



NSH TECHNOLOGIES

Código de Conduta

A NSH

A implantação do Código de Conduta é uma forma de expressarmos o desejo de conduzir o nosso negócio de forma transparente, profissional, ética e com respeito mútuo. Baseado em nossos valores e nas melhores práticas de ética, o Código estabelece o padrão de comportamento que esperamos dos nossos colaboradores.

Nosso Código é um guia de conduta para as ações e as decisões que tomamos, das mais corriqueiras as mais importantes. Essas diretrizes se aplicam a todos os públicos de interesse da NSH, ou seja, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços e todos aqueles com os quais nos relacionamos, sejam clientes, concorrência, governo e imprensa.

Esperamos de você o compromisso de praticar e de compartilhar os valores morais e éticos inspirados neste Código, edificando um comportamento exemplar.

Convidamos você para ler e entender o nosso Código de Conduta.

VISÃO, MISSÃO E VALORES

CLIENTES

Nós encantamos nossos clientes. Trabalhamos para superar suas expectativas com os melhores produtos e experiência de compra.

RESULTADOS

Somos comprometidos, responsáveis e temos autonomia para a tomada de decisão. Priorizamos nossas ações e acreditamos que o reconhecimento é feito pela entrega.

SENTIMENTO DE DONO

Trabalhamos com brilho nos olhos e garantimos a solução dos problemas que chegam até nós.

VISÃO

Estar entre as 5 melhores empresas de implementação de CX da América Latina.

MISSÃO

Conquistar nossos clientes com qualidade excepcional e entregar o melhor resultado possível para seu negócio.

VALORES

QUALIDADE

Temos gestão e controle sobre a nossa rotina e melhoramos continuamente tudo o que está à nossa volta.

RESILIÊNCIA

Somos capazes de nos adaptar a mudanças e temos persistência nos obstáculos encontrados.

GENTE

Atraímos, desenvolvemos e valorizamos as melhores pessoas. Somos um exemplo de trabalho em equipe e mantemos as relações transparentes entre nós.

OBJETIVO

Estabelecer as condutas que orientam o negócio e os relacionamentos da NSH, por meio de sua governança corporativa e de seus colaboradores, de forma ética, transparente, profissional e de respeito mútuo.

Este documento não contempla todas as situações possíveis de conflitos éticos que possam surgir, entretanto, define os princípios básicos que devem nortear as nossas condutas em qualquer situação.

A QUEM SE DESTINA

O código de conduta se aplica a todos os administradores, colaboradores e demais públicos que se relacionam com a NSH Technologies, independentemente da sua posição hierárquica ou área de atuação.

CONSIDERAÇÕES GERAIS

A adoção de princípios éticos e comportamentais pela NSH reflete o tipo de organização que fazemos parte. Todos os colaboradores devem agir de acordo com o Código de Conduta, políticas, procedimentos internos e legislações vigentes.

Qualquer violação a tais normas será considerada falta grave, possibilitando a aplicação de sanções legais e medidas disciplinares.

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

A omissão também é considerada uma atitude antiética, passível de punição. Caso tenha dúvidas ou identifique alguma situação que viole este Código e/ou as legislações vigentes, contate o seu gestor ou, se preferir, relate o caso no Canal Aberto. As informações fornecidas por meio deste canal serão sempre tratadas com sigilo e confidencialidade.

- 1 Está de acordo com a legislação?
- 2 É ético?
- 3 Trará uma exposição positiva para mim e para a NSH?

Se a resposta for NÃO para qualquer uma das perguntas, não adote a conduta. Na dúvida, NÃO FAÇA!

RELAÇÕES E COMPORTAMENTO NO AMBIENTE DE TRABALHO

Nosso compromisso é promover um ambiente de trabalho ético, seguro e saudável para todos. Para isso, algumas atitudes com os colegas de trabalho são fundamentais, como respeito, educação e cooperação.

Para manter um ambiente de transparência, confiança mútua e responsabilidade em todos os níveis, a NSH adota as práticas a seguir.

ASSÉDIO, PRECONCEITO E DISCRIMINAÇÃO

- A NSH não permite ou tolera qualquer tipo de assédio, discriminação, preconceito ou tratamento vexatório entre colaboradores, prestadores de serviços, clientes ou fornecedores, como:
- Preferências ou favorecimentos decorrentes de afinidade pessoal, posição social, hierárquica ou tempo de trabalho.
- Atitudes ou palavras que possam ser caracterizadas como assédio.
- Intimidações, humilhações, ameaças ou atitudes abusivas, sejam por meio de gestos, palavras ou comportamentos contra a integridade moral e física de qualquer pessoa.
- Discriminação com base em raça, cor, etnia, sexo, idade, estado civil, religião, orientação sexual, necessidades especiais, aparência, origem, convicção política ou qualquer outra forma de preconceito.

