias sociais durante o expediente, certifique-se que isso não interfere em seus afazeres.
- f) **Acesso a pornográfica e conteúdos ilegais** – O acesso à conteúdos de interesse pessoal, não vinculados às atividades profissionais, deve ser realizado com cautela. É proibido o acesso aos conteúdos obscenos, pornográficos, violentos, discriminatórios, racistas ou difamatórios, bem com aqueles vinculados à jogos de azar.
- g) **Mídias digitais** - São plataformas de comunicação no ambiente digital, englobando sites, blogs, portais, mídias sociais, fóruns, e-mail etc. No universo digital, cada plataforma tem funções específicas e é importante conhecê-las, para atuar de forma mais adequada e produtiva em cada uma. Veja os principais canais digitais utilizados pela Cegero:

- *SITE* – Funciona como um livro que apresenta todas as informações da instituição. É a fonte principal de referência sobre a estrutura, serviços, contatos e tudo relacionado à apresentação da instituição ao mundo;
- *FACEBOOK* - É a sala de estar das mídias sociais. Os assuntos postados no Facebook tendem a ser mais leves e visuais, pois esse tipo de conteúdo é mais propício para interações sociais. Dessa forma, nesse canal, as publicações devem ser interessantes para compartilhar em qualquer perfil, pois normalmente atraem todo tipo de público;
- *INSTAGRAM* - Funciona como o álbum de lembranças e experiências. Aqui, o conteúdo principal são fotos e vídeos curtos, que relatam momentos, acontecimentos e experiências vividas. Tanto as empresas, quanto pessoas usam esse canal com foco em compartilhar conteúdos visuais, que inspirem seus seguidores;
- *LINKEDIN* - Enquanto o site é o livro, o blog é o jornal, o Twitter é tempo real e o Facebook é a sala de estar, o LinkedIn, por sua vez, é a mesa de reuniões. Nessa plataforma, o assunto gira em torno de profissões, carreira, contato, desenvolvimento pessoal e profissional, habilidades, motivação;
- *YOUTUBE* - Canal de vídeos que representa o centro de lazer, entretenimento e, inclusive, educação no mundo digital. Funciona tanto como uma casa de espetáculos ou como uma escola. É possível encontrar virtualmente todo tipo de assunto no Youtube – desde vídeos de diversão até institucionais, educacionais e de campanhas promocionais, shows, filmes, entre outros.

Os colaboradores devem ficar atentos ao conteúdo criado, compartilhado e publicado, em mídias sociais, e-mails e/ou outra fonte de compartilhamento, para isso, alguns cuidados são essenciais:

- a) Não compartilhar imagens (fotos ou vídeos) da instituição, dos colaboradores ou dos públicos interno e externo, em redes sociais ou qualquer forma de comunicação sem o consentimento da Cegero, em casos que possam prejudicar a imagem da instituição. Antes de fazer qualquer postagem vinculada à Cegero, analise se a mesma não prejudicará a imagem da Cegero. Caso veja algo na rede que seja prejudicial ao sistema, comunique;
- b) Ao afirmar em seu perfil que você é um colaborador da Cegero, deve-se atentar se o que publica vai contra as diretrizes da instituição;
- c) Não é permitido divulgar informações de uso interno ou confidencial e rotinas de trabalho;
- d) Cadastrar-se nas mídias sociais somente com seu e-mail pessoal. Lembre-se de que seu e-mail corporativo deve ser utilizado exclusivamente para fins profissionais;
- e) Compartilhar campanhas e postagens referentes à Cegero, somente aquelas já divulgadas nos perfis oficiais da instituição;
- f) É vedado o uso do e-mail *cegero@cegero* para fins pessoais. Deve-se ter muita precaução e polidez ao se enviar um e-mail, sendo proibidas mensagens que possuam conteúdos ilegais, pornográficos ou discriminatórios. O sistema de controle permite revisar periodicamente se está ocorrendo abuso por parte de qualquer colaborador;
- g) Telefonemas não devem ser realizados para fins, senão, os do trabalho, e quando fizer uso para situações particulares relevantes, observar a discricção quanto ao assunto e ao tempo de uso.

3.7 Consumo de álcool, drogas e outros procedimentos inadequados

A Cegero promove o equilíbrio físico, emocional, intelectual e social de seus colaboradores, incentivando hábitos saudáveis para o bem-estar e segurança de todos. Por isso, é proibido o uso de álcool, drogas

não prescritas, narcóticos ou outras substâncias controladas no ambiente de trabalho ou em atividades relacionadas à instituição.

O consumo de álcool deve ocorrer fora do ambiente de trabalho, ou, excepcionalmente, em celebrações autorizadas pelo presidente, sempre com moderação e sem prejudicar o comportamento e as diretrizes do Código de Ética.

É proibido praticar jogos de azar, incluindo eletrônicos, nas instalações da Cegero. Armas de qualquer tipo são vetadas, salvo para profissionais autorizados. Também é vedada a comercialização de mercadorias de interesse particular, assim como o uso de conteúdo obsceno, pornográfico, violento, discriminatório, racista ou difamatório nas dependências da Cegero.

