

# Código de Conduta



who.

---

# Carta do CEO

Em tempos de constantes mudanças e crescimento, é fundamental que reafirmemos nossa dedicação aos valores e à ética que sustentam nossa empresa.

Nossa empresa sempre se pautou por princípios sólidos, e um dos pilares mais importantes é o nosso Código de Conduta. Este documento não é apenas uma formalidade, mas uma bússola que orienta nossas ações, refletindo o compromisso que temos com a integridade e a responsabilidade.

Ele assegura que, à medida que crescemos, mantenhamos um padrão moral elevado, promovendo uma cultura empresarial baseada no respeito mútuo e no compromisso com o bem comum.

Nossos clientes, parceiros e a sociedade como um todo confiam em nós para agir de maneira ética e responsável. Ao seguir o nosso Código de Conduta, construímos e preservamos a nossa reputação, o nosso valor no mercado e, o mais importante, a confiança que nossos Clientes tem em nós.

Cada um dos Whoppies desempenha um papel crucial na manutenção desses princípios éticos, sendo guardiões desses valores e líderes na aplicação do Código de Conduta.

Lembrem-se de que o nosso sucesso como empresa não é apenas medido pelos números, mas pela maneira como alcançamos esses resultados.

Vamos trabalhar juntos para alcançar nosso propósito de ter uma sociedade mais justa com modelo de integridade e excelência.

Agradeço a todos por seu comprometimento e dedicação à Who.



Olívio Rosa 

# Sumário

|                                |    |                               |    |
|--------------------------------|----|-------------------------------|----|
| <b>Carta do CEO</b> .....      | 02 | <b>Transparência</b> .....    | 22 |
| <b>O código</b> .....          | 04 | Compromisso .....             | 23 |
| Apresentação .....             | 05 | <b>Sociedade</b> .....        | 32 |
| Propósito e Visão .....        | 07 | Relações éticas .....         | 33 |
| Nosso jeito de ser .....       | 08 | <b>Canal de conduta</b> ..... | 37 |
| <b>A quem se destina</b> ..... | 09 | Procedimentos .....           | 38 |
| Para quem .....                | 10 | Dúvidas .....                 | 39 |
| <b>Definições</b> .....        | 11 |                               |    |
| Glossário .....                | 12 |                               |    |
| <b>Pessoas</b> .....           | 16 |                               |    |
| Princípios .....               | 17 |                               |    |
| <b>Você e a Who</b> .....      | 18 |                               |    |
| Diretrizes .....               | 19 |                               |    |

# O Código

# Apresentação

No desempenho de nossas atividades laborais, devemos prezar pelas atitudes éticas, respeitadas, íntegras e transparentes.

O Código de Conduta da Who (“Código”), deve servir como guia para nossas ações e atitudes como Whoppies e como membros da sociedade em que atuamos. Ele representa nosso propósito em contribuir para uma sociedade mais justa e reforça nosso compromisso em sempre agir com ética, transparência e respeito em todas as nossas atividades, estabelecendo relações sustentáveis, cumprindo todas as leis e regulamentos aplicáveis às nossas atividades, em todos os locais em que atuamos.

Nesse sentido, é fundamental que estejamos em concordância com o propósito e os objetivos estratégicos da Who e sigamos rigorosamente todas as recomendações indicadas neste Código.

**Criar junto para proporcionar  
um mundo mais justo.**

## Propósito

Atuar com o protagonismo para uma sociedade mais justa, garantindo que todos os produtos e serviços contratados sejam entregues às pessoas certas, combatendo a fraude.

## Visão

Ser o Elo de garantia na relação de consumo para 100 milhões de pessoas.

# Nosso jeito de ser

## Somos eficazes

Unimos inteligência antifraude e tecnologia para entregas customizadas, cada vez mais assertivas e ágeis.

## Somos focados

Encantamos nossos clientes superando suas expectativas e maximizando seus resultados.

## Somos verdadeiros

Prezamos a verdade e construímos relações de confiança.

## Somos corretos

Cumprimos o combinado. O que é certo é certo.

## Somos singulares

Valorizamos nossa gente e a nossa história.



