



# *Nosso Código de Ética Empresarial*

*“O nosso Código de Ética Empresarial é o documento que será a referência para a ética dentro da WordCom e ajudará nossos prestadores de serviço, diretores e terceirizados a seguir o Espírito da WordCom no cotidiano de suas atividades profissionais”.*

*Gabriel Martins Ursini  
Fundador*

*Janeiro 2024*

*Versão. 01*



# CÓDIGO DE ÉTICA DA EMPRESA

---

## A FORMA DE COMO IREMOS TRABALHAR COM NOSSOS COLABORADORES



*O Código de Ética Empresarial que será utilizado pela WordCom, será o documento de referência, a "Constituição" que guiará cada ação, inspirará as nossas escolhas e trará os princípios éticos da empresa para a vida profissional diária de cada colaborador que fará parte da WordCom. Ele irá se aplicar a todos os colaboradores da "WordCom" e suas futuras filiais, subsidiárias, e representantes no Brasil e/ou no mundo inteiro, se assim houver. Também irá aplicar a todos os executivos e diretores da empresa e suas subsidiárias. Cada funcionário ou prestador de serviço receberá um exemplar pessoal quando entrar na empresa.*

## ÍNDICE

<b>O ESPÍRITO WORDCOM</b>	<b>5</b>
<b>PREFÁCIO – por Gabriel Ursini</b>	<b>6</b>
<b>PREFÁCIO</b>	<b>7</b>
<b>COMO E QUANDO SERÁ UTILIZADO ESTE CÓDIGO</b>	<b>8</b>
<b>RESPEITO PELAS PESSOAS, RESPEITO PELA LEI E RESPEITO PELOS COSTUMES LOCAIS</b>	<b>9</b>
<b>CONVERSA ABERTA</b>	<b>10</b>
<b>COMO EMPRESA “WORDCOM”</b>	<b>11</b>
Segurança e Qualidade dos Nossos Serviços	12
Exatidão nos Registros Financeiros e Empresariais	13
Utilização dos Recursos da Empresa	14
Informação Confidencial	15
Representando a Empresa	16
Ofertas e Entretenimento	17
Suborno e “Pagamentos Facilitadores”	18
<b>COMO ENTIDADE EMPREGADORA</b>	<b>19</b>
Saúde, Proteção e Segurança	20
Discriminação	21
Diversidade	22
Assédio e Comportamentos Agressivos	23
Assédio Sexual	24
Privacidade	25
Conflito de Interesses	26
<b>COMO EMPRESÁRIO RESPONSÁVEL</b>	<b>28</b>
Atividades Políticas	29
Contribuição para a Comunidade	30
Consciência Ambiental	31
<b>RECURSOS SUPLEMENTARES PARA GESTORES</b>	<b>32</b>
O Papel do Gestor	33
Publicidade e Marketing	34
Operações com Informação Privilegiada	35
Seleção e Igualdade de Tratamento de Fornecedores	36
Concorrência Leal	37
Impostos	39

# O ESPÍRITO WORDCOM

A nossa principal missão será de se tornar a mais eficiente e completa plataforma logística e de produção do país, oferecendo soluções eficazes para os nossos clientes, reduzindo custos, elevando a produção, melhorando a qualidade dos seus produtos e serviços. Através da nossa plataforma logística conseguiremos atender os modais rodoviários, ferroviários e aéreo à 17 kms. do porto de Santos. Este objetivo será o que vai dar sentido e valor ao nosso negócio e ao trabalho dos nossos colaboradores. Teremos orgulho no nosso trabalho.

## Como empresa

A nossa estratégia para atingir a nossa missão será baseada num investimento contínuo no desenvolvimento. Desta forma, as nossas marcas poderão fornecer serviços inovadores, altamente eficazes, práticos e de agradável utilização, desenvolvidos de acordo com as mais exigentes normas de qualidade e segurança. O nosso objetivo será sempre a excelência, desafiando-nos constantemente e aos nossos próprios métodos. Valorizaremos muito a honestidade e a clareza: a nossa publicidade ao consumidor será baseada num desempenho comprovado. Estaremos empenhados em construir relações fortes e duradouras com os nossos clientes e fornecedores, fundamentadas em confiança e benefício mútuo. Faremos negócio com integridade: respeitando as leis do nosso país, nos quais operaremos e aderimos a boas práticas de gestão empresarial. Manteremos altos padrões relativamente a contabilidade e relatórios e apoiaremos a luta contra a corrupção. Proporcionaremos valor aos acionistas a longo prazo e sustentado ao proteger e utilizar da forma mais eficaz os bens da empresa.

## Como entidade empregadora

Queremos fazer da WordCom um ótimo local para se trabalhar. Sabemos que os nossos colaboradores serão o nosso maior trunfo. Ter direito a um ambiente de trabalho seguro e saudável: um ambiente em que o talento pessoal e o mérito sejam reconhecidos, em que a diversidade seja valorizada, a privacidade respeitada e em que o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal seja tido em consideração. Acreditamos que iremos oferecer aos nossos colaboradores um ambiente estimulante, oportunidades profissionais excitantes e a possibilidade de fazer a diferença. Encorajaremos uma atmosfera de abertura, coragem, generosidade e respeito, de forma a que todos os nossos funcionários se sintam livres de apresentar as suas questões, idéias e preocupações.

## Como empresário responsável

Faremos a nossa parte na criação de um mundo de oportunidades e justiça. Estaremos cientes do nosso impacto no meio ambiente, incluindo na biodiversidade, e procuraremos constantemente a sua redução: estaremos determinados em evitar comprometer o amanhã por causa do hoje. Faremos uma contribuição positiva para o país e comunidades nas quais estaremos presentes, respeitando as culturas e sensibilidades locais. Estaremos empenhados no respeito dos direitos humanos. Queremos ajudar a acabar com a exploração infantil nos locais de trabalho e com o trabalho forçado. Procuraremos ativamente o favorecemos de parceiros de negócio que partilhem os nossos valores e os nossos compromissos éticos.

*Este é o espírito com que iremos trabalhar: a "WordCom"*

# PREFÁCIO

Por GABRIEL URSINI

A WORDCOM foi criada com base em valores fundamentais que nos orientaram ao longo da nossa vida profissional. Os nossos valores moldaram a nossa cultura e serão à base da nossa operação que com certeza será criada a nossa reputação.

Durante muitos anos de planejamento, transmitimo-los oralmente. Mas agora que estamos prontos para nos tornarmos muitos, presentes em cada vez mais lugares e ocasiões, acreditamos que chegou o momento de reunir os nossos valores num único documento: um que nos possa inspirar e aproximar.

Vivemos numa época de incertezas e mudanças constantes. Já não basta simplesmente partilhar convicções comuns. Precisamos agora de exprimir de forma clara, através de um documento, como seremos na prática e agir em conformidade com as nossas responsabilidades.

Personalizará os nossos valores e demonstrará como inspiram e influenciam as decisões que tomamos no nosso trabalho do dia-a-dia.

Todos teremos a responsabilidade de seguir estas regras de conduta que garantiram a integridade e padrões éticos da WORDCOM. Nosso trabalho e acompanhamento dos nossos valores, crenças e costumes será perene. Contaremos com todos para respeitar e transmitir o Nosso Código de Ética WORDCOM.

Acreditamos que o nosso empenho em viver de acordo com estes poderosos valores e em demonstrar os nossos elevados padrões éticos em tudo o que faremos, assegurará, mais do que nunca, que a WORDCOM seja considerada uma organização exemplar: uma organização que inspira confiança e respeito de todos.

**Gabriel Martins Ursini**  
Fundador

# PREFÁCIO

## Pelo Conselho Diretor

Estaremos empenhados em trazer o ESPIRITO WORDCOM para o trabalho do dia-a-dia. Isto é de importância crucial para o sucesso continuado da Empresa.

Essa é a razão pela qual produzimos este código. O seu objetivo é ajudar a todos a compreender o que é esperado de nós como colaboradores da WORDCOM. Será aplicável a todos, onde quer que operemos e qualquer que seja o cargo de novos colaboradores ou diretores da Empresa.

Cada um dos colaboradores deverá atuar como embaixadores da WORDCOM e como membros na nossa comunidade, assumimos o compromisso pessoal de seguir este código – quer no papel quer em espírito.