Uma piada inapropriada está circulando na minha área. Ela faz referência a minha raça de maneira negativa. Essa conduta pode ser considerada discriminatória?

Sim, a conduta pode ser considerada discriminatória e cria um ambiente de trabalho hostil, ainda que seus colegas não tenham tido a intenção de ofendê-lo.

Qual é a diferença entre assédio moral e sexual?

O assédio moral é a exposição de uma pessoa a situações constrangedoras ou humilhantes no exercício do seu trabalho. Algumas frases podem parecer inofensivas, mas caracterizam a prática do assédio moral. Todos os colaboradores devem ficar atentos à utilização de palavras agressivas no ambiente de trabalho, como "incompetente", "lerdo" ou "burro", por exemplo.

O assédio sexual, por sua vez, é definido como uma investida não desejada de natureza sexual, pedido de favores sexuais, exposição de material inapropriado ou qualquer outra conduta inapropriada, verbal, escrita ou física, de natureza sexual, no ambiente de trabalho. Isso inclui tentativas físicas, insinuações, mensagens, exposições de imagem ou qualquer situação que possa deixar um colaborador desconfortável e ofendido sexualmente.

SUBSTÂNCIAS ILÍCITAS/ÁLCOOL

A NSH proíbe e não tolera a posse, a oferta ou o uso de drogas e o consumo de bebidas alcoólicas no ambiente de trabalho. Também não é aceitável estar sob o efeito dessas substâncias durante o expediente.

PORTE DE ARMAS DE FOGO E BRANCA

Não é permitido, em nenhuma hipótese, o porte de qualquer tipo de arma nas dependências da NSH, salvo no exercício da função de vigilância e segurança, conforme determinado pela empresa e com a devida documentação e autorização.

Fui ao almoço com os colegas para comemorar um aniversário e pediram bebida alcóolica. Isso é permitido?

Não, pois, apesar de o almoço ser o seu horário de intervalo para refeição e descanso, você estará sob o efeito do álcool no retorno as suas atividades.

CONFLITOS DE INTERESSES

A utilização da posição ou da influência de um colaborador para promover interesses particulares pode gerar conflito com a NSH, em função da conduta inadequada. Exemplos de situações que não podem acontecer:

- Qualquer tipo de favorecimento, vantagens materiais ou financeiras que um colaborador receba de um dos nossos fornecedores ou de prestadores de serviços.
- Realização, pelo colaborador, de outras atividades profissionais que possam interferir nos negócios da NSH, mesmo que exercidas fora do horário de trabalho.
- Utilização indevida de informações privilegiadas obtidas dentro da NSH.
- Relação de parentesco entre colaborador e fornecedor ou prestador de serviço que comprometa a imparcialidade nos negócios.
- Qualquer favorecimento injustificável, direcionado pelo colaborador a um determinado cliente, em detrimento dos demais clientes ou dos interesses da própria NSH, em especial quando esse profissional mantiver qualquer relacionamento social ou afetivo com o favorecido.
- Atividades paralelas que sejam exercidas pelo colaborador durante o horário de trabalho ou com a utilização dos recursos da NSH.

Algumas situações demandam atitudes específicas, conforme as orientações a seguir.

RELAÇÕES ÍNTIMAS E DE PARENTESCO

Não são permitidas relações de cunho íntimo, amoroso e sexual, bem como relações de parentesco de primeiro grau (pais, cônjuges, filhos, irmãos, netos, avós, cunhados, primos etc.) entre colaboradores que atuam no mesmo setor, que tenham relação direta ou indireta de subordinação, entre pares ou entre colaboradores quando um deles exerça função que fragilize os controles internos da NSH.

O colaborador deve informar o seu superior imediato e a área de Recursos Humanos se souber que algum parente seu ou pessoa com quem tenha relações íntimas esteja participando de um processo seletivo da empresa ou caso venha a ter esse tipo de relação com alguém que trabalhe em qualquer empresa do grupo.

Para os colaboradores que atuam nas lojas, que não sejam do mesmo setor e não tenham relação direta ou indireta de subordinação, as relações de parentesco são permitidas.

Em caso de contratação de novos colaboradores ou de transferência de loja, cabe ao colaborador informar a relação de parentesco com antecedência ao departamento de Recursos Humanos e a sua gerência imediata.