**A quem se destina**

# Para quem

As disposições presentes neste “Código” são aplicáveis a todos os Whoppies, Prestadores de Serviços, Parceiros de Negócios, Representantes e, quando couber, aos Fornecedores.

## Empregados

Whoppies (inclusive Diretores), Estagiários, Menores Aprendizes, Empregados Temporários.

## Prestadores de serviços

Parceiro de Negócios: pessoas físicas ou jurídicas com as quais a Who mantenha relação formalizada por meio de acordos, contratos ou instrumentos análogos.

## Representantes

Pessoa física ou jurídica, sem relação de emprego, que atua no interesse ou benefício da Who perante terceiros.

## Fornecedores

Toda pessoa física ou jurídica que forneça material ou serviço para a Who.

# **Definições**

# Glossário

## Administração pública

Qualquer órgão, entidade ou empresa governamental, nacional ou estrangeira, de qualquer nível ou esfera de governo, bem como as pessoas jurídicas controladas, direta ou indiretamente, por qualquer órgão, entidade ou empresa governamental.

## Agente público

Qualquer pessoa que, mesmo que transitoriamente ou sem remuneração, (i) seja empregado (a) ou exerça cargo, emprego ou função na administração pública ou em empresa prestadora de serviços contratada ou conveniada para a execução de atividade objeto de concessão pela administração pública; (ii) ocupar função deliberativa em partido político, for funcionário de partido político, ou outra pessoa agindo para ou em nome de partido político; (iii) qualquer candidato a cargo público; (iv) represente os interesses do setor ou público; (v) representantes oficiais de qualquer organização pública internacional, como o Banco Mundial, as Nações Unidas e o Fundo Monetário Internacional.

## Aliciamento

Entende-se por aliciamento, tentativas de induzir uma pessoa a se associar ou praticar algum ato ilícito, utilizando de artifícios de convencimento.

# Glossário

## Assédio moral

É uma sequência de condutas abusivas que se manifesta por meio de gestos, palavras (orais ou escritas), comportamentos ou atitudes que exponham a pessoa, individualmente ou em grupo, a situações recorrentes de humilhação, constrangimento, intimidação, agressividade e menosprezo, degradando o clima de trabalho e, muitas vezes, impactando a estabilidade emocional e física da vítima, causando, até mesmo, seu afastamento das relações profissionais.

## Assédio sexual

Comportamento ou atitude de teor íntimo e sexual, sem o consentimento da vítima, considerado desagradável e ofensivo. Pode ser exemplificado por insinuações ou propostas sexuais, frases ofensivas, contato físico não desejado, exibição de material pornográfico e convites impertinentes.

## Coisas de valor

Para fins desta política, pode-se considerar “coisa de valor”: dinheiro, presentes, viagens, entretenimento, ofertas de emprego, refeições a trabalho. Pode-se incluir patrocínio de eventos, bolsas de estudo, apoio a pesquisas e contribuições beneficentes solicitadas, ou em benefício de um agente do governo, seus familiares, mesmo que sejam em benefício de uma organização beneficente legítima.

# Glossário

## Corrupção

É todo ato lesivo à Administração Pública e/ou privada, nacional ou estrangeira, que atente contra o patrimônio público, contra seus princípios, ou contra os compromissos internacionais assumidos pelo Brasil.

## Conflitos de interesses

Conflitos de interesses podem surgir quando os interesses pessoais dos(as) Whoppies conflitam ou podem conflitar com o desempenho de suas atividades de forma isenta no melhor interesse da empresa. Também podem ocorrer quando as atividades particulares dos(as) Whoppies forem incompatíveis com suas obrigações e responsabilidades perante a Who.

## Fraude

A fraude é caracterizada como um ato ou omissão intencional com o objetivo de obter vantagens, resultando em prejuízo para a vítima e para a Who, clientes ou parceiros.

## Suborno

Suborno é o meio pelo qual se pratica a corrupção. Consiste na promessa, oferta, doação ou recebimento de algo de valor em troca de um favor, vantagem indevida, tratamento preferencial ou influência ilícita.