Devemos lembrar a todos sempre que:

- ❖ Os valores e os princípios orientadores descritos neste documento não são opcionais: deve respeitá-los;
- ❖ Você dá o exemplo: a reputação da WORDCOM resulta das suas ações;
- ❖ Será julgado não só pelo que faz, mas também pela forma como o faz;
- ❖ As questões éticas raramente são simples, mas devem ser tratadas;
- ❖ Aconselhamos a que não guarde para si essas questões: exponha-as e procure aconselhamento;
- ❖ Integridade e respeito são primordiais para a forma como trabalharemos.

Gabriel Martins Ursini

– Diretor Executivo Administrativo;

André Ursini

- Diretor Comercial;

André Luiz Marques Ferreira Rittes

- Diretor Técnico de Redação e Conteúdo

João Vitor Brait Castro

- Diretor Técnico de Relação com os Clientes

Thatiane Peres Dias

- Diretora de Arte

Arthur Micheloto de Lima

- Diretor de Produção

# COMO E QUANDO UTILIZAR ESTE CÓDIGO

Este código tem como objetivo disponibilizar uma base de trabalho para estas políticas, de forma a facilitar a compreensão da fundamentação lógica subjacente.

Mas, tão importante, é também constituir uma ferramenta para ajudar a tratar quaisquer questões ou dilemas que possam vir a surgir, relacionados com a forma como trabalharemos.

É evidente que nenhum documento pode antecipar e abordar todas as situações que possam vir a surgir, especialmente porque muitos dilemas éticos ocorrem em “áreas cinzentas” em que a solução não é imediatamente visível. Assim, sempre que for confrontado com o que pensa ser uma decisão ética delicada, coloque a si mesmo as seguintes questões:

1. Está de acordo com o ESPÍRITO WORDCOM e a NOSSA FORMA DE TRABALHAR?
2. É legal?
3. Como as minhas ações afetar os acionistas e como reagiriam se tivessem conhecimento das mesmas?
4. Se não estiver seguro, peço ajuda?

Reconhecemos que algumas situações não são fáceis.

Quando em dúvida, **regra de ouro é revelar o assunto ediscuti-lo abertamente.**

Os assuntos técnicos são mais adequados a peritos internosem áreas como Finanças, Recursos Humanos, Saúde e Segurança, Jurídica e Impostos, Compras, e outros assuntos.

P: Este documento aplica-se a mim?

R: Todos que farão parte da WORDCOM poderemos ser confrontados com um dilema ético durante o trabalho diário: como nos comportaremos em relação aos nossos colegas e como reagiremos ao seu comportamento; como trataremos pedidos delicados e difíceis de clientes ou fornecedores; como resolveremos as questões sobre a utilização da propriedade da empresa. Todos estes têm uma dimensão ética. Este código fornecerá uma orientação útil e prática sobre estes e outros dilemas comuns que todos enfrentaremos ocasionalmente.

O **ESPÍRITO WORDCOM** e a **NOSSA FORMA DE TRABALHAR** dirigem-se a todos os colaboradores que irão fazer parte do Grupo e às suas subsidiárias, filiais e escritórios de representação no Brasil e em todo o mundo, se assim houver. Dizem também respeito a todos os Responsáveis e Diretores do Grupo WORDCOM e das suas subsidiárias.

O Código de Ética da Empresa WORDCOM S/A será disponibilizado a todos os colaboradores, e estará disponível para todos em 2 idiomas, a sua língua original (português) e na versão da língua americana dos Estados Unidos da América.



# RESPEITO PELAS PESSOAS

Esperamos que todos os nossos colaboradores e entidades trabalhem em conjunto de uma forma aberta e respeitosa. Desta forma, manteremos uma cultura de lealdade, confiança e solidariedade em toda a nossa Empresa. Deveremos todos tentar dar crédito às ideias das outras pessoas e reconhecer as contribuições dos outros.

O trabalho será em equipe e deve ser encorajado, e, os sucessos, assim como os fracassos, devem ser partilhados. Devemos escutar com generosidade e partilhar informação conforme necessário, respeitando as políticas do Grupo WORDCOM sobre confidencialidade.

Finalmente, a depreciação de colegas é contrária aos valores da WORDCOM.

# RESPEITO PELA LEI

A WORDCOM deverá operar em outros países com uma vasta variedade de culturas, leis e sistemas políticos. Como regra básica, nós enquanto Empresa e enquanto pessoas no desempenho das nossas tarefas, deveremos respeitar sempre as leis dos países nos quais a WORDCOM vier a operar.

A WORDCOM estará particularmente ligada ao espírito e cumprimento das leis vigentes:

- ❖ Direitos Humanos;
- ❖ Proibição de trabalho de menores e trabalho forçado;
- ❖ Discriminação;
- ❖ Horas de trabalho e remuneração;
- ❖ Representação coletiva de trabalhadores;
- ❖ Padrões de qualidade, saúde e segurança;
- ❖ O meio ambiente;
- ❖ Corrupção e suborno;
- ❖ Impostos e comunicação correta de informação financeira;
- ❖ Concorrência leal.

A WORDCOM procurará sempre partilhar estes princípios com os seus futuros parceiros de negócio e assegurar, na medida do possível, que esses mesmos parceiros respeitem também estas leis e regulamentos.

# RESPEITO PELOS COSTUMES LOCAIS

A NOSSA FORMA DE COMO IREMOS TRABALHAR foi redigida com a ajuda de profissionais experientes com expertise em negócios em todo o mundo. Acreditamos que as suas mensagens centrais serão aplicáveis em todas as nossas operações.

Devemos assegurar que, sempre que possível, conduziremos as nossas atividades de uma forma sensível para com as tradições sociais e culturais das comunidades com as quais entraremos em contato.

Podem existir ocasiões em que as orientações deste código estejam em discordância com a lei ou costumes locais de um país em particular. Se for esse o caso, então onde as leis locais exigem um critério mais elevado do que o estabelecido no código, a lei local deverá ser sempre aplicada. Se, pelo contrário, o código fornecer um critério superior, então deverá substituir a lei local, exceto se este procedimento resultar numa atividade ilegal.

# CONVERSA ABERTA

A WORDCOM sempre irá encorajar uma cultura de abertura onde os seus colaboradores podem colocar as suas dúvidas genuínas.

Espera-se que todos os colaboradores assumam responsabilidade pessoal de forma a assegurar que a nossa conduta estará sempre de acordo com o ESPÍRITO WORDCOM e a NOSSA FORMA DE TRABALHAR.

Encorajaremos todos os colaboradores a expressar os seus pontos de vista, a defender as suas opiniões e a assinalar comportamentos ou pedidos inaceitáveis.

Reconheceremos que os colaboradores podem vir a ter dúvidas sobre determinadas práticas e necessitem de aconselhamento e orientação para nos ajudar a resolver.

Será sempre nossa política que todas as dúvidas levantadas de boa fé sobre condutas incorretas por parte da Empresa ou por qualquer dos seus colaboradores ou parceiros de negócio sejam investigadas minuciosamente e que sejam tomadas as ações apropriadas para lidar com o resultado dessas investigações.

“Boa fé” significa que foi fornecida informação que se acredita ser honesta e precisa nessa altura, mesmo se mais tarde se provar o contrário.

Forneceremos informações a quem levantou a dúvida na medida em que seja apropriada e possa ser transmitida sem infringir os requisitos legais ou outras obrigações de confidencialidade.

Asseguraremos um processo justo no caso de uma investigação e, em particular, o respeito dos princípios do devido processo e a presunção de inocência.

Toda a informação dada no decorrer da investigação será comunicada numa base de “necessidade de conhecimento” e qualquer colaborador que levante tais dúvidas de boa fé será protegido contra uma possível retaliação. É esperada uma total cooperação durante as investigações.

O procedimento normal para levantar tais questões é através da hierarquia. Se por qualquer razão se sentir desconfortável com esta via, deverá levantar a questão com o seu Diretor de Recursos Humanos. Poderá também existir recursos adicionais disponíveis, tais como representantes de pessoal, procedimentos de reclamação ou uma linha de ajuda.

**Atualmente, o Diretor-Geral é o responsável máximo por assegurar o respeito pelo ESPÍRITO WORDCOM e a pela NOSSA FORMA DE TRABALHAR.**

Se no futuro levantar a dúvida localmente e continuar insatisfeito coma resposta que lhe foi dada pelo diretor local, ou no caso excepcional de não ser apropriado o levantamento da questão localmente, pode contactar o Diretor Geral da seguinte forma:

website: [www.wordcom.com.br](http://www.wordcom.com.br)

e-mail: [gabriel.ursini@wordcom.com.br](mailto:gabriel.ursini@wordcom.com.br)

Tenha em atenção que apesar de não proibirmos denúncias anónimas, não as encorajamos. Acreditaremos que ofereceremos garantias suficientes para tornardes necessário que um colaborador que denuncie uma dúvida em boa fé esconda a sua identidade. Será também difícil investigar um assunto minuciosamente quando denunciado anonimamente.