CAPÍTULO IV - PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO

4.1. Relacionamento com as pessoas em geral

O atendimento realizado pelos colaboradores da Cegero, é regulamentado pelo manual de atendimento ao consumidor, MA_ADM_001 - Manual de atendimento ao consumidor. Nos relacionamentos mantidos com o público externo em geral, a Cegero se compromete a:

- I. Manter cortesia e eficiência nos relacionamentos;
- II. Apresentar respostas, mesmo que negativas, de forma adequada e no prazo acordado;
- III. Comunicar-se de forma precisa, transparente e oportuna;
- IV. Zelar para que o relacionamento com o público externo seja realizado de acordo com a legislação, normativos dos órgãos competentes, bem como com as políticas e os procedimentos internos da entidade, eliminando qualquer situação que possa se tornar conflito de interesses;
- V. Ser, sempre, honesto e íntegro em todos os contatos com o público externo, inclusive com representantes políticos, dirigentes, funcionários de órgãos de supervisão e servidores públicos.

4.2 Relacionamento com os associados e consumidores

Além do previsto no manual de atendimento, no relacionamento com associados e consumidores, a Cegero se compromete a:

- I. Atender com profissionalismo, respeito, cordialidade, presteza e confidencialidade;
- II. Fornecer todas as informações solicitadas de forma atualizada, clara, precisa e transparente, permitindo aos clientes tomarem a melhor decisão em todos os momentos;
- III. Atender às solicitações de clientes com respostas rápidas, de forma adequada e no prazo prometido, mesmo que negativas, e de acordo com a legislação vigente;
- IV. Ser receptivo às opiniões dos clientes e encaminhá-las para a análise dos setores responsáveis, a fim de promover melhorias no atendimento, nos serviços e nos produtos;
- V. Não prestar informações ou orientações das quais não tenha conhecimento ou segurança suficientes;
- VI. Garantir que as informações ou orientações fornecidas foram efetivamente compreendidas;
- VII. Oferecer canais de comunicação acessíveis e divulgá-los de maneira apropriada;
- VIII. Tratar com confidencialidade as informações fornecidas pelos clientes;
- IX. Zelar pela qualidade do material utilizado na divulgação de informações de interesse individual e coletivo;

- X. Oferecer ambiente de atendimento limpo, organizado e aderente aos requisitos de acessibilidade aplicáveis;
- XI. Garantir que os produtos e serviços sejam oferecidos com qualidade, de acordo com às necessidades do cliente, bem como os próprios objetivos da Cegero, observada a legislação, regulamentação aplicável e os recursos disponíveis;
- XII. Não oferecer tratamento preferencial, a quem quer que seja, por motivos de ordem pessoal.

4.3. Relacionamento com fornecedores, prestadores de serviços e parceiros comerciais

A Cegero se esforça para trabalhar com terceiros que também valorizem e demonstrem padrões éticos elevados em suas práticas de negócios.

Na relação com fornecedores, prestadores de serviços e parceiros, buscamos a transparência e imparcialidade, pautando nossas decisões em fatores técnicos e legais, baseadas em princípios éticos de forma a preservar a confiança mútua, comprometendo-se a:

- a) Realizar contratações baseadas em critérios técnicos objetivos e legais devidamente preestabelecidos, tais como: qualidade, preço, prazo e capacidade de fornecimento, capacidade técnica, cotação de preços, não aprovando o favorecimento e dando preferência ao melhor custo-benefício;
- b) Realizar contratos com fornecedores, prestadores de serviços ou parceiros que cumpram a legislação, permitindo oportunidades iguais a todos;
- c) Cumprir as normas técnicas da qualidade e procedimentos recomendados pelo Sistema de Gestão da Qualidade;
- d) Buscar a transparência e imparcialidade, pautando suas decisões em fatores técnicos e legais, baseados em princípios éticos de forma a preservar a confiança mútua;
- e) Realizar negócios com fornecedores de boa reputação;
- f) Valorizar a contratação de empresas socialmente responsáveis, comprometidas com o bem-estar de seus colaboradores e o desenvolvimento sustentável da sociedade e do meio ambiente.

4.4. Relacionamento com a comunidade e meio ambiente

A Cegero incentiva a disseminação do conceito de desenvolvimento sustentável, e dos princípios do Cooperativismo, comprometendo-se a:

- a) Permitir e apoiar as iniciativas de voluntariado de seus colaboradores, com o objetivo de mobilizar e potencializar seus recursos e competências de forma integrada e sistêmica, em benefício das comunidades em que atua;
- b) Participar de ações e debates, com a comunidade, que tenham como objetivo principal o bem comum e o desenvolvimento local, bem como a promoção do Cooperativismo;
- c) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida da comunidade local por meio de ações Cooperativistas e contribuições financeiras;
- d) Incentivar a disseminação do conceito de desenvolvimento sustentável e dos princípios do Cooperativismo, por meio do interesse constante pelas comunidades e bem estar dos seus consumidores e associados;
- e) Praticar a consciência ambiental e social presente no Cooperativismo, visando o uso sustentável de recursos naturais de modo a preservar a natureza localizada no entorno do local onde as atividades forem executadas, evitando-se, com isto, eventuais prejuízos à comunidade local;

- f) Manter os colaboradores conscientizados a promoverem a melhoria contínua do meio ambiente e o desenvolvimento constante do Cooperativismo;
- g) Incentivar a cultura de preservação do meio ambiente, das práticas de ajudas sociais e econômicas, visando o bem estar de todos;
- h) Identificar e mensurar os impactos ambientais da atividade produtiva das cooperativas, desenvolvendo estratégias para sua redução, controle e compensação.

4.5. Relações com o governo, órgãos públicos, atividades políticas e agências reguladoras

As relações da Cegero com governantes ou autoridades públicas são sempre baseadas na transparência, de forma a assegurar a construção de relações íntegras, contributivas e sustentáveis com as autoridades constituídas dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, mantendo posição de neutralidade e isenção em relação às figuras políticas, correntes ou partidos políticos.