# Glossário

## Vantagem indevida

Vantagem ilícita, ilegal ou injusta, não possuindo valor mínimo e podendo incluir, sem limitação, dinheiro, equivalente a dinheiro (como vales-presente), presentes, viagens, refeições de valores excessivos, entretenimento, uso de veículos, hospedagem e favores valiosos, tais como oportunidades de educação e de emprego para amigos ou parentes, ou qualquer pagamento não oficial para incentivar o destinatário ou um terceiro a desempenhar suas obrigações ou atribuições existentes, ou agilizar ou se recusar a desempenhar uma tarefa rotineira, que, de outra forma, seria obrigado a fazer.

**Pessoas**



# Princípios

São princípios da Who, a proteção aos Direitos Humanos em suas atividades, em conformidade com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos. Assim, não aceitamos a prática de emprego que possa ser interpretada como degradante, forçado, trabalho infantil, ou em condições análogas, direta ou indiretamente.

A Who valoriza a diversidade e inclusão, sem distinção de raça, cor, etnia, origem, gênero, orientação sexual, crença religiosa, condição de sindicalização, convicção política e ideológica, deficiência, estado civil, idade, ou qualquer outra característica. Assim como é vedada a predileção, oferecendo favorecimento ou benefícios para uns, em detrimento de outros.

Aqui na Who, valorizamos um ambiente agradável e de colaboração. Neste sentido, a Who não aceita a prática de Assédio Moral ou Assédio Sexual, dentro ou fora da organização.

Preservamos por um ambiente seguro, sendo proibido o trabalho sob o efeito de álcool e drogas, consumo, transporte, compra, venda ou distribuição nas dependências da empresa, durante o horário de trabalho, ou durante treinamentos ou refeições de negócios.

A Who não aceita a prática de motins e boicotes. Importante ressaltar que esta prática não se refere ao direito constitucional a realização de manifestações e greves, conforme preceitos legais.

É vedado a utilização da mão de obra dos Whoppies, independentemente de sua posição hierárquica, para a realização de favores pessoais, seja dentro ou fora do horário de trabalho.

É proibido realizar trabalhos pessoais durante o horário de trabalho ou se ausentar do setor sem autorização prévia do líder imediato.

**Você e a Who**

# Diretrizes

## Conflito de interesses

Atuar em atividades conflitantes com o negócio da Who se apropriando de vantagens competitivas. Todo colaborador deve informar, se atua ou já atuou em atividades conflitantes como correspondentes bancários, clientes ou parceiros. Em caso afirmativo, a Who irá avaliar com base em seus procedimentos internos. É vedado a qualquer colaborador, atuar em atividades conflitantes paralelamente ao trabalho para a Who. Não podemos utilizar nossa posição na Who em benefício próprio. Agimos com total transparência em qualquer situação que possa gerar percepção de conflito entre o desempenho de nossas atividades profissionais e interesses pessoais.

## Brindes, presentes, hospitalidades

Nenhum presente ou brinde pode, em hipótese alguma, ser concedido ou recebido em troca de tratamento favorável inapropriado de agente público e/ou de iniciativa privada, visando qualquer benefício para a Who.

Para evitar a impressão de relações impróprias com agentes públicos e/ou de iniciativas privadas, seguem algumas diretrizes a serem seguidas pelos Whoppies antes de decidir se, devem ou não, oferecer ou receber presentes ou brindes, considerando:

- Nenhum presente ou brinde deve ser recebido ou concedido em papel moeda;
- Deve-se evitar a disponibilização de vários brindes para uma única pessoa;
- Brindes devem ser concedidos ou recebidos de forma transparente;
- Os Whoppies devem ter cuidado redobrado com a concessão ou recebimento de brindes com empresas que estejam realizando negócios com a Who;

# Diretrizes

- Assegurar que os registros de gastos associados a presentes ou brindes sejam precisos e reflitam, claramente, sua verdadeira razão;
- Deve-se observar as políticas internas dos clientes e parceiros, quanto à concessão de brindes e presentes, à fim de não incorrer em riscos contratuais ou legais.

Refeições, viagens ou outras cortesias comerciais devem ser moderadas e, quando ocorrerem, devem estar diretamente relacionadas com o legítimo propósito do negócio.

Não é permitido oferecer refeições, viagens ou entretenimento a agentes públicos e/ou de iniciativas privadas, com objetivo de influenciar ou compensar impropriamente um ato ou decisão oficial, como compensação real ou pretendida para qualquer benefício à Who.