# A NOSSA FORMA DE COMO IREMOS TRABALHAR

## COMO EMPRESA

“O nosso objetivo será sempre a excelência, desafiando-nos  
constantemente os nossos próprios métodos”

ESPÍRITO WORDCOM

# SEGURANÇA E QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

A segurança e qualidade dos nossos serviços serão sempre primordiais.

Será o desempenho superior, a qualidade e a segurança dos nossos serviços prestados que demonstrarão a nossa dedicação e respeito pelos nossos clientes, que nos farão ganhar a sua confiança, que sustentarão a reputação que criaremos da nossa marca e que assegurarão a liderança que tanto estamos almejando no nosso setor.

Estaremos empenhados na comercialização de nossos serviços, e que tenham uma eficácia e segurança comprovada, garantidas por certificações de qualidade que deveremos obter.

Cada colaborador da WORDCOM deverá estar empenhado na obtenção da total qualidade dos serviços, em todas as fases do processo.

Todos nós, sem exceção, deveremos estar envolvidos no desenvolvimento, na comercialização, na distribuição e nas vendas dos nossos serviços, deveremos:

Cumprir todos os requisitos legais e regulamentares sobre o desenvolvimento dos serviços;

Encorajar uma livre e aberta troca de pontos de vista sobre a segurança dos serviços prestados, de forma a que nenhuma questão de segurança seja ignorada;

Assegurar sempre que os mais altos padrões de higiene e rigorosos controles de qualidade sejam aplicados em cada fase do processo;

Assegurar que todas as rejeições dos consumidores serão relatadas ao Departamento de Pós Comercialização;

Responder prontamente a quaisquer dúvidas sobre possível segurança dos serviços, tolerância e questões de controle de qualidade.

## ESPÍRITO WORDCOM

P: Trabalho na linha de manutenção e identifiquei alguns sistemas com defeito, mostrando que uma máquina pode estar a originar alguns problemas de qualidade. Sei que é suposto parar a manutenção diária, semanal ou mensal quando isso acontece, mas a minha supervisora ou supervisor não tomou qualquer atitude. Sei que o planeamento da manutenção é muito apertado e custoso. Devo confiar que ela sabe o que está a fazer e ignorar a situação?

R: A WORDCOM colocará em funcionamento controles de qualidade em cada fase do processo de manutenção dos seus pátios, construções e serviços para assegurar que os nossos clientes obtenham sempre os serviços da mais alta qualidade. A qualidade estará sempre em primeiro lugar, independentemente de planeamentos de manutenção. Deverá colocar essa parte da manutenção em espera sem qualquer hesitação, partilhar o problema imediatamente e abertamente com a supervisora ou supervisor e trabalhar com ela ou com ele e com o resto da sua equipe para resolver a questão o mais rápido possível, antes de prosseguir com a manutenção.

P: Recebemos uma reclamação de um cliente dizendo que pode ter ocorrido um possível vazamento num determinado setor fora do nosso setor de controle. Os vazamentos podem ocorrer com diversos tipos de produtos que podem conter ingredientes nocivos e não existe uma prova concreta de uma possível contaminação ou vazamento de algum tipo de produto. Teremos a obrigação de investigar e comunicar os superiores?

R: Na WORDCOM responderemos sempre prontamente a qualquer dúvida sobre uma possível insegurança. Deve imediatamente comunicar o assunto com o seu gestor ou supervisor.

**Atenção:** *Se se encontrar perante um problema que envolva a segurança do condomínio, não o guarde para si. Obterá ajuda e apoio ao discutir o assunto com a sua gestão, o seu Diretor de Controlo de Qualidade ou o seu Diretor de Recursos Humanos (consultar também o capítulo sobre “Conversa Aberta”).*

# EXATIDÃO NOS REGISTROS FINANCEIROS E EMPRESARIAIS

A precisão será primordial para o sucesso do nosso negócio. Esta será uma parte essencial para gerirmos o nosso negócio legal, honesta e eficazmente. Todos teremos a obrigação de nos certificarmos que os nossos registos, financeiros ou outros, serão precisos. Em particular, será crucial ser possível fornecer informação transparente, regular e fiável aos nossos acionistas.

## Espera-se que:

- ❖ Se desempenhe o nosso papel para assegurar que serão mantidos registos financeiros e empresariais precisos e de forma permanente;
- ❖ Se mantenham os registos em segurança e se sigam as linhas de orientação sobre retenção de registos;
- ❖ Se coopere com os auditores internos e externos;
- ❖ Se recusem todas as transações em numerário;
- ❖ Se não existir outra possibilidade, as transações em dinheiro devem ser expressamente autorizadas, devidamente registadas e documentadas;
- ❖ Nos certificaremos sempre de que não alugaremos, venderemos, transferiremos ou liquidaremos quaisquer bens da WORDCOM sem a devida autorização e documentação.

P: Foi-me pedido para verificar o relatório de locações e vendas preparado pelo meu gestor para o final do ano. Ao fazê-lo, notei o que penso ser um erro que mais ninguém parecer notado. Estou bastante nervoso relativamente a mencionar o assunto, pois não quero colocar em risco a minha relação com o meu gestor. O que devo fazer?

R: A razão pela qual lhe foi pedido para verificar o relatório de locações e vendas é precisamente para ter a certeza que não existem erros. Se não o divulgar, não estará a desempenhar o seu trabalho devidamente e não estará a servir os interesses da Empresa. Deve falar imediatamente com o seu gestor sobre o que encontrou. Ele ou ela não tem razão para estar zangado consigo; pelo contrário, fez bem em evitar que fosse passada informação incorreta.

P: A vida por vezes será muito agitada e nem sempre conseguirei encontrar todas as faturas para apresentar as minhas despesas. É possível eu adicionar algumas despesas fictícias que são inferiores ao total requerido para uma fatura, somente para acertar o total? Não seria desonesto de forma alguma, pois não vou ficar ganhando. Só estaria me certificando de que vou receber o que me é devido.

R: Não, isto não está correto. Significa que os relatórios de despesas estarão incorretos e que isso se traduzirá em registos contabilísticos errados. Deverá ser responsável pelas suas faturas; essa é a única garantia de que vai receber o que lhe será devido.

P: Se um dos nossos clientes perguntar se poderá pagar através de uma mistura de diferentes contas, usando dinheiro e cheques. Isto será aceitável? O que devo fazer?

R: Deverá ter especial cuidado com este tipo de transações. Pode se tratar de lavagem de dinheiro, um processo no qual os fundos obtidos através de forma ilegal (por ex. drogas, suborno e prostituição) são escondidos, ou tornados legítimos. Assim, deverá informar sempre a sua hierarquia antes de aceitar o pagamento e tomar todos os passos possíveis para se certificar de que esta é uma transação genuína. Entre os sinais de perigo a procurar estarão:

- ❖ pagamentos feitos em moedas que não a especificada na fatura;
- ❖ tentativas de fazer pagamentos em dinheiro;
- ❖ pagamentos feito por alguém que não consta do contrato;
- ❖ pagamentos de e para uma conta que não a utilizada na relação de negócios habitual e pedidos para fazer um pagamento excessivo.

**Atenção:** Se estiver a enfrentar um problema sobre precisão financeira, não o guarde para si. Obterá ajuda e apoio ao discutir o assunto com a sua gestão, o seu Diretor Financeiro ou o seu Diretor de Recursos Humanos (consultar também o capítulo sobre “Conversa Aberta”).

# UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS DA EMPRESA

Os recursos da Empresa serão destinados a ajudar os colaboradores a alcançar os objetivos de negócios da WORDCOM. Recursos da Empresa incorretamente utilizados ou desperdiçados, incluindo o tempo dos colaboradores, prejudicarão a todos e prejudicarão as operações, o desempenho financeiro e principalmente os resultados da WORDCOM.