Os profissionais que atuam ou prestam serviços para a Cegero, quando participantes de atividades político-partidárias, deverão fazer em caráter estritamente pessoal, fora de seus horários e locais de trabalho.

Com relação aos conselheiros de Administração e Fiscal, para acender a cargos políticos, os mesmos deverão seguir as regras impostas pelo Estatuto Social.

Os relacionamentos deverão estar alinhados aos seguintes requisitos:

- a) Todos os colaboradores da Cegero devem agir com honestidade nos contatos que se fizerem necessários junto aos órgãos e instituições do setor público, em função das atividades que desempenham;
- b) Estimular a conscientização social e o exercício da cidadania ativa por parte de todos os seus colaboradores, por meio de seu exemplo institucional e pelo desenvolvimento de programas de educação para a cidadania;
- c) Agir com honestidade nos contatos que se fizerem necessários junto aos órgãos e instituições do setor público, em função das atividades que desempenham;
- d) Manter a imparcialidade com relação aos assuntos políticos, devendo manter a neutralidade partidária nas relações e decisões;
- e) Conforme preza o Cooperativismo, a gestão da Cooperativa deve ser neutra e isenta de intenções político partidárias.

A Cegero está comprometida com a cidadania e o desenvolvimento da comunidade. Os colaboradores são livres para contribuir com o próprio tempo e apoiar candidatos, partidos e organizações civis. Entretanto, o envolvimento individual de um colaborador deve ser completamente voluntário, no tempo próprio do colaborador e às custas do colaborador, sem, nunca, trazer reflexos à Instituição nem ao ambiente de trabalho.

A regulação e a fiscalização dos agentes do setor elétrico brasileiro são de responsabilidade da ANEEL sendo, o setor de distribuição, fortemente regulado e fiscalizado principalmente em função de serem monopólios naturais. Além de prestar o serviço público sob condições do contrato efetuado com o órgão regulador, a própria agência edita resoluções, portarias e outras normas com o intuito de regular a concessionária e permissionária em dois aspectos fundamentais: a regulação econômico-financeira e a regulação técnica-comercial, sendo esses fatores críticos no processo de gestão das empresas em questão.

O relacionamento com a ANEEL, deve ser realizado com base nas diretrizes previstas nas normativas da Cegero, do Agente Regulador e na legislação setorial, sempre procurando a conciliação e o equilíbrio entre as partes.

Os atos lesivos a administração pública, previstos no art. 5º da Lei 12.846/2013, são proibidos de serem praticado e devem sempre combatidos:

“Art. 5º Constituem atos lesivos à administração pública, nacional ou estrangeira, para os fins desta Lei, todos aqueles praticados pelas pessoas jurídicas mencionadas no parágrafo único do art. 1º, que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública ou contra os compromissos internacionais assumidos pelo Brasil, assim definidos:

I - Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

II - Comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos nesta Lei;

III - comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

IV - No tocante a licitações e contratos:

a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;

b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;

c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;

d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;

e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;

f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou

g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;

V - Dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

§ 1º Considera-se administração pública estrangeira os órgãos e entidades estatais ou representações diplomáticas de país estrangeiro, de qualquer nível ou esfera de governo, bem como as pessoas jurídicas controladas, direta ou indiretamente, pelo poder público de país estrangeiro.

§ 2º Para os efeitos desta Lei, equiparam-se à administração pública estrangeira as organizações públicas internacionais.

§ 3º Considera-se agente público estrangeiro, para os fins desta Lei, quem, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerça cargo, emprego ou função pública em órgãos, entidades estatais ou em representações diplomáticas de país estrangeiro, assim como em pessoas jurídicas controladas, direta ou indiretamente, pelo poder público de país estrangeiro ou em organizações públicas internacionais.”

4.6. Relações com Sindicatos e Entidades de Classe

A Cegero preza pelo bom relacionamento com entidades sindicais e de classe, respeitando a livre associação de seus colaboradores e a negociação coletiva, reconhecendo a sua legitimidade e cumprindo os acordos coletivos.

4.7. Relacionamento com a Imprensa e Comunicação Externa

A Cegero mantém um canal aberto com a imprensa, disponibilizando informações relevantes para o esclarecimento e divulgação de suas atividades, sempre respeitando as orientações e a autorização do Conselho de Administração.

Caso você seja procurado para fornecer informações, escrever artigos ou conceder entrevistas e declarações em nome da Cegero, deve entrar em contato com o presidente do Conselho de Administração, que avaliará e autorizará a comunicação, se for o caso.

4.8. Conflitos de interesses

Fornecedores, prestadores de serviços, vendedores e demais parceiros com os quais fazemos negócios são fundamentais para o sucesso da Cegero. Para manter uma relação justa, honesta e objetiva com esses públicos, evitamos qualquer situação que possa configurar conflito de interesses.

No exercício de suas atividades, você pode se deparar com decisões que envolvem potenciais conflitos. Por isso, é essencial identificar situações em que você, um colega ou um terceiro possam estar — ou aparentar estar — em conflito. Cada colaborador é responsável por tomar decisões imparciais, sem que interesses pessoais ou financeiros influenciem seu julgamento profissional.

Conflito de interesses é toda situação em que uma atividade ou relacionamento pessoal interfere, de forma imprópria, na sua capacidade de agir com objetividade e em conformidade com os valores da Cegero. Mesmo a aparência de um conflito pode comprometer a reputação da instituição. Por isso, nunca devemos permitir que um ganho ou benefício pessoal nos impeça de agir no melhor interesse da Cegero.