Todos os pagamentos de refeições e viagens também devem estar em conformidade com a Política de Viagens. As despesas de viagem somente serão reembolsadas se observados os itens constantes na Política de Viagem da Who.

Deve-se observar as políticas internas dos clientes e parceiros, quanto ao recebimento de cortesias como pagamento de refeição e gastos com viagens e eventos, à fim de não incorrer em riscos contratuais ou legais.

# Diretrizes

De acordo com nossos padrões éticos, os brindes aceitos devem ter um valor total que não exceda 1/5 (um quinto) do salário-mínimo vigente no país. Visamos garantir que os presentes recebidos ou oferecidos não comprometam a imparcialidade, objetividade ou independência dos indivíduos envolvidos em qualquer relacionamento comercial.

Em todas as situações acima, é preciso assegurar que os registros de gastos associados com refeições, viagens e entretenimento são precisos e claramente refletem a verdadeira razão do gasto.

Obs.: Para maiores informações, acesse a nossa Política de Viagens, [clikando aqui](#).

**Transparência**

# Compromisso

## Fraude

A Who adota tolerância zero relacionada à fraude. As atividades desonestas ou fraudulentas podem incluir, mas não se limitam, aos seguintes exemplos:

- Falsificação ou adulteração de documentos de identificação, contratos, cheques, notas fiscais, boletos, extratos bancários, atestados, registros de horas trabalhadas, faturas e etc.
- Deturpação de informações em documentos, como atas, e-mails ou qualquer outra forma de registro, que possa gerar falsa interpretação dos acordos firmados.
- Furto, desaparecimento ou destruição de patrimônio próprios ou de terceiros
- Improriedade no manuseio ou prestação de contas de dinheiro ou transações financeiras.
- Autorização ou recebimento de pagamentos por bens não recebidos ou serviços não executados.
- Autorização ou recebimento de pagamento por horas não trabalhadas.
- Autorização ou recebimento de pagamento de premiações não merecidas ou que estejam em discordância com as políticas de premiações vigentes.
- Uso das ferramentas ou dados da empresa, clientes ou parceiros, para contrair benefícios financeiros próprios ou para terceiros.
- Apropriação de patrimônios da Who ou de terceiros, como fones, computadores etc.
- Uso inadequado dos registros da Organização e divulgação de informações confidenciais ou privadas a terceiros.

Todo colaborador deve estar atento e informar à Who, quando sofrer ou presenciar qualquer tentativa de aliciamento, seja por outros Whoppies ou por pessoas externas.

# Compromisso

## Corrupção

A Who está empenhada em cumprir os requisitos da Lei 12.846/2013, adotando práticas para proteger seus interesses. Neste sentido, os Whoppies devem estar atentos para sinais de alerta que podem indicar que vantagens ou pagamentos indevidos possam estar ocorrendo.

- prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou privado, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- comprovadamente financiar, custear, patrocinar, ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos nesta Lei;
- comprovadamente utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados.

Além disso, os Whoppies devem ter desconfiança redobrada, para quaisquer um dos seguintes sinais de alerta, em que o pagamento ou o benefício pode ser recebido por um Whoppie se:

- Contraparte tem fama de suborno;
- Contraparte pediu uma comissão que é excessiva, paga em dinheiro ou de outra forma irregular;
- Contraparte é controlada por um Agente público e/ou de iniciativa privada ou seus familiares ou tem um relacionamento próximo com o governo ou com alguém da iniciativa privada;
- Contraparte é recomendada por um Agente público e/ou de iniciativa privada;
- Contraparte fornece ou requisita fatura ou outros documentos duvidosos;
- Contraparte se recusa a incluir referência a medidas anticorrupção no contrato por escrito;
- Contraparte propõe um esquema financeiro incomum, como a solicitação de pagamento em conta bancária em país diferente daquele em que o serviço esteja sendo prestado ou solicitação de pagamento em mais de uma conta bancária;



# Compromisso

- Percepção que a doação para uma instituição de caridade a pedido de um Agente público é uma troca para uma ação governamental.