## Espera-se que:

- ❖ Como regra geral, se evite o uso pessoal de bens da Empresa. O uso limitado de ferramentas de comunicação tais como correio eletrônico, telefone e internet podem ser aceitáveis desde que não incorra em custos pouco razoáveis e não interfiram com as nossas responsabilidades de trabalho;
- ❖ Se respeite e proteja os bens da Empresa para assegurar que não são perdidos, danificados, incorretamente utilizados ou desperdiçados, nem emprestados a outros transferidos, vendidos ou doados sem a devida autorização;
- ❖ Se evite o uso inapropriado de sistemas de computador, correio eletrônico empresarial e internet;
- ❖ Se reconheça que todos os bens da empresa e documentos pertencem à WORDCOM.

P: Suspeitando que um dos membros da minha equipe estará indo a realizar um negócio de consultoria externa durante o tempo de trabalho na Empresa, usando o portátil e o correio eletrônico da Empresa para o efeito. Mencionei o assunto a um amigo na informática. Ele pode acessar ao correio eletrônico da pessoa em causa e ofereceu-me ajuda para investigar o que se está acontecendo. Será o procedimento correto?

R: Não. Se tem quaisquer suspeitas deste género deve transmiti-las diretamente ao seu gestor. A Empresa tem procedimentos específicos para aceder ao correio eletrônico de funcionários quando relacionados com uma investigação de má conduta ou por outras razões legítimas. Ainda que o seu amigo na informática tenha acesso a estas contas, ele não deve usá-lo para estes fins sem a devida autorização obtida através de canais oficiais da Empresa.

P: A minha impressora de casa quebrou e a minha esposa necessita enviar o seu CV para um possível trabalho com urgência. É possível que eu o escreva e o imprima no meu local de trabalho?

R: Em geral, poderá utilizar o computador fora das horas de trabalho para escrever documentos pessoais, desde que este procedimento seja ocasional, razoável e não interfira com as suas responsabilidades de trabalho.

P: Estou sempre recebendo correio eletrônico da “piada do dia” de um amigo de um outro departamento, alguns dos quais têm muita graça. Gostava de enviar alguns deles para os meus colegas e dar-lhes um sorriso numa manhã de segunda-feira, mas não tenho a certeza se o meu gestor vai aprovar. O que devo fazer? Deixá-la fora da lista?

R: Neste caso deve usar o seu senso comum. Lembre-se de que nem todos têm o mesmo sentido de humor e deve pensar duas vezes antes de reenviar tais “piadas”. Em particular, deve ter em conta que os sistemas de correio eletrônico da Empresa e o acesso de internet não devem ser usados para aceder, guardar, enviar ou publicar qualquer material que seja inconsistente com o ESPIRITO WORDCOM, incluindo o respeito pelas pessoas. Isso inclui, obviamente, imagens pornográficas ou de sexo explícito, conteúdos políticos ou religiosos, ou qualquer conteúdo que promova a violência, ódio ou intolerância.

P: No trabalho, teremos acesso a informações privilegiadas. Algumas vezes também com informações que ainda não estão disponíveis no mercado. Já ofereci alguns destes serviços com a informação privilegiada a um amigo, parente ou cliente próximo. Será correto?

R: Não, não poderemos repassar informações privilegiadas. Os colaboradores terão acesso a informações porque sentimos que é importante para os colaboradores da WORDCOM, qualquer que seja a sua função, conhecer, debater e opinar sobre os nossos serviços. É parte do orgulho no trabalho.

**Atenção:** Se estiver a enfrentar uma questão sobre o uso de bens da Empresa, não a guarde para si. Obterá ajuda e apoio a discutir o assunto com a sua gestão ou com o seu Diretor de Recursos Humanos (consultar também o capítulo sobre “Conversa Aberta”).

# INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

A divulgação não autorizada de informação confidencial pode ser prejudicial para a WORDCOM. Devemos todos assegurar que toda a informação não revelada ao público é mantida em absoluta confidencialidade. Aqueles de nós que tenham acesso a informação confidencial pertencente a parceiros de negócio, encontram-se também sobre uma obrigação similar de protegê-la da divulgação.

**Espera-se que:**

- ❖ Se limite a divulgação de informação confidencial a pessoas com uma “necessidade de conhecimento” legítima que sirva os interesses da WORDCOM;
- ❖ Se proteja todos os registos confidenciais declinantes e fornecedores, quer em papel quer eletrônicos;
- ❖ Se previna a divulgação de informação confidencial a terceiros exteriores à WORDCOM (incluindo familiares de funcionários);
- ❖ Se evite discutir ou trabalhar com informação confidencial em áreas públicas onde as conversas possam ser escutadas ou os dados comprometidos;
- ❖ Se certifique que não estamos a divulgar a informação confidencial de um anterior empregador;
- ❖ Toda a informação confidencial seja devolvida (incluindo todas as cópias do material original) após a saída da WORDCOM.

P: Os meus amigos perguntam frequentemente sobre o meu trabalho na WORDCOM: estão curiosos sobre os nossos serviços e sobre os novos lançamentos que estamos a preparar. Obviamente, sei bastante sobre as respostas devido ao meu trabalho – quanto é que lhes posso revelar?

R: Qualquer informação (escrita, eletrônica ou em qualquer outro formato) que não esteja publicamente disponível e à qual teve acesso como colaborador da WORDCOM, deverá ser considerada confidencial. Revelar tal informação, mesmo que a amigos de confiança, não é apropriado. Pode prejudicar os interesses da WORDCOM.

P: Um dia destes estava acompanhando um potencial cliente para uma reunião. No caminho para a sala de reunião passamos pela sala de um colega. A porta estava aberta e ele estava a falar com outro cliente sobre condições de preços ao telefone em alta voz. Ao passar foi possível ouvi-lo a oferecer alguns acordos especiais – tudo susceptível de ser ouvido pelo meu cliente! Não deveria ele ter mais cuidado?

R: Todos nós devemos tomar as medidas necessárias para proteger a confidencialidade da informação, mesmo no local de trabalho: por exemplo, seguindo a política da “secretária limpa”, guardando os ficheiros, mudando as palavras-passe com regularidade e tendo cuidado quando se usa o telefone em alta voz. Nunca sabemos quem pode estar passando e, mesmo entre colaboradores da WORDCOM, a informação comercial sensível deverá ser somente partilhada numa base de “necessidade de conhecimento”.

**Atenção:** Se se encontrar perante um problema que envolve confidencialidade, tome as medidas apropriadas para o resolver. Receberá ajuda e apoio necessários ao discutir o assunto com a sua gestão, com o Departamento Jurídico ou com o seu Diretor de Recursos Humanos (ver também o capítulo “Conversa Aberta”).

# REPRESENTANDO A EMPRESA

A reputação da WORDCOM dependerá sempre do comportamento de todos e de cada um de nós em conjunto.

**Espera-se que:**

- ❖ Se aja de acordo com os melhores interesses da WORDCOM;
- ❖ Se demonstre os valores da WORDCOM no comportamento profissional;
- ❖ Se evite falar ou escrever em nome da WORDCOM a não ser que esteja devidamente autorizado;
- ❖ Se evite falar ou escrever sobre temas fora dos conhecimentos pessoais;
- ❖ Se assegure que não existe confusão entre as suas opiniões pessoais e as da Empresa (Assim, por exemplo, deve evitar o uso de cartas com o cabeçalho da WORDCOM ou correio eletrônico para expressar pontos de vista pessoais ou para negócios pessoais).

P: Visitei o blog de um colega e vi que ele expressou algumas ideias pessoais sobre a gestão da WORDCOM. Ele não disse que era um dos colaboradores da WORDCOM, mas é fácil adivinhar a partir de outra informação que ele deu tal como “Trabalho para a empresa proprietária de um Complexo Logístico próximo ao porto de Santos”! Devo falar com ele sobre isto?

R: Os blogs estão se tornando cada vez mais popular na forma de expressão. Quando participarem em blogs, os colaboradores devem deixar bem claro que estão a expressar as suas opiniões pessoais e tomar todas as precauções necessárias para assegurar que estas não são tomadas de qualquer forma por opiniões da WORDCOM. Na maioria dos casos, não é apropriado identificarem-se como colaboradores da WORDCOM num blog deste gênero. Deve levantar estas questões primeiro com o seu colega, pois ele pode não ter consciência de que as suas ações poderão ser contrárias aos interesses da WORDCOM. Se necessário, pode decidir falar do assunto com o seu gestor.