Nem sempre é fácil identificar um conflito de interesses. Assim, caso surja qualquer dúvida, o colaborador deve comunicar o fato ao seu superior imediato ou à área de Gestão de Pessoas, para análise adequada.

Alguns exemplos de situações que podem configurar conflito de interesses:

- a) Contratar, para fins pessoais, um fornecedor da Cegero, comprometendo sua imparcialidade nas decisões profissionais;
- b) Ter outro emprego que prejudique seu desempenho na Cegero ou envolva o uso de seus recursos;
- c) Desenvolver atividades externas utilizando informações confidenciais da Cegero;
- d) Receber, de forma direta ou indireta, dinheiro, bens, serviços ou outros benefícios de fornecedores, prestadores ou terceiros que tenham ou busquem relação comercial com a Cegero;
- e) Influenciar resultados de licitações ou concorrências de forma parcial.

A forma como conduzimos nossos negócios impacta diretamente nossa reputação e a confiança de nossos públicos. Ao evitar conflitos de interesse, reafirmamos nosso compromisso com a ética, a integridade e a transparência.

Todas as decisões devem ser tomadas com base no que é melhor para a Cegero, e não visando benefícios pessoais. Conflitos reais ou potenciais devem ser comunicados imediatamente e de forma proativa.

Vou fazer uma festa de aniversário e quero contratar o buffet que atende a Cegero nos eventos da instituição. Há alguma restrição em relação a isto?

Haverá restrição se as condições oferecidas na contratação particular puderem gerar ao fornecedor expectativa de favorecimento (retribuição) em negociações futuras com a Cegero. Se você tem dúvidas, converse com seu gestor a respeito.

Além da atividade que exerço na Cegero, exerço outras atividades empregatícias ou empresariais. Existe algum problema nisso?

Isso não é um problema, desde que você não repasse informações confidenciais da Cegero e que essa atividade não seja realizada durante o seu expediente de trabalho na Cegero. Além disso, essa atividade não pode comprometer a sua produtividade na Instituição e você não pode utilizar os recursos da Cegero para realizar esta outra atividade.

4.9. Membros da família e relacionamentos pessoais próximos

Relacionamentos com membros da família e amigos pessoais próximos podem influenciar nossas decisões. É importante ser cuidadoso sobre decisões de negócios da instituição que envolvem relacionamentos pessoais próximos fora da instituição. Por isso, para prevenir conflitos de interesses:

- Evite supervisionar ou tomar parte da contratação ou promoção de um membro da família;
- Evite ter acesso, influência e tomar parte sobre avaliações de desempenho, informações salariais ou outras informações confidenciais relacionadas a um membro da família.

4.10. Presentes, brindes e cortesias

Atuamos em ambientes diversos, em que determinadas atitudes são uma expressão de cortesia ou um reflexo das práticas sociais e culturais, e, receber e fornecer brindes são práticas comuns no ambiente empresarial. Com o objetivo de evitar que tais práticas influenciem decisões e gerem favorecimentos indevidos, você deve evitar práticas que são excessivas ou se tornem uma ocorrência regular. Por exemplo, se a ação fará um terceiro desinteressado pensar que o presente ou serviço afetou seu julgamento, então o presente é excessivo e deve ser recusado.

Todos podem aceitar brindes, presentes e outras ofertas de públicos internos e externos (fornecedores, prestadores de serviço e parceiros da instituição), conforme as seguintes caracterizações:

- a) Sejam de caráter simbólico;
- b) Não ultrapassem o valor de R\$100,00. Os brindes com valor acima do determinado devem ser levados ao superior imediato, para deliberação;
- c) Benefícios oferecidos no exercício da função não sejam transformados em vantagem pessoal;
- d) Descontos em serviços sejam revertidos à Cegero e não incorporados pelo recebedor;
- e) Convite ou inscrição para participação de conferências, seminários, palestras ou eventos de interesse da Cegero sejam comunicados ao superior imediato, para que dê o tratamento e a destinação adequados;
- f) Convites para eventos culturais e esportivos sejam aceitos após aprovação do superior imediato, desde que tenham sido oferecidos a Cegero em caráter institucional, sem destinatário exclusivo;

- g) Brindes e premiações ganhos em apresentações de projetos que representem a instituição pertencem a Cegero. Nesse caso, a instituição pode buscar formas para promover a distribuição por meio democrático;
- h) Brindes ganhos por meio de sorteios em eventos internos e externos ligados à Cegero fiquem com o recebedor;
- i) Seja estimulada a forma generalizada de distribuição de brindes ou presentes por beneficiários, fornecedores ou parceiros, sem que se destine exclusivamente a uma única pessoa.

Como eu saberei se um brinde é apropriado ou não?

Geralmente, brindes apropriados são aqueles de valores moderados, normalmente contendo a marca corporativa e distribuídos de forma geral a todos os públicos (material de escritório, como mouse pad, calendários, agendas e canetas, desde que não sejam caros, são considerados apropriados). Adicionalmente, produtos consumíveis como cesta de comida, caixa de chocolates, garrafa de bebida – desde que de valor moderado – também, são consideradas adequadas.

Sou responsável por adquirir carros para a Instituição. Eu faço cotações de preços em diferentes revendas e decido de quem comprar. Uma das revendas que está participando da concorrência atual me ofereceu um desconto substancial para comprar um carro para meu uso particular. Posso aceitar?