ATIVIDADES COMERCIAIS

A NSH não permite o comércio de quaisquer produtos ou serviços em suas dependências, como venda de cosméticos, alimentos, catálogos, roupas, consultoria financeira, imposto de renda, entre outros, nem que tais atividades sejam exercidas com a utilização de recursos da empresa. Isso tanto por parte dos colaboradores, como também fornecedores e prestadores de serviços.

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

BRINDES E ENTRETENIMENTO

Brindes e oportunidades de entretenimento inapropriadas podem prejudicar a NSH e levar a decisões indevidas de negócio.

É proibido que os colaboradores usufruam das suas posições para solicitar favores pessoais, obter qualquer tipo de presente ou brinde de qualquer pessoa, fornecedor ou prestador de serviço.

São considerados brindes todos os itens recebidos, como amostra de novos produtos, presentes, bebidas e/ou qualquer outro objeto, de um fornecedor. São considerados entretenimento jantares, ingressos para shows e eventos esportivos.

Nos casos em que essas situações sejam inevitáveis, os brindes recebidos devem ser encaminhados ao departamento de Recursos Humanos para a realização de sorteio interno, na unidade da NSH onde eles tenham sido recebidos.

Itens comestíveis podem ser consumidos se compartilhados com a equipe do departamento, exceto bebidas alcoólicas. Materiais de escritório, tais como mouse pads, calendários, agendas, cadernos e canetas simples, podem ser utilizados pelo colaborador no ambiente de trabalho.

UTILIZAÇÕES DE RECURSOS FÍSICOS

É responsabilidade de cada colaborador utilizar os recursos da NSH com cuidado e de forma consciente, sem fins pessoais, dentro da legislação vigente e sem qualquer intenção de danificá-los.

O uso dos recursos de TI deve seguir estritamente as orientações da política de Segurança da Informação, disponível na intranet. Não são permitidas cópias ilegais de software, utilização de produtos piratas e acesso a sites não relacionados às atividades de trabalho.

Todas as mensagens distribuídas pelo sistema de correio eletrônico são de

propriedade da NSH, portanto, caso a empresa julgue necessário, os e-mails poderão ser monitorados sem prévia notificação.

Não é permitido o acesso à internet para assuntos não relacionados ao trabalho. Consultar o site do banco, verificar resultado de exames ou procurar um telefone são permitidos desde que seja ocasional.

O uso do telefone deve ser ponderado e restrito aos assuntos de trabalho. Este recurso pode ser usado para assuntos não relacionados ao trabalho de maneira rápida e ocasional.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

CONFIDENCIALIDADE

São consideradas confidenciais todas as informações que não sejam de domínio público, uma vez que tais dados podem afetar o resultado e a dinâmica do negócio. Tudo aquilo que, se revelado, puder causar prejuízo para a NSH, deverá ser considerado como informação confidencial. Informações públicas, por sua vez, são todas aquelas divulgadas pela empresa em seu site e/ou redes sociais.

Alguns exemplos de informações confidenciais:

- divulgação de novos produtos antes do lançamento;
- estudos de viabilidade de novos negócios;
- resultados dos negócios;
- informações pessoais de colaboradores, administradores e clientes.

Os colaboradores devem ter cuidado ao deixar informações confidenciais em impressoras, salas de reuniões, ambiente de trabalho exposto, bem como ao descartar esses documentos quando necessário. Recomenda-se a destruição completa do material antes do descarte.

Além disso, deve-se evitar tratar assuntos da NSH em mídias sociais, conversas nos elevadores, reuniões e treinamentos externos, dentro de táxis, restaurantes, hotéis, aeroportos ou quaisquer outros locais públicos.

Eventuais solicitações de dados da NSH para trabalhos acadêmicos, convites para palestras, aulas, visitas de alunos ou quaisquer tipos de atividades que falem sobre a empresa ou sobre o segmento de atuação dela deverão ser encaminhados para a área de Recursos Humanos e para a diretoria responsável, para análise e possível aprovação. Se a solicitação

for aprovada, será disponibilizado um material institucional padrão, com informações básicas e que não impactam a confidencialidade dos nossos processos.

A produção intelectual, resultante do nosso trabalho ou que tenha qualquer relação com as nossas atividades, também deve ser resguardada.

Neste sentido, não é permitido copiar, reproduzir, transmitir ou distribuir documentos, arquivos, modelos, metodologias, fórmulas, pesquisas, projetos, análises e relatórios produzidos por você ou por colegas na realização das atividades, pois esses documentos são de propriedade da NSH.