P: A nossa equipe participou de uma conferência que envolveu uma estadia noturna e um jantar no hotel da conferência. Um dos membros da minha equipe bebeu mais do que devia durante o jantar e começou a comportar-se de forma incorreta, contando anedotas estúpidas e sendo agressivo com o pessoal do hotel. O que lhe devo dizer sobre o seu comportamento?

R: Apesar do incidente ter ocorrido durante a noite, o membro da sua equipe ainda se encontrava ao serviço da Empresa. Para os outros à sua volta, ele estava a representar a WORDCOM. É claro que o seu comportamento não é aceitável.

P: Por algumas vezes a internet poderá estar cheia de informação errada sobre a WORDCOM. Não é responsabilidade minha corrigi-la?

R: Não. Se existe informação incorreta a circular em público, deve dar conhecimento ao seu gestor ou a alguém nas Relações Públicas sobre este fato e eles tomarão medidas quando necessárias. Mas nenhum colaborador não autorizado poderá colocar informação da Empresa ou posições da Empresa na Internet ou em qualquer outro local.

**Atenção:** *Se estiver a enfrentar uma questão sobre a representação da Empresa, não a guarde para si. Obterá ajuda e apoio ao discutir essa questão com a sua gestão, com o seu Diretor de Relações Públicas, ou com o seu Diretor de Recursos Humanos (consulte o capítulo sobre “Conversa Aberta”).*



# OFERTAS E ENTRETENIMENTO

A troca de ofertas e de entretenimento pode ajudar a construir a compreensão e a melhorar as relações profissionais, mas pode também causar um conflito de interesses entre interesses pessoais e dever profissional. Quando receber ofertas ou entretenimento, a regra de “ouro” é a divulgação total. Quando oferecer lembranças ou entretenimento, a regra de “ouro” é o bom-senso e avaliar como será entendido pelo público em geral.

**Espera-se que:**

- ❖ Nunca se aceitem ofertas ou entretenimento de quaisquer fornecedores a não ser que sejam claramente simbólicos em valor;
- ❖ Nunca se ofereçam ou aceitem ofertas em numerário;
- ❖ Se certifique de que todas as ofertas e entretenimentos oferecidos são apropriados e estão de acordo com os valores da WORDCOM;
- ❖ Se certifique de que quando do estabelecimento de uma nova relação comercial, todas as partes estão cientes sobre as orientações da WORDCOM relativamente a ofertas e entretenimento. Por sua vez, se descubra quais são as políticas do parceiro de negócio sobre estes assuntos. Esta atitude pode ser muito útil para evitar quaisquer mal entendidos;
- ❖ Se transmita imediatamente à gestão qualquer oferta ou convite recebido.

P: Posso oferecer a um cliente da WORDCOM bilhetes para um concerto no qual não vou poder estar presente?

R: Alguém da WORDCOM deve estar presente e ter a possibilidade de realizar negócios com o cliente como parte de uma saída desse género. São aplicadas as mesmas regras quando receber um entretenimento de um fornecedor. Só será permitido se o entretenimento for razoável, usual e habitual nesta relação de negócios, e quem oferece comparecer.

P: Acabei de fechar um negócio importante com um cliente novo. O meu Diretor de Vendas sugeriu levá-lo a um show ou a um jantar para comemorar. Pensei que era uma boa ideia até descobrir que era um show com dança. Sinto-me desconfortável com a oferta deste tipo de entretenimento. Estarei sendo demasiado sensível?

R: O entretenimento que será oferecido a clientes deve não só ser razoável, como também o aceitável. Este tipo de entretenimento colidirá provavelmente com o ESPÍRITO WORDCOM, mas pode também deixar o cliente muito desconfortável, sem mencionar que um dos membros da sua equipe de vendas pode considerar este tipo de “entretenimento” desagradável. Deve encorajar o seu Diretor de Vendas a encontrar uma opção mais apropriada e tranquila. A longo prazo, essa posição irá ser positiva para a Empresa.

P: Como parte do meu trabalho, organizarei numerosos encontros de negócios, viagens, convenções e congressos. Se um hotel aonde frequentarmos com reservas de quartos para funcionários da WORDCOM oferecer-me um fim de semana grátis para o aniversário de casamento dos meus pais. É um gesto agradável. Posso aceitá-lo?

R: Não. Mesmo que não se beneficie pessoalmente do presente, aceitar a oferta vai dificultar em permanecer imparcial quando organizar futuras acomodações em hotéis para a equipe da WORDCOM. Mesmo a possibilidade de um tal conflito de interesses é inapropriado e deve ser evitado recusando diplomaticamente a oferta, deixando clara a razão pelo qual o está a fazer.

P: Um fornecedor acabou de me oferecer uma grande amostra dos seus produtos. Sei que não lhe deve ter custado muito, assim posso, e devo aceitá-lo?

R: Só pode aceitar ofertas e convites que sejam simbólicos em valor. Por exemplo, produtos com o logotipo da empresa fornecedor ou uma caixa de chocolates é geralmente correto. Neste caso, deve agradecer ao fornecedor pela sua generosidade, mas educadamente recusar o seu presente. Se pensar que a recusa vai prejudicar a sua relação, procure o diretor da sua gestão para encontrar uma forma apropriada de lidar com a oferta oferecida.

**Atenção:** Se estiver a enfrentar uma questão sobre ofertas e entretenimento, não a guarde para si. Obterá ajuda e apoio a discutir o assunto com a sua gestão, com o seu Responsável de Compras, ou com o seu Diretor de Recursos Humanos (consultar também o capítulo sobre “Conversa Aberta”).

# SUBORNO E “PAGAMENTOS FACILITADORES”

Estamos convictos de que a corrupção será inaceitável. Este comportamento não se adequará ao ESPÍRITO WORDCOM de atuar, não beneficiará as comunidades nas quais operaremos e representaram um custo para a Empresa. O suborno é uma forma de corrupção e é ilegal no nosso país sede, sobretudo quando existam funcionários públicos envolvidos. Alguns países interditam inclusivamente esses “pagamentos facilitadores”. Estes são definidos como pagamentos utilizados para assegurar ou acelerar ações legais do governo tais como, por exemplo, a emissão de licenças ou a libertação de mercadorias retidas na alfândega. A maioria constitui, de fato, uma forma de suborno. Em nossa matriz (sede) não será aceito.

## Espera-se que:

- ❖ Nunca se proponha, ofereça ou prometa numerário ou serviços (incluindo presentes e entretenimento) a funcionários governamentais, a outros funcionários e a todos os que sobre eles possam exercer influência;
- ❖ Nunca se faça intencionalmente tais pagamentos através de terceiros, o que significa uma seleção e monitorização criteriosas de fornecedores, agentes e parceiros de negócio;
- ❖ Se assegure que, perante uma situação em que tais pagamentos seriam inevitáveis, o nosso Diretor-Geral seja imediatamente informado e o fato ocorrido documentado na íntegra.

P: Disseram-me que deveríamos contratar um “consultor” local para auxiliar na obtenção de todas as licenças necessárias por parte de um governo estrangeiro. O consultor solicitou uma comissão avultada e afirmou que utilizaria o dinheiro para “ajudar no andamento do processo”. Uma vez que desconhecemos o destino do dinheiro, deveremos ficar preocupados?

R: Sim. Se suspeitar do comportamento de qualquer agente, não deve efetuar quaisquer pagamentos adiantados enquanto não tiver determinado que não foram, ou estão a ser efetuados quaisquer pagamentos irregulares. A investigação desses assuntos pode deparar-se com obstáculos culturais em alguns países, mas quaisquer agentes que tenham relações comerciais com empresas multinacionais devem compreender a necessidade destas medidas.

P: Estou a estabelecer um escritório novo e as autoridades locais solicitaram uma pequena gratificação antes de instalarem as nossas linhas telefónicas. Posso efetuar este pagamento?

R: A Empresa não oferece gratificações a funcionários públicos para assegurar a execução de funções oficiais, e/ou a funcionários privados a serviço do setor público. Se o pagamento não corresponder a uma taxa legítima de instalação, não deve ser efetuado.

**Atenção:** Se se encontrar perante um problema que envolve suborno e “pagamentos facilitadores”, não o guarde para si. Obterá ajuda e apoio ao discutir o assunto com a sua gestão, com o seu Responsável de Compras, ou com o seu Diretor de Recursos Humanos (consultar também o capítulo sobre “Conversa Aberta”).