Não é permitido realizar pagamento para obtenção de qualquer tipo de vantagem indevida. Essa diretriz se aplica a quem incentivar ou executar os pagamentos, considerando:

- Aprovar o pagamento de suborno;
- Fornecer ou aceitar faturas falsas;
- Retransmitir instruções para pagamento de suborno;
- Encobrir o pagamento de suborno; ou cooperar conscientemente com o pagamento de suborno.
- Pagar, mesmo que com recursos próprios, por atos ilícitos.
- Nenhum Whopie será penalizado devido a atraso ou perda de negócios resultantes de sua recusa em pagar suborno.

## Compromissos financeiros

Todos os pagamentos compromissos financeiros assumidos pela Who deverão ser autorizados pelo nível competente conforme políticas e procedimentos da empresa, e suportados por documentação legal e devem ser cadastrados nos registros contábeis de forma precisa, completa e fidedigna.

# Compromisso

## Utilização de Recursos Físicos

É responsabilidade de cada Whoppie utilizar os recursos da Who com cuidado e de forma consciente, sem fins pessoais, dentro da legislação vigente e sem qualquer intenção de danificá-los. Isso se aplica tanto para equipamentos de uso individual, quanto de uso compartilhado.

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

Os dispositivos eletrônicos e não eletrônicos podem ser disponibilizados para cada Whoppie de acordo com o papel desenvolvido na Who, os equipamentos possuem softwares de monitoramento podendo informar a localização geográfica e detalhes de softwares instalados, assim como IP de internet utilizado no momento. Softwares com intuito de monitorar a produtividade podem capturar o título de todas as janelas em primeiro plano e contabilizar o tempo de atividade.

Não é permitido o acesso à internet para assuntos não relacionados ao trabalho.

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, fora dos ambientes de internos da Who.

# Compromisso

## 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 Who, 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:

- Novos produtos antes do lançamento;
- Estudos de viabilidade de novos negócios;
- Resultados dos negócios;
- Informações pessoais dos Whoppies, administradores e clientes;
- Documentos obtidos para análise de fraudes;
- Assuntos discutidos em reuniões

Os Whoppies devem ter cuidado ao deixar informações confidenciais em impressoras, quadros, 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 Who em mídias sociais, conversas nos elevadores, reuniões e treinamentos externos, dentro de táxis, restaurantes, hotéis, aeroportos ou quaisquer outros locais públicos.

# Compromisso

Eventuais solicitações de dados da Who 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 Departamento Pessoal 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 Who.

Utilizar os sistemas da Who zelando pela qualidade das informações imputadas e garantindo sua confidencialidade.

Nenhum Whoppie tem autorização para dar entrevistas em nome da Who. Somente a área de Comunicação pode trocar informações com a imprensa, qualquer pessoa que obtenha autorização para falar em nome da Who deve majoritariamente estar acompanhado por um profissional da comunicação e deve respeitar as limitações impostas para tal.

# Compromisso

## Acessos

Cada Whoppie 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 Who.

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

## Em mídias sociais, nunca se deve:

Publicar, compartilhar comentar, receber, armazenar, enviar ou encaminhar mensagens que contenham conteúdo que contrarie políticas e diretrizes da Who ou qualquer norma legal, em acessos a partir da rede corporativa e/ou caso o autor se identifique como Whoppie da empresa.

Ofender a Who, Whoppies, parceiros, fornecedores, concorrentes.

Produzir ou disseminar notícias falsas ou fatos não averiguados sobre a Who, Whoppies, parceiros e concorrentes.

Publicar conteúdo que desrespeite os direitos autorais como, por exemplo, distribuição ilegal de software, música, vídeo, ou com objetivos comerciais particulares, em acessos a partir da rede corporativa e/ou caso o autor se identifique como empregado da empresa.

Veicular informações inverídicas, incorretas ou sigilosas sobre a Who, Whoppies, parceiros e concorrentes,

# Compromisso

ou em acessos a partir da rede corporativa e/ou caso o autor se identifique como empregado da empresa.

## Princípios de Privacidade de Dados

A organização se compromete a tratar os dados pessoais de acordo com os princípios estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo que todo tratamento seja pautado na finalidade, adequação, necessidade, transparência, segurança, prevenção, não discriminação e responsabilização.