ACESSOS

O colaborador é o único responsável por suas senhas (telefonia, meios eletrônicos e sistemas) para a realização dos acessos, que são pessoais e intransferíveis. Nunca divulgue as suas senhas aos seus colegas de trabalho, nem para os

mais próximos. Dessa forma, você garante a segurança da informação e dos dados da NSH.

Para mais informações, consulte a política de Segurança da Informação, disponível na intranet.

Meu gestor ficará em treinamento por dois dias. Posso utilizar a senha dele durante esse período?

Não. Se isso acontecer, tanto você como o seu gestor estarão sujeitos à aplicação de penalidades.

RELACIONAMENTOS EXTERNOS

COM CLIENTE

O cliente é o foco do nosso negócio e a chave para o nosso sucesso. Por isso, o nosso compromisso é construir relacionamentos sólidos e confiáveis, aprimorar o nosso atendimento e a qualidade dos produtos e serviços que ofertamos.

Não podemos conquistar clientes sem adotar uma postura ética em todos os momentos dessa relação. Devemos atendê-los com educação, respeito e transparência, seguindo na íntegra e de forma incondicional o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Os colaboradores são responsáveis por agir com ética e simplicidade, priorizar o bom relacionamento em todos os momentos e preservar a imagem da empresa perante os clientes. Além disso, os profissionais da empresa não devem oferecer ou anunciar algo que sabidamente não poderá ser cumprido.

COM FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS

Mantemos com os nossos fornecedores e prestadores de serviços uma relação pautada pelo profissionalismo e respeito mútuo. Trabalhamos com critérios de seleção transparentes e exigimos o cumprimento de todos os requisitos legais e éticos definidos neste documento.

Todas as aquisições de bens e serviços devem buscar o melhor equilíbrio na relação custo-benefício, mantendo sempre a qualidade dentro das normas técnicas e das legislações vigentes, e o cumprimento dos compromissos e dos cronogramas estabelecidos.

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

COM OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO

IMAGEM DA NSH

Nosso relacionamento com a imprensa se baseia na confiança, no respeito mútuo, na ética e no profissionalismo. A divulgação de informações ao público externo é restrita e de responsabilidade da Assessoria de Imprensa contratada para representar a NSH.

Somente a área de Marketing pode se comunicar/falar com a mídia e, ainda assim, sempre por intermédio da Assessoria de Imprensa. Isso vale para gravações e entrevistas, que podem acontecer somente após o conhecimento e a avaliação da Administração.

Caso identifique alguma informação divulgada incorretamente ou

que aparentemente possa gerar repercussão negativa na sociedade e, conseqüentemente, dano à imagem

e à reputação da NSH, comunique imediatamente a área de Marketing para que as medidas cabíveis sejam tomadas.

Em caso de uma abordagem da imprensa, o colaborador não deve expor nomes/marcas da NSH.

UTILIZAÇÃO DA MARCA

Quaisquer áreas que precisem utilizar a marca da NSH devem fazê-lo de acordo com a orientação e autorização da área de Marketing para que sejam respeitados todos os requisitos técnicos e a forma de utilização estabelecida e aprovada.

REDES SOCIAIS

As redes sociais fazem parte da nossa realidade. A internet é um ambiente público, com rápida repercussão e abrangência, que permite criar imagens positivas e negativas tanto da NSH quanto sobre você.

Não incentivamos a associação da NSH e seus nomes/marcas ao perfil do colaborador em suas redes sociais, com exceção daquelas de natureza exclusivamente profissional, visando garantir a sua integridade física e de sua família.

Fica proibida, em qualquer rede social, a divulgação de fotos ou vídeos que contenham o ambiente de trabalho ou qualquer identificação dos produtos, exceto publicações já veiculadas em mídia pela área de Marketing.

COM A COMUNIDADE E O MEIO AMBIENTE

É fundamental manter relações de respeito, transparência e cooperação com as comunidades onde atuamos. Consideramos, em nossas decisões, os impactos que produzimos e temos como objetivo identificá-los rapidamente e reduzi-los no exercício das nossas atividades. Todas as operações realizadas por nós estão de acordo com as legislações vigentes.

Caso seja identificada a utilização indevida dos nomes/marcas da NSH nas redes sociais, o colaborador deverá imediatamente informar o seu gestor e/ou comunicar o fato no Canal Aberto.

COM ENTIDADES PÚBLICAS E ÓRGÃOS GOVERNAMENTAIS

POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO

A corrupção é uma prática inaceitável na empresa, seja por parte dos nossos colaboradores, como fornecedores e prestadores de serviços.