# A NOSSA FORMA DE COMO IREMOS TRABALHAR

## COMO ENTIDADE EMPREGADORA

“Queremos fazer da WORDCOM um ótimo local para se trabalhar. Sabemos que os nossos futuros colaboradores serão o nosso maior trunfo na busca dos nossos objetivos.”

ESPÍRITO WORDCOM

# SAÚDE, PROTEÇÃO E SEGURANÇA

Todos os colaboradores que trabalharem “com” e “para” a equipe WORDCOM, terão direito a um ambiente de trabalho saudável, protegido e seguro.

**Espera-se que:**

- ❖ Se respeite as regras da Empresa relativas a saúde e segurança no trabalho;
- ❖ Se tomem todas as precauções razoáveis para manter um ambiente de trabalho seguro e saudável;
- ❖ Se assegure que as nossas ações não nos colocam, ou a terceiros, em risco;
- ❖ Se saiba como agir em caso de emergência no nosso local de trabalho;
- ❖ Se informe a gestão sobre qualquer comportamento, instalações ou itens passíveis de comprometer a segurança do nosso ambiente de trabalho, bem como todos e quaisquer acidentes, ainda que de pouca importância possam vir a ocorrer.

P: A minha diretora diz que está preocupada por eu não dormir o suficiente e sugeriu que não eu saísse tanto à noite depois do meu horário de trabalho. Afirma que a preocupa que eu possa adormecer e tenha um acidente. Tudo bem, aconteceu de estar um pouco sonolento, uma ou duas vezes, mas continuo a desempenhar o meu trabalho. De certo que, o que eu faço fora das horas de expediente não é da conta dela. Não tenho direito a ter vida pessoal? Acho que ela está sendo intrometida demais. O que devo fazer?

R: O que você faz à noite só diz respeito a você mesmo. Mas se o seu cansaço coloca a si, ou a terceiros, em risco, a sua diretora tem o direito de levantar a questão, apesar de dever fazê-lo com sensibilidade e respeito pela sua privacidade. Apesar de que iremos respeitar a vida pessoal dos nossos futuros colaboradores, comportamentos que possam colocá-lo a si ou aos colegas em risco não podem ser tolerados. Em termos de segurança, não se pode correr riscos nunca.

P: O meu supervisor deu-me instruções para desativar um dispositivo de segurança. O que devo fazer?

R: Nunca deve ignorar, desligar ou desativar qualquer dispositivo de segurança ou equipamento de monitorização sem a autorização prévia e devida por parte de um representante da segurança. A segurança é um compromisso absoluto que não deve ser posto em causa por qualquer motivo.

P: Enquanto representante de vendas da WORDCOM será frequente dirigir à noite em grandes cidades e por algumas vezes em zonas não seguras. Por vezes não me sinto seguro. Levantei a questão de segurança com o meu diretor, mas ele não tomou quaisquer medidas relativamente às minhas preocupações. Devo abordar este assunto com outra pessoa da Empresa?

R: Deve tentar evitar colocar-se nesta situação, mas, por vezes, pode ser inevitável. Se sente que a sua segurança está em perigo, deve imediatamente contactar o seu Diretor de Recursos Humanos para discutir soluções possíveis.

P: Acabei de saber que um dos nossos sub contratados tem bebido nas nossas instalações. Uma vez que, tecnicamente, ele não é funcionário da WORDCOM, devemos preocupar-nos?

R: Informe a gestão relativamente a qualquer comportamento que possa comprometer a segurança do seu ambiente de trabalho ou colocar alguém em risco.

**Atenção:** Se se encontrar perante um problema que envolve segurança e saúde, não o guarde para si. Obterá ajuda e apoio ao discutir o assunto com o seu Gestor de Saúde e Segurança, com o seu Diretor de Recursos Humanos ou com o seu Responsável pelas Instalações. (consultar também capítulo sobre “Conversa Aberta”).

# DISCRIMINAÇÃO

P: O que quer a WORDCOM dizer exatamente com “discriminação”? Trata-se da mesma definição presente na legislação do meu país ou é diferente?

R: A primeira regra reside no fato de a WORDCOM respeitadas legislações Brasileiras, e, por conseguinte, qualquer funcionário que viole as leis contra a discriminação no nosso país poderá ser sancionado. Contudo, podem vir a existir países onde a WORDCOM considere que a lei anti discriminação não proíbe determinados comportamentos que a Empresa encara como inaceitáveis.

Por exemplo, a WORDCOM opõe-se não só à discriminação direta, como também à discriminação indireta.

Discriminação direta significa qualquer ação tomada em relação a trabalhos, formação, promoções, vínculo laboral ou quaisquer outros aspectos da vida laboral, o que significa que os afetados não gozam de igualdade de tratamento ou de oportunidades.

Discriminação indireta é qualquer ação que, apesar de parecer imparcial, coloca alguém de um determinado sexo, idade, incapacidade ou outra característica em desvantagem relativamente a outros.

P: Um colega no meu departamento faz frequentemente piadas alusivas aos antecedentes étnicos e religiosos das pessoas. Ele diz que é só para se divertir, mas eu considero os seus comentários insultuosos e humilhantes. No entanto, não quero ser visto como desmancha prazeres e sou como alguém demasiado sensível e sem humor e tenho receio de o confrontar. O que devo fazer?

R: Piadas ou insinuações a respeito das pessoas devido à cor da sua pele, ao seu país de origem, à sua religião ou até mesmo ao seu sotaque não são e jamais serão aceitáveis para a WORDCOM. Constituem a negação do respeito que todos nós merecemos. Diga ao seu colega que considera as suas “piadas” ofensivas. Se as piadas não pararem, deve levantar a questão junto da sua hierarquia ou do Diretor de Recursos Humanos.

# DIVERSIDADE

Na WORDCOM sempre acreditaremos no valor da diferença e encaramos como um grande trunfo no nosso trabalho. Os diversos antecedentes dos nossos colaboradores fomentam a criatividade e permitem-nos uma melhor compreensão dos nossos clientes. A WORDCOM estará também empenhada em facilitar a integração profissional dos que requerem atenção especial: jovens adultos, pessoas de famílias desfavorecidas e portadores de necessidades especiais físicas.

## **Espera-se que:**

Se assegure que não existe discriminação com base em:

- ❖ - Sexo;
- ❖ - Incapacidade;
- ❖ - Situação familiar;
- ❖ - Orientação sexual;
- ❖ - Idade;
- ❖ - Opiniões políticas e filosóficas;
- ❖ - Credos;
- ❖ - Atividade sindical;
- ❖ - Origens raciais, sociais, culturais ou nacionais.

Tal aplica-se não só ao recrutamento, como também a todas as decisões relativas à formação, promoção, vínculo laboral e condições laborais no geral. Se apóie e promova o empenho da WORDCOM numa força de trabalho diversificado; Se assegure que os nossos fornecedores, clientes e parceiros de negócio tenham conhecimento da política de diversidade da WORDCOM. Toda e qualquer alegação de discriminação será encarada com toda a seriedade e, se comprovada, pode conduzir a sanções, incluindo o desligamento.

P: Gosto de fechar a semana de trabalho com uma reunião de toda a equipe à sexta-feira à noite para podermos debater quaisquer assuntos que tenham surgido durante a semana. Sei que isto criará algumas dificuldades para dois membros da minha equipe que, por motivos religiosos, preferem sair cedo à sexta-feira, salvo, claro, se existir trabalho por terminar. Isto é discriminação indireta?

R: Pode ser discriminação indireta se não existir uma necessidade legítima de realizar a reunião às sextas-feiras à noite ou se existirem formas mais adequadas de satisfazer as suas necessidades. Parece que a necessidade de se realizar a reunião é legítima (monitorizar o progresso da sua equipe e estar disponível para as questões), mas tem mesmo que realizar à sexta-feira à noite? Pode obter o mesmo resultado realizando a reunião mais cedo, durante o dia, ou à segunda-feira, logo pela manhã?

P: Observo constantemente que a diversidade é importante para a WORDCOM. Isso significa que só devo contratar ou promover mulheres ou pessoas de minorias étnicas?

R: Não, não é isso que se espera. Na WORDCOM, contratamos com base no mérito e, por conseguinte, deve selecionar o melhor candidato para o trabalho. Contudo, convém lembrar que a diversidade não se limita apenas às minorias étnicas e às mulheres. Inclui outros grupos que são muitas vezes alvo de discriminação, tais como portadores de deficiências, pessoas idosas, etc.