## Coleta e Tratamento de Dados Pessoais

A coleta e tratamento de dados pessoais serão realizados de forma transparente, legal, justa e compatível com a finalidade para a qual foram coletados, sempre respeitando as bases legais previstas na LGPD.

Serão coletados apenas os dados pessoais necessários para a finalidade específica declarada, sendo evitada a coleta excessiva de informações desnecessárias.

## Consentimento

O consentimento dos titulares dos dados será obtido de maneira clara, específica e informada, garantindo que os titulares estejam plenamente cientes da finalidade para a qual seus dados estão sendo coletados, utilizados ou compartilhados.

O consentimento poderá ser revogado a qualquer momento pelos titulares dos dados, conforme previsto na legislação vigente.

# Compromisso

## Segurança dos Dados

A organização se compromete a implementar medidas de segurança adequadas para proteger os dados pessoais contra acesso não autorizado, divulgação, alteração ou destruição não autorizada.

Serão adotadas práticas de segurança da informação para garantir a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados pessoais em conformidade com os padrões exigidos pela LGPD.

## Acesso, Retificação e Exclusão de Dados Pessoais

Os titulares dos dados terão o direito de acessar, corrigir, atualizar ou solicitar a exclusão de seus dados pessoais, de acordo com as disposições legais pertinentes.

A organização se compromete a fornecer meios adequados para que os titulares dos dados possam exercer esses direitos.

## Compartilhamento de Dados Pessoais

Os dados pessoais serão compartilhados apenas com terceiros que atendam aos requisitos legais de proteção de dados e que estejam envolvidos na finalidade para a qual os dados foram coletados.

O compartilhamento de dados será realizado de forma responsável e em conformidade com os princípios e bases legais da LGPD.

**Sociedade**



# Relações éticas

## Clientes

No que diz respeito ao relacionamento com os clientes, os Whoppies devem atuar de maneira a proporcionar valor aos clientes da empresa e contribuir para a construção de um relacionamento pautado na confiança. Identificar suas expectativas e necessidades, e esforçar-se constantemente para entendê-las e superá-las, aprimorando nossas atividades e baseando nossas ações na excelência dos serviços prestados, são atitudes primordiais na relação com os nossos clientes.

- Comunicação clara e transparente: Os Whoppies devem se comunicar de forma clara e transparente com os clientes, fornecendo informações precisas e atualizadas sobre os produtos e serviços oferecidos.
- Respeito e empatia: É fundamental tratar os clientes com respeito, cordialidade e empatia, buscando compreender suas necessidades individuais e oferecer soluções adequadas.
- Comprometimento com a qualidade: Os Whoppies devem estar comprometidos com a qualidade dos produtos e serviços da Who, buscando sempre a melhoria contínua e a excelência.
- Cumprimento de prazos e compromissos: É importante cumprir os prazos acordados e honrar os compromissos assumidos com os clientes, garantindo a confiabilidade e a credibilidade da empresa.
- Solução de problemas de forma ágil e eficiente: Caso surjam problemas ou reclamações por parte dos clientes, os Whoppies devem agir de forma ágil e eficiente na busca de soluções, visando a satisfação do cliente e a resolução do impasse.

# Relações éticas

## Fornecedores e parceiros

A Empresa reconhece a valiosa contribuição dos nossos parceiros, fornecedores e prestadores de serviços. Devemos tratá-los de forma legal e ética, na busca de soluções que beneficiem as duas partes.

Nossa política de compras e parcerias é fundamentada nas necessidades, qualidade, serviço, preço e termos e condições. A seleção dos fornecedores é realizada de forma imparcial, Tratamos nossos parceiros e fornecedores com respeito, profissionalismo e seriedade.

Assim como valorizamos a integridade, esperamos que nossos parceiros, fornecedores e prestadores de serviços também observem nossos valores e princípios éticos.

Mantemos a confidencialidade e a integridade das informações confiadas a nós e não compartilhamos informações confidenciais de propriedade de terceiros com outros. Exigimos que nossos parceiros, fornecedores e prestadores de serviços tratem as informações confidenciais da Who da mesma maneira, em conformidade com as leis vigentes relacionadas à proteção de dados pessoais e sensíveis e aos contratos firmados entre as partes.