Considerando que você decide se a Instituição comprará carros dessa revenda, você não deve aceitar o desconto. Ao aceitar, você poderia criar a expectativa de que favoreceria a revenda no processo. Lembre-se que a oferta não deve comprometer as suas decisões profissionais (nem criar a aparência de comprometimento).

Um fornecedor me enviou uma cesta cheia de doces de presente. Posso aceitar?

Você pode aceitar presentes pequenos de valor modesto. Entretanto, caso o presente seja algo que um terceiro possa pensar que o presente poderia influenciar ou interferir em sua tomada de decisão, use o senso comum e fale com seu superior imediato ou gerente.

Um fornecedor disse que faria algum trabalho gratuito em minha casa. Isso é aceitável?

Não. Isso é um conflito de interesses porque o fornecedor poderia estar fazendo um favor a você para tentar obter uma vantagem ou conseguir algo em retorno. Você pode usar os serviços do fornecedor, mas deve pagar o mesmo preço oferecido a qualquer público.

Posso passar um fim de semana na casa de férias de um prestador de serviço? Ou convidá-lo para passar o fim de semana na minha casa?

Geralmente, é impróprio receber ou oferecer algo de valor a um prestador de serviços, distribuidor ou fornecedor. Entretanto, se você tiver um relacionamento pessoal próximo com a pessoa, isso pode ser aceitável, sob certas condições. Discuta a situação com seu superior imediato ou gerente.

Um dos meus amigos da universidade tem uma instituição de pesquisa de mercado. Ele fez uma apresentação muito interessante e é capaz de realizar projetos para a Cegero por um ano por um preço muito baixo. É correto oferecer a atividade a ele?

Mesmo se o gasto não for alto, precisamos assegurar que a decisão final é baseada em critérios objetivos. Você deve divulgar seu relacionamento e as circunstâncias ao seu gerente.

No caso de recebimento de brinde de alto valor, enviado inadvertidamente, pelo prestador de serviço, como proceder?

Não sendo possível a sua devolução, repassar a Cegero para a distribuição por meio democrático.

CAPÍTULO V - INTEGRIDADE E PROTEÇÃO DA IMAGEM DA CEGERO

5.1. Imagem e reputação

A imagem da Cegero deve ser preservada, diariamente, por todos os colaboradores e demais envolvidos como seu mais importante patrimônio. Qualquer ação, atitude individual ou coletiva que comprometa a reputação e credibilidade dessa imagem será considerada violação grave e acarretará sanções.

5.2. Precisão de registros da instituição, relatórios públicos, anticorrupção e antissuborno

Em todas as nossas negociações, devemos manter livros e registros exatos que mantêm a integridade de nossos relatórios financeiros, apoiam nossa tomada de decisões internas e fortalecem nossa reputação com as partes interessadas.

Construímos a integridade financeira em nossos processos de trabalho baseados nas seguintes premissas:

- a) Contratamos prestadores de serviços e compramos produtos com base na qualidade x preço, e nunca com base em dar ou receber pagamentos, presentes, entretenimento ou favores, ou com base em outros relacionamentos com os fornecedores e prestadores de serviços;
- b) Registramos as atividades durante o período contábil apropriado de acordo com os princípios contábeis aceitos;
- c) Proibimos o uso de fundos, ativos ou informações da instituição para qualquer finalidade ilegal, incluindo a compra de privilégios ou benefícios especiais através de propinas, contribuições políticas ilegais ou outros pagamentos ilícitos.

A Cegero posiciona-se, firmemente, contra a corrupção em todas as suas formas, sendo elas: extorsão, suborno, propina, improbidade administrativa, crimes contra a ordem econômica e tributária, pagamentos ilegais, dentre outros. Portanto, é dever de todos seguir as seguintes diretrizes:

- a) É proibida a participação em qualquer forma de corrupção ou suborno, incluindo pagamentos ou outros modos de conferir benefícios a qualquer responsável, proveniente de instituição pública ou privada, visando influenciar a tomada de decisões em descumprimento da legislação vigente;
- b) São proibidos e intoleráveis por parte da Cegero, não somente a participação direta em atos de corrupção, suborno ou pagamento de propina, como, também o conhecimento, incentivo ou qualquer participação indireta em atos ilícitos anteriormente nomeados.

CAPÍTULO VI - DISPOSIÇÕES GERAIS

6.1. Compromisso e adesão

A leitura e assimilação deste Código de Ética é dever de todo colaborador e seu cumprimento obrigatório. Por isso é importante que todos saibam que condutas contrárias podem levar à aplicação de medidas disciplinares, que incluem o término da relação de trabalho, sem prejuízo das responsabilizações legais cabíveis.

Esse Código não esgota todas as possíveis questões éticas e, por isso, não restringe a Cegero na aplicação de medidas disciplinares, que serão sempre orientadas pelo bom senso e legislação aplicável.

A reputação e a integridade ética da Cegero são responsabilidade de todos (alta direção, lideranças, colaboradores, estagiários e terceirizados) que interagem com as ações, produtos e serviços, e constitui orientação fundamental para as práticas diárias.

Todas as demais partes interessadas direta ou indiretamente envolvidas nas atividades comerciais da Cegero serão informadas sobre a importância de sua adesão aos princípios aqui colocados.

Cada colaborador é responsável pela supervisão e garantia dos procedimentos, visando assegurar o conhecimento e a divulgação dos princípios éticos aplicáveis aos relacionamentos internos e externos sob sua responsabilidade.

No caso de dúvidas sobre ética, sua aplicação, a liderança imediata é o primeiro caminho para o aconselhamento, e todos, sem exceção, podem contar com a assistência do Comitê de Ética.