**Atenção:** *Se se encontrar perante um problema que envolve a diversidade, não o guarde para si. Obterá ajuda e apoio ao discutir o assunto com a sua gestão ou com o seu Diretor de Recursos Humanos (consultar também o capítulo sobre “Conversa Aberta”)*

# ASSÉDIO E COMPORTAMENTOS AGRESSIVOS

Todos nós temos direito a ser tratados com respeito pela dignidade humana. Na WORDCOM esse princípio será fundamental para a nossa forma de trabalhar. Quaisquer comportamentos ou ações susceptíveis de infringir este direito e, em especial, qualquer forma de assédio ou comportamentos agressivos, não serão aceitáveis. Na WORDCOM, questionaremos fatos e ideias, não indivíduos.

## Espera-se que:

- ❖ Não se pratique qualquer forma de assédio ou comportamentos agressivos;
- ❖ Se apoie e promova o empenho da WORDCOM num local de trabalho livre de quaisquer comportamentos agressivos e de assédio;
- ❖ Se seja cortês: tratar os nossos colegas de trabalho como gostaríamos que nos tratassem.
- ❖ Toda e qualquer alegação de comportamentos agressivos ou de assédio será encarada com toda a seriedade e, se comprovada, pode conduzir a sanções, incluindo desligamento, desde que a legislação local nos permita.

P: O que quer a WORDCOM dizer exatamente com “assédio” e “comportamentos agressivos”?  
Não creio que exista legislação relativa a este assunto no nosso país.

R: A primeira regra reside no facto de a WORDCOM respeitar a legislação local (Brasileira) e, por conseguinte, qualquer colaborador que venha a violar as leis contra o assédio no seu país poderá ser sancionado.

Contudo, podem existir países onde a WORDCOM venha a manter relações comerciais que considere que a lei anti assédio não proíbe determinados comportamentos que a Empresa encara como inaceitáveis. Consoante as circunstâncias, determinados comportamentos podem ser considerados impróprios, tais como:

- Ações com o intuito de causar sofrimento ou transtorno;
- Perturbar deliberadamente uma pessoa para que cometa um erro;
- Humilhação ou intimidação;
- Isolamento físico ou social (o chamado “tratamento do silêncio”).

Pode não existir qualquer legislação específica relativa a este assunto no nosso país. Contudo, provavelmente verificaremos que estes tipos de comportamentos são proibidos por lei, ainda que não sejam referidos como assédio ou comportamentos agressivos.

P: A minha gestora consegue ser altamente intimidadora. Sei que ela está a fazer um grande esforço para obter um trabalho com qualidade, mas, por vezes, consegue realmente humilhar as pessoas e isso afeta o estado de espírito de toda a equipe. Poderei fazer algo quanto a isso?

R: A sua gestora deve incitar e estimular a equipe para que a qualidade do trabalho seja a que esperamos na WORDCOM. Isto pode traduzir-se por críticas ou comentários relativos ao desempenho dos membros da equipe. Contudo, um gestor também deve tratar os membros da equipe com total respeito e agir com a devida sensibilidade. Se sente que não está a ser tratado de forma profissional, deve tentar falar com a sua gestora. Também poderá consultar o seu Diretor de RH.

Um bom ambiente laboral só se pode verificar com o apoio e o envolvimento de todos nós, gestores e colaboradores semelhantes.

**Atenção:** Se se encontrar perante um problema que envolve assédio ou comportamentos intimidatórios, não o guarde para si. Obterá ajuda e apoio ao discutir o assunto com a sua gestão ou com o seu Diretor de Recursos Humanos. (consultar também o capítulo sobre “Conversa Aberta”).

# ASSÉDIO SEXUAL

Todos nós temos direito a ser tratados com respeito pela dignidade humana. Na WORDCOM, esse princípio será fundamental para a nossa forma de trabalhar. Quaisquer comportamentos ou ações susceptíveis de infringir este direito e, em especial, qualquer forma de assédio sexual, não serão aceitáveis.

## Espera-se que:

- ❖ Não se pratique qualquer forma de assédio sexual;
- ❖ Se cesse imediatamente qualquer comportamento que se saiba ser indesejado;
- ❖ Se apoie e promova o empenho da WORDCOM num local de trabalho livre de qualquer assédio sexual.
- ❖ Toda e qualquer alegação de assédio sexual será encarada com toda a seriedade e, se comprovada, pode conduzir a sanções, incluindo desligamento.

P: O que quer a WORDCOM quer dizer exatamente com “assédio sexual”? Trata-se da mesma definição presente na legislação do meu país ou é diferente?

R: A primeira regra reside no fato de que a WORDCOM respeitara a legislação local e, por conseguinte, qualquer colaborador que viole as leis contra o assédio sexual no nosso país poderá ser sancionado. Contudo, podem existir países aonde a WORDCOM venha manter relações comerciais, e considere que a lei anti-assédio sexual não proíbe determinados comportamentos que a Empresa encara como inaceitáveis. Consoante as circunstâncias, determinados comportamentos podem, devido à sua gravidade ou frequência, ser considerados impróprios, tais como:

- Contato físico indesejável, olhares e outros gestos, comentários, convites ou pedidos;
- Distribuição ou ostentação de material ofensivo, incluindo imagens ou desenhos impróprios.

P: Uma colega minha trabalha com vários homens que fazem regularmente comentários de ato sexual com as mulheres. Os comentários são frequentemente grosseiros, mal-educados e depreciativos. Ela acha que eles não percebem o que fazem, mas considera o comportamento desagradável e humilhante. Contudo, tem receio de dizer o que pensa, pois não quer transmitir uma ideia de puritana ou atrair o mesmo tipo de comentários sobre a sua pessoa. O que devo fazer em relação ao assunto?

R: Deve incitar a sua colega a falar diretamente com os homens se ela sentir-se a vontade para fazer. Ela também pode levantar a questão junto da hierarquia ou do Diretor de RH. Se a sua colega não tomar medidas, então, deverá transmitir o que ela lhe contou, mesmo não estando na posse de todos os factos ou não tendo presenciado o assédio. É essencial cessar o comportamento ofensivo antes que este se torne grave.

**Atenção:** *Se se encontrar perante um problema que envolve assédio sexual, não o guarde para si. Obterá ajuda e apoio ao discutir o assunto com a sua gestão ou com o seu Diretor de Recursos Humanos (consultar também o capítulo sobre “Conversa Aberta”).*



# PRIVACIDADE

Todos teremos direito à privacidade.

A WORDCOM estará sempre empenhada em respeitar a confidencialidade dos dados pessoais dos seus colaboradores (tais como registros pessoais, fotografias e local de residência). Apenas os dados necessários para o desempenho eficaz da WORDCOM serão solicitados e retidos pela Empresa.

**Se estivermos autorizados a ter acesso aos dados pessoais dos colaboradores, espera-se que:**

- ❖ Se assegure que essa informação será fornecida apenas a pessoa autorizada e só o estritamente necessário;
- ❖ Se assegure que essa informação nunca seja fornecida a alguém exterior à WORDCOM, a não ser quando requerido por lei - ou com a autorização específica do colaborador;
- ❖ Se assegure que essa informação será armazenada em segurança;
- ❖ Se evite reter essa informação por mais tempo do que o necessário para cumprir os trâmites legais ou comerciais pelos quais foi adquirida;
- ❖ Se procure aconselhamento antes de transferir essa informação pessoal para fora do país de origem.

**De todos nós espera-se que:**

- ❖ Se evite aceder e armazenar dados pessoais dos colaboradores sem a autorização apropriada e sem ter uma razão clara para necessitar da mesma;
- ❖ Se respeite o direito à privacidade dos nossos colegas.

P: Gostaria de enviar um presente de aniversário para a casa de uma das minhas colegas. Pedi o seu endereço aos Recursos Humanos, mas foi-me recusado porque iria “infringir o seu direito à privacidade”! Isto não será um pouco exagerado?

R: Não. A resposta dos Recursos Humanos é perfeitamente apropriada – todos os dados pessoais dos colaboradores devem permanecer estritamente confidenciais. Não podem começar a abrir exceções.

P: Ouvi recentemente a minha gestora falar com os Recursos Humanos sobre uma das minhas colegas e o fato de ela estar gravemente doente. No meu tempo livre, faço voluntariado numa organização que ajuda pessoas com doenças graves e gostaria de saber se haverá algo que possa fazer para ajudar. Posso abordar diretamente a minha colega ou devo falar primeiro com a minha gestora?