## Concorrentes

Competimos com nossos concorrentes de maneira leal e de acordo com as regras estabelecidas. Acreditamos que a livre concorrência é fundamental para alcançar a excelência.

# Relações éticas

## Imprensa e mídias digitais

A Who possui área específica e pessoas autorizadas para o relacionamento com os órgãos de comunicação, às quais cabe, exclusivamente, a responsabilidade de divulgar informações em nome da Who.

Informações ou conteúdos, inclusive imagens, sobre a Who não devem ser divulgados ou publicados em qualquer meio de comunicação ou redes sociais, a qualquer título, sem prévia autorização da área competente.

## Doações e patrocínios

**Doações:** Todas as doações devem ter caráter de responsabilidade social e ser documentadas entre a Who e as instituições beneficiadas.

A Who possui processo interno de aprovação dessas doações junto à Presidência e Controladoria.

**Patrocínios:** Todos os patrocínios devem ser baseados em contratos formalizados entre a Who e as instituições beneficiadas pelo patrocínio.

A Who possui processo interno de aprovação desses patrocínios junto à Presidência e Diretoria de Controladoria, quando necessário, os patrocínios devem ser aprovados pelo CEO.

Para evitar a impressão de relações impróprias com agentes públicos e/ou de iniciativas privadas, o patrocínio deverá estar em concordância com a estratégia do negócio.

# Relações éticas

## Contribuições políticas

A doação ou patrocínio a partidos políticos ou à candidatos, fica à critério da Diretoria e Conselho, mediante reunião com registro em ata da aprovação prévia.

É proibido a utilização pelos Whoppies de recursos privados para doações em nome da Empresa, em consonância com a Lei 13.165/2015 e decisão do STF (ADI nº 4.650).

Nenhum Whoppie ou parceiro poderá realizar campanha política, direta ou indiretamente, nas dependências da empresa ou utilizando de sua posição na empresa para indicar, influenciar ou coagir a escolha política dos demais Whoppies.

É entendido como campanha indireta o uso de adesivos, camisetas, bandeiras de candidatos e partidos políticos, bem como o envio de mensagens ou qualquer outro tipo de comunicação que possa caracterizar tentativa de influenciar a escolha.

# **Canal de Conduta**

# Procedimentos

Em caso de violação ou suspeita de violação de quaisquer regras previstas neste Código de Conduta, procedimentos e políticas da Empresa, os relatos deverão ser registrados através dos seguinte contato:

## Canal de conduta

Os relatos podem ser feitos de forma identificada ou anônima. Contudo, os registros identificados são essenciais para um processo de investigação eficiente e direto. Todos os relatos serão adequadamente registrados, verificados e investigados. O Comitê de Conduta será responsável por analisar e apurar quaisquer denúncias.

As investigações serão conduzidas com isenção e imparcialidade, primando pelo sigilo da identidade do denunciante e do conteúdo da denúncia. Quando solicitados, os Whoppies são exigidos a fornecer informações de forma precisa e a colaborar com investigações de desvio de conduta realizadas pela Who.

A Who proíbe expressamente qualquer retaliação contra o Whoppie que denunciar violação ou possível violação a este Código de Conduta, ou que colaborar com as investigações.

## Medidas disciplinares

A Who acredita na responsabilização dos Whoppies, que violem os valores, princípios e normas deste Código de Conduta. A violação a qualquer termo ou condição deste Código de Conduta ou da legislação, sujeitará o(a) infrator(a) a medidas disciplinares previstas na legislação aplicável, incluindo desligamento do colaborador ou rescisão do contrato de parceiros, fornecedores ou prestadores de serviços, sem prejuízo da adoção de outras medidas legais cabíveis.

# Dúvidas?

Quaisquer dúvidas, ou dilemas éticos em relação às regras aqui descritas, favor contatar:

[canaldeconduta@whoid.com](mailto:canaldeconduta@whoid.com)

**Conte com a Who  
na construção de  
uma sociedade  
mais justa!**

 [whoid.com](https://whoid.com)

 [whoantifraud](https://www.linkedin.com/company/whoantifraud)

 [who.](https://www.instagram.com/who.)



**who.**