Este Código será atualizado periodicamente, mediante o surgimento de questões recorrentes e não contempladas nesta edição. Os casos omissos nesse Código de Ética serão resolvidos pela presidência da Cegero, ou mesmo, coordenadores e encarregados.

ANEXO 1

**TERMO DE COMPROMISSO
CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA DA CEGERO**

Declaro, para os devidos fins, que tomei conhecimento do Código de Ética da Cegero, incluindo o Código de Conduta (com conteúdo específico sobre assédio moral, assédio sexual e outras formas de violência no ambiente de trabalho) e os procedimentos (descrição de como o serviço deve funcionar). Afirmo ter lido e compreendido o documento, assumindo o compromisso de cumpri-lo e respeitá-lo em todas as minhas atividades profissionais.

Declaro, ainda, que, em caso de dúvidas sobre a conduta adequada diante de situações não previstas no Código, procurarei orientação com o responsável pelo Comitê de Ética ou com meu superior imediato.

Estou ciente de que sou responsável por minha conduta e que responderei por quaisquer desvios ou prejuízos causados por atos ou omissões que contrariem este Código, comprometendo-me a:

I. Zelar pelo cumprimento dos princípios éticos e demais diretrizes estabelecidas no Código de Ética e Conduta da Cegero;

II. Comunicar imediatamente ao Comitê de Ética qualquer violação ao Código de Ética ou de Conduta da Cegero da qual eu tenha conhecimento.

Nome Completo _____.

Cargo: _____.

Data: ____/____/____.

Assinatura

Este termo consta de duas vias.

ANEXO 2

**RELATÓRIO CIRCUNSTANCIADO
NÃO CUMPRIMENTO DE DIRETRIZES VINCULADAS AO CÓDIGO DE ÉTICA DA CEGERO**

Relatório circunstanciado nº:
Data do relatório:

Relato detalhado da ocorrência:

Identificação dos responsáveis pela obstrução dos trabalhos:

Possíveis motivos de obstrução aos trabalhos do Comitê de Ética:

Identificação dos relatores e testemunhas:

Relator Nome:
CPF:
Assinatura:

Relator Nome:
CPF:
Assinatura:

Relator Nome:
CPF:
Assinatura:

Testemunha Nome:
CPF:
Assinatura:

Testemunha Nome:
CPF:
Assinatura:

ANEXO 3

CÓDIGO DE CONDUTA

Prevenção ao Assédio Moral e Sexual e Outras Formas de Violência no Ambiente de Trabalho

1. O CÓDIGO DE CONDUTA

O Código de Conduta é um conjunto de princípios e regras que devem ser seguidos por todos os colaboradores, independentemente do nível hierárquico, bem como por todos os prestadores de serviço da empresa.

Este código foi desenvolvido para ser implementado na prática. Assim, a empresa compromete-se a promover um ambiente seguro, livre de assédio, intimidação, racismo e preconceitos.

O Código de Conduta foi criado como uma referência tanto individual quanto coletiva para as atitudes e comportamentos de colaboradores e prestadores de serviço durante a realização de suas atividades para a empresa.

Ele visa garantir que os valores estabelecidos sejam respeitados por todos, orientando colaboradores e prestadores de serviços a agirem de maneira correta, justa e respeitosa no ambiente de trabalho.

Este Código se aplica a todos os colaboradores da empresa, independentemente de seu nível hierárquico, assim como a todos os fornecedores e prestadores de serviço.

A empresa adotará ações disciplinares para todas as situações ou comportamentos que estejam em desacordo com o Código de Conduta.

É importante destacar que, em casos de violação que envolvam infrações legais, as situações serão encaminhadas às autoridades policiais competentes.

2. ASSÉDIO MORAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

O assédio moral no trabalho é uma forma de violência que se caracteriza pela exposição prolongada e repetitiva de um colega de trabalho a situações vexatórias, constrangedoras e humilhantes, praticadas por uma ou mais pessoas. Ele ocorre por meio de comportamentos que têm o objetivo de humilhar, ofender, ridicularizar, inferiorizar, culpabilizar, amedrontar, punir ou desestabilizar emocionalmente o colega de trabalho. Além de colocar em risco a saúde física e psicológica da vítima, o assédio prejudica seu desempenho e afeta o ambiente de trabalho como um todo.

O assédio moral pode se manifestar tanto por ações diretas (como acusações, insultos, gritos e humilhações públicas) quanto indiretas (como a propagação de boatos, isolamento, recusa na comunicação, fofocas e exclusão social).

3. BASE LEGAL

Constituição da República:

A República Federativa do Brasil tem como fundamentos a dignidade da pessoa humana e o valor social do trabalho (art. 1º, III e IV). O direito à saúde, ao trabalho e à honra é assegurado (art. 5º, X, e 6º).

Código Civil:

Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito (art. 186).

4. TIPOLOGIA E CLASSIFICAÇÃO DO ASSÉDIO MORAL

Assédio Moral Interpessoal: Ocorre de forma individual, direta e pessoal, com a finalidade de prejudicar ou eliminar o profissional na relação com a equipe.

Assédio Moral Institucional-Estrutural-Organizacional: Ocorre quando a organização incentiva ou tolera atos de assédio no local de trabalho. Através de estratégias organizacionais desumanas, a empresa busca "melhorar a produtividade", criando uma cultura institucional de humilhação e controle.

Assédio Moral Horizontal: Ocorre entre pessoas que ocupam o mesmo nível hierárquico. Esse tipo de assédio é alimentado por um clima de competição exagerado entre colegas de trabalho. Quem comete o assédio atua como líder negativo, criando uma dinâmica de intimidação e práticas que se aproximam do bullying.