R: Não deve abordar a sua colega. Em vez disso, deve informar a sua gestora e/ou os Recursos Humanos de que ouviu essa conversa. Para respeitar a privacidade da sua colega, não deve, obviamente, partilhar a informação que tem com ninguém.

**Atenção:** *Se se encontrar perante um problema que envolve privacidade, tome as medidas apropriadas para resolver. Obterá ajuda e apoio ao discutir o assunto com a sua gestão, o seu Gestor de Proteção de Dados ou o seu Diretor de Recursos Humanos (consultar também o capítulo sobre “Conversa Aberta”)*

# CONFLITO DE INTERESSES

Devemos evitar situações em que os nossos interesses pessoais possam entrar em conflito com os interesses da WORDCOM. Até a ilusão de um conflito pode manchar a reputação da WORDCOM – bem como a sua.

A chave para lidar com quaisquer potenciais conflitos é a sinceridade absoluta. Isso permite que a situação possa ser adequadamente investigada. Como consequência, pode acontecer que algo que, à primeira vista, parecesse ser um problema, não seja minimamente prejudicial para a Empresa. Contudo, apenas a sinceridade absoluta sobre todos os fatos pode dar essa garantia a todos os envolvidos – e a capacidade de transmitir essa confiança aos outros.

## Espera-se que:

- ❖ Se informe a hierarquia se houver um potencial conflito de interesses que possa influenciar, mesmo que aparentemente, o nosso discernimento e as nossas ações (por exemplo, um caso em que um familiar trabalhe para um fornecedor);
- ❖ Se evite ter qualquer cargo, envolvimento ou interesse financeiro em qualquer organização que seja concorrente, cliente, fornecedora ou qualquer outro parceiro de negócios da WORDCOM, se a nossa posição na WORDCOM nos permitir influenciar a relação comercial.

P: Uma das minhas colegas tem uma prima que começou a trabalhar conosco e uma amiga minha da escola começou agora a trabalhar comigo. Tenho um certo receio de que as pessoas possam pensar que existe aqui um conflito de interesses. Estas políticas só se aplicam à família mais próxima – ou cobrem também estas situações?

R: A resposta é simples: se a relação é tão próxima que pode influenciar a sua objetividade, deve então aplicar esta política e pedir orientação. O fato de um familiar de alguém ou um amigo se encontrar a trabalhar para a WORDCOM não é relevante para o seu valor como candidato a uma função na Empresa. Contudo, serão desenvolvidos todos os esforços para se assegurar que o salário e a avaliação do desempenho estejam dependentes de uma pessoa independente e para que estas situações sejam monitorizadas continuamente a fim de se garantir objetividade e justiça para todos.

P: Estou muito impressionado com a qualidade do trabalho de um fornecedor em particular da WORDCOM e, por isso, gostaria de investir na empresa. Existe aqui um conflito de interesses?

R: Apesar de o seu envolvimento ser apenas financeiro, pode haver um conflito de interesses dependendo do seu cargo na WORDCOM, da sua influência nas decisões de compra, no montante do seu investimento e na importância da WORDCOM enquanto cliente para a empresa envolvida. A única forma de saber se é aceitável é revelá-lo à sua gestão ou Diretor de Recursos Humanos e discutir abertamente a questão.

P: O meu filho é proprietário de um bom hotel local que é utilizado para almoços e eventos por muitas empresas da região. Seria uma escolha óbvia para o nosso evento. Visto que é uma boa escolha em termos de qualidade e preço em relação às outras opções, há algo que me impeça de fazer uma reserva?

R: Dado o preço competitivo e a popularidade do local, pode ser aceitável que a Empresa venha a realizar aí eventos. Contudo, não seria correto se tivesse poder de decisão na matéria, visto que existe aqui um óbvio conflito de interesses. Tal como em todos os casos em que um familiar próximo trabalha para um fornecedor atual ou potencial ou outro parceiro de negócios, deve revelar este fato à sua hierarquia. Ele ou ela poderão então tomar as medidas necessárias para evitar que fique em uma posição desconfortável.

P: No meu tempo livre, sou Vice-Presidente de uma Associação Nacional. Exerço este cargo há muitos anos. Tomei conhecimento recentemente de que a Associação pretende exercer uma pressão no sentido de alterar uma lei, o que pode vir a causar problemas à WORDCOM. O que devo fazer?

R: A WORDCOM respeitará a privacidade dos seus colaboradores e irá encarar positivamente a contribuição destes para a sociedade, através de associações ou obras de caridade. Contudo, deve revelar a sua qualidade de membro ou o seu envolvimento neste tipo de organizações à sua hierarquia sempre que sentir que há um conflito ou potencial conflito com os interesses da WORDCOM. O seu gestor ou Diretor de Recursos Humanos poderá orientá-lo quanto à ação adequada. Neste caso, seria aconselhável revelar a sua situação aos seus colegas da Associação, explicando-lhes o conflito de interesses e terminando qualquer envolvimento que possa ter nessa campanha de pressão em particular.

P: A minha mulher trabalha para um dos concorrentes da WORDCOM. Em casa, não falamos de trabalho e não vejo como a vida profissional da minha mulher possa ser do interesse da Empresa. Ainda assim, alguns dos meus colegas sugeriram que estou numa situação comprometedora. O que devo fazer?

R: Isto pode criar a ilusão de um conflito de interesse. Para se proteger, bem como à Empresa, deve revelar esse fato à sua gestão ou Diretor de Recursos Humanos. Além disso, deve continuar a evitar falar de trabalho com a sua mulher e tomar medidas para assegurar a proteção da confidencialidade e da informação exclusiva de ambas as empresas.

P: Um membro da minha equipe mantém um relacionamento com a sua secretária há alguns meses. Foram muito discretos no local de trabalho, mas, ainda assim, as pessoas descobriram. Oficialmente, eu não deveria ter conhecimento. A situação desencadeou todo o tipo de boatos e podemos dizer que algumas das secretárias não estão muito contentes. Obviamente, tenho estado atento para garantir que não há indícios de favoritismo - mas e se separarem e a situação se tornar desagradável? Devo fazer algo em relação a isso, e, se sim, o quê?

R: Esta é uma situação muito delicada. Na WORDCOM, respeitaremos a vida privada dos nossos colaboradores e, assim sendo, não precisaremos nem queremos ter conhecimento das suas relações românticas. Contudo, temos interesse nas suas relações profissionais. A situação que descreve não é apropriada porque existe um conflito de interesses. Não se pode esperar que um gestor avalie objetivamente um seu subordinado se existe um envolvimento romântico. Deve consultar o seu Diretor de Recursos Humanos para discutir como lidar com a situação. O ideal seria que um dos colaboradores mudasse de emprego e fossem feitos esforços para que isto fosse feito eficazmente, mas com sensibilidade. Dependendo dos fatos e das circunstâncias, poderá haver aqui também uma situação de assédio sexual.

**Atenção:** *Se se encontrar perante um problema que envolve conflito de interesses, não o guarde para si. Obterá ajuda e apoio ao discutir o assunto com a sua gestão ou com o seu Diretor de Recursos Humanos (consultar também o capítulo sobre “Conversa Aberta”).*

A NOSSA FORMA DE COMO  
IREMOS TRABALHAR

COMO EMPRESÁRIO  
RESPONSÁVEL

“Cumpriremos a nossa função ao criarmos para o mercado  
logístico e empresarial uma plataforma completa, eficaz e justa.”

ESPÍRITO WORDCOM

# ATIVIDADES POLÍTICAS

A WORDCOM respeitará o direito de os seus colaboradores participarem, como cidadãos, na vida política – desde que garantam que essa participação não seja feita em nome da empresa. Será nossa obrigação, sempre que nos envolvemos em atividades políticas:

- ❖ Deixar claro que não representamos a WORDCOM seja em que circunstância for;
- ❖ Evitar a utilização dos recursos da empresa (incluindo nosso tempo de trabalho, telefones, papel, endereço de correio eletrônico e demais recursos) na prospecção ou apoio às nossas atividades políticas pessoais.

P: Desenvolvo trabalho voluntário para um candidato local cujas políticas são muito semelhantes aos valores da WORDCOM. Posso usar a fotocopadora para fotocopiar uns folhetos ou a impressora para imprimir material do candidato?

R: Não. Não utilize o tempo ou quaisquer recursos da empresa em prol de atividades políticas, sejam elas quais forem.

P: A minha hierarquia perguntou-me se estaria a disposição para