Em total conformidade com a Lei 12.846/2013, não toleramos práticas antiéticas de qualquer tipo, bem como quaisquer favorecimentos, subornos, pagamentos de quaisquer quantias e distribuição de brindes, produtos, presentes ou entretenimento a qualquer funcionário público, com a finalidade de obter vantagens em decisões ou utilizar de influência para manter negócios.

Um pagamento ilegal ou indevido, nos termos acima descritos, pode destruir a imagem da empresa, além de gerar responsabilidade civil e até criminal para a NSH e ao colaborador envolvido.

AGREMIações/VÍNCULOS POLÍTICOS

Em conformidade com a Lei 13.165/2015, não é permitida a realização de contribuições a

políticos e/ou partidos políticos por parte da NSH.

Os colaboradores podem se associar a clubes, partidos políticos e a outras instituições sociais ou políticas, desde que tal associação não prejudique o cumprimento dos seus deveres descritos em contrato de trabalho.

No entanto, a NSH não permite a realização de campanhas, assim como a utilização de emblemas que sugestionem os temas acima dentro de suas dependências.

Fica proibido o uso de uniformes, camisetas com logotipos, crachás ou qualquer emblema que associe a marca da NSH à participação de eventos, entrevistas ou atos políticos

COM CONCORRENTES

Acreditamos na concorrência leal. Nossa competitividade deve se basear na capacidade de negociação com os fornecedores e na gestão ética do negócio.

Dessa forma, condenamos atitudes de corrupção, formação de cartel ou atos que possam fraudar os mecanismos que fiscalizam o setor. A NSH também não admite que os seus colaboradores façam comentários sobre produtos ou serviços de concorrentes, diretos

ou indiretos, com o intuito de denegrir ou difamar publicamente e/ou internamente a imagem do concorrente.

Quaisquer ações consideradas anticompetitivas, como combinação de preços, divisão de clientes e mercados, recusa de vendas, entre outras, devem ser comunicadas ao seu gestor ou reatadas no Canal Aberto. Espera-se que o colaborador seja um defensor da boa reputação e do patrimônio da empresa.

COM SINDICATOS

LAVAGEM DE DINHEIRO

Entende-se por lavagem de dinheiro as práticas econômico-financeiras que têm por finalidade dissimular a origem ilícita de determinados ativos, de forma que eles aparentem ter origem lícita.

A NSH não compactua com tais práticas e adota políticas internas para impedir e fiscalizar quaisquer ocorrências suspeitas. Caso algum ato de lavagem de dinheiro seja identificado, ele será adequadamente denunciado às autoridades competentes.

Valorizamos o relacionamento com as entidades sindicais e a sua importância na relação com os colaboradores. Respeitamos a livre associação dos colaboradores e a negociação coletiva, reconhecendo a sua legitimidade e cumprindo os acordos e convenções coletivas.

CANAL ABERTO

É importante que cada colaborador, fornecedor ou prestador de serviço promova um ambiente de trabalho onde todos possam comunicar as suas preocupações sobre questões éticas sem medo de retaliação.

A retaliação contra qualquer pessoa que comunicar preocupações ou dúvidas sobre má conduta não será tolerada. As preocupações devem ser comunicadas de boa-fé, o que significa que você deve relatar algo que você acredita ser uma informação honesta e precisa, mesmo que mais tarde fique comprovado que você estava equivocado.

A NSH se reserva ao direito de aplicar medidas disciplinares a qualquer pessoa que, conscientemente, faça uma falsa acusação ou aja de forma imprópria. No entanto, se uma pessoa comunicar voluntariamente que estava envolvida em uma violação ética, tal atitude pode ser levada em consideração no momento da definição das sanções adequadas.

A empresa disponibiliza para os seus colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços um canal exclusivo para relatos de situações consideradas antiéticas, que violem este Código, políticas, procedimentos internos e/ou legislações vigentes.

Os relatos são recebidos por uma empresa independente e especializada e podem ser realizados de forma anônima ou identificada, garantindo, assim, a confidencialidade, o sigilo absoluto e o tratamento adequado de cada situação, sem conflitos de interesses.

Todas as informações são tratadas sem rastreamento, protegendo completamente a identidade do colaborador.

Relatos podem ser feitos a qualquer momento pelo e-mail contato@nsh.com.br.

Lembramos que o seu gestor geralmente está na melhor posição para ajudar em relação às preocupações éticas. Para questões sobre o ambiente de trabalho, também é possível contatar a área de Recursos Humanos.