Assédio Moral Vertical: Ocorre entre pessoas de níveis hierárquicos diferentes, como chefes e subordinados.

5. O QUE NÃO É ASSÉDIO MORAL

Assédio moral é um abuso, e não deve ser confundido com decisões legítimas que envolvem a organização do trabalho e exigências profissionais, como:

Cobrança de desempenho e metas: O gestor pode exigir que os colaboradores cumpram prazos, entreguem resultados e alcancem metas. Desde que feito com respeito e de forma equilibrada, isso não configura assédio moral.

Feedbacks e correções profissionais: Críticas construtivas sobre o trabalho, feitas de maneira respeitosa e com o objetivo de melhoria, não configuram assédio.

Aplicação de medidas disciplinares: Quando um colaborador comete uma falta (como atrasos constantes ou descumprimento de regras), a empresa pode aplicar advertências ou outras medidas disciplinares, desde que respeite as normas internas e a legislação vigente.

Divergências e conflitos pontuais: Desentendimentos no ambiente de trabalho são naturais. Desde que pontuais e resolvidos de maneira respeitosa, não configuram assédio moral.

Mudanças organizacionais: Alterações na estrutura da empresa, realocação de funções ou mudanças de equipe fazem parte da gestão empresarial e não configuram assédio, desde que sejam realizadas de maneira justa e transparente.

6. ASSÉDIO SEXUAL

O assédio sexual é uma forma de violência no ambiente de trabalho que envolve comportamentos indesejados de natureza sexual, como toques inadequados, piadas de teor sexual, comentários e convites inconvenientes, entre outros. Esse comportamento pode ocorrer de forma verbal, física, visual ou digital

e tem como objetivo intimidar, humilhar ou coagir a vítima. O assédio sexual cria um ambiente de trabalho hostil e desconfortável, afetando a dignidade da pessoa e sua saúde física e psicológica. Além disso, é importante destacar que o assédio sexual não se limita apenas a atos de contato físico, podendo também envolver chantagens, insistências ou qualquer tipo de pressão para obtenção de favores sexuais. No Brasil, o assédio sexual é considerado crime, sujeito a punições legais para o agressor.

- **Assédio por Intimidação:** Ocorre quando o assediador cria condições de trabalho inaceitáveis, criando um ambiente hostil e intimidatório. Esse tipo de assédio pode restringir, sem justificativa, as ações de um colega ou criar circunstâncias ofensivas ou abusivas no ambiente de trabalho.
- **Assédio por Chantagem:** Este tipo de assédio ocorre quando o assediador oferece vantagens no ambiente de trabalho em troca de favores de cunho sexual. A chantagem envolve insistência ou importunação da vítima com o objetivo de obter favores sexuais.

7. TIPOS DE ASSÉDIO SEXUAL

O assédio sexual não se limita apenas ao contato físico, podendo ocorrer por outros meios, como:

- a) **Assédio Visual:**
 - i. Gestos obscenos
 - ii. Exposição de pornografia
 - iii. Estímulos visuais de natureza sexual
- b) **Assédio Físico:**
 - i. Toques inadequados
 - ii. Abraços impróprios
 - iii. Carinhos não desejados
 - iv. Passadas de mão
 - v. Encostadas indevidas
- c) **Assédio Verbal:**
 - i. Piadas de conteúdo sexual
 - ii. Comentários insinuantes
 - iii. Elogios inadequados
 - iv. Convites indevidos
 - v. Chantagens de natureza sexual
- d) **Assédio Digital:**
 - i. Mensagens indevidas
 - ii. Fotos ou vídeos inadequados
 - iii. Memes e piadas impróprias
 - iv. Gravações de conteúdo sexual inconvenientes

8. OUTRAS FORMAS DE VIOLÊNCIA NO AMBIENTE DE TRABALHO

- a) **Racismo ou Injúria Racial:** O racismo e a injúria racial no ambiente de trabalho são formas de discriminação que ocorrem quando alguém é tratado de maneira injusta ou desrespeitosa por causa de sua raça, cor, etnia ou origem.
- b) **Violência Física:** A violência física no ambiente de trabalho envolve agressões físicas, que causam danos à integridade física da pessoa, prejudicando o ambiente de trabalho e o bem-estar dos colaboradores.
- c) **Preconceito Contra Orientação Sexual ou Gênero:** O preconceito contra a orientação sexual ou identidade de gênero no ambiente de trabalho ocorre quando alguém é tratado de forma injusta, desrespeitada ou excluída por causa de sua sexualidade (por exemplo, ser homossexual, bissexual) ou identidade de gênero (por exemplo, ser transgênero ou não binário). Isso pode se manifestar por meio de piadas ofensivas, comentários desagradáveis, exclusão de oportunidades de crescimento ou assédio.
- d) **Preconceito Contra Crenças Religiosas:** O preconceito contra crenças religiosas no ambiente de trabalho ocorre quando alguém é tratado de forma injusta, desrespeitada ou discriminada por causa de suas práticas, crenças ou ausência de crenças religiosas.
- e) **Preconceito Contra Pessoas com Deficiência:** O preconceito contra pessoas com deficiência no ambiente de trabalho é uma forma de discriminação que ocorre quando alguém é tratado de maneira injusta ou desfavorável por causa de sua deficiência.

9. O QUE NÃO SERÁ ADMITIDO NO AMBIENTE DE TRABALHO

- Dirigir-se de forma desrespeitosa a colegas, clientes ou fornecedores da empresa.
- Espalhar rumores ou divulgar boatos ofensivos sobre um colega de trabalho ou subordinado.
- Desrespeitar a vida privada de colegas, incluindo opinião política, classe social, capacidade física, crença religiosa, escolha de gênero ou opção sexual.
- Atribuir apelidos pejorativos a colegas de trabalho.
- Imputar punições vexatórias (como dancinhas ou prendas) aos colegas de trabalho.
- Divulgar conteúdo ou mensagens depreciativas, com ou sem cunho sexual, sobre colegas de trabalho nas redes sociais ou em grupos de WhatsApp.
- Retirar cargos e funções sem motivo justo e sem consulta ao superior ou ao RH.
- Impor condições ou regras de trabalho personalizadas e diferentes das que são aplicadas aos outros colegas.
- Limitar o número de vezes que um colaborador pode ir ao banheiro ou monitorar o tempo em que permanece lá.
- Agredir fisicamente ou verbalmente um colega de trabalho.
- Utilizar-se do cargo para obter favorecimento de cunho sexual.
- Solicitar favores sexuais de colegas de trabalho em troca de ajuda ou auxílio para a realização de alguma atividade no ambiente de trabalho.
- Ter relações sexuais no ambiente de trabalho, seja dentro ou fora do horário de expediente.
- Expor vídeos, imagens ou piadas com conteúdo pornográfico a colegas de trabalho.
- Realizar toques, abraços, passadas de mão ou carinhos não desejados em colegas de trabalho.
- Enviar vídeos ou fotos com conotação sexual a colegas de trabalho sem o consentimento deles, por meio de redes sociais ou outros aplicativos de mensagens (WhatsApp, Messenger, Telegram, etc.).

- Deixar de repassar informações importantes sobre a atividade a ser desempenhada a um colega.
- Criticar constantemente e de forma injusta o trabalho de um colega ou subordinado.
- Pressionar ou coagir colegas ou subordinados para que não exijam seus direitos ou não denunciem situações inadequadas pelos canais criados pela empresa.
- Desconsiderar recomendações médicas.
- Proibir colegas ou subordinados de conversar com outros colegas de trabalho, isolando-os do grupo.
- Fazer ameaças de morte a um colega de trabalho.
- Invadir a vida privada de colegas ou subordinados, por meio de ligações telefônicas, leitura de e-mails pessoais ou mensagens de aplicativos sem permissão.
- Danificar bens pessoais de colegas ou subordinados.
- Tratar qualquer colega de trabalho com discriminação, desrespeitando suas diferenças individuais.

10. COMO AGIR E DENUNCIAR

Se você for vítima de uma conduta inadequada no ambiente de trabalho, tente, caso se sinta confortável, conversar diretamente com a pessoa envolvida. Explique a ela o que foi feito e como você se sentiu naquela situação. Caso não se sinta à vontade para falar com a pessoa, converse com alguém de sua confiança, como um amigo ou colega.

Além disso, anote com o máximo de detalhes possível todas as situações que ocorreram, como o dia, mês, ano e local do incidente, os nomes dos envolvidos e das testemunhas, a descrição do que aconteceu, o que foi dito e qualquer outra informação relevante que possa ser útil. Isso ajudará a registrar e documentar o ocorrido de maneira precisa.

Se necessário, faça a denúncia formalmente nos canais disponibilizados pela empresa, apresentando todas as provas e documentos que tenha sobre o ocorrido.

11. CANAIS DE DENÚNCIA

Você pode fazer a denúncia através dos canais abaixo:

WEBSITE: <https://qualitamaais.com.br/canal-de-denuncia-cegero/>

WhatsApp (somente mensagens): (48) 99184-6761

Obs: O Canal de denúncia não recebe ligações.

12. COMO VAI FUNCIONAR O CANAL DE DENÚNCIA

Quando uma denúncia for registrada, ela será encaminhada para o setor de Psicologia da Qualitá Mais, que será responsável pela condução da investigação. Caso a denúncia seja confirmada como assédio moral, sexual ou outro tipo de violência, as medidas administrativas serão definidas pela equipe de Psicologia, em conjunto com os gestores da Cegero.

A identidade do denunciante será mantida em total sigilo, sendo acessada apenas pela equipe do setor de Psicologia. Após registrar a denúncia, você receberá um e-mail com o Protocolo de Registro, o que garante que sua queixa foi formalizada. Você também será informado sobre o andamento do processo através de atualizações por e-mail, permitindo que acompanhe a evolução do caso.

13. QUEM COMPÕE O COMITÊ DE CONDUTA

O Comitê de Conduta é formado por profissionais da Qualitá Mais, incluindo psicólogos, médico do trabalho, técnico de segurança do trabalho e engenheiro de segurança do trabalho. Todos os membros da equipe estão preparados para atender às denúncias de forma confidencial, realizando uma investigação rigorosa e sugerindo as medidas administrativas necessárias, conforme cada situação.

Lembre-se que todas as informações recebidas no processo de denúncia serão tratadas com sigilo absoluto pelos profissionais envolvidos.

LEMBRE-SE:

Não é não!

*Trate o seu colega de trabalho como gostaria de ser tratado.
Use o bom senso nas relações com seus colegas de trabalho.*

ANEXO 4

PROCEDIMENTO EM CASO DE DENÚNCIA – CÓDIGO DE CONDUTA
IT_DIR_001_Procedimento em caso de denúncia - Código de conduta
Restrito ao Setor de Gestão de Pessoas e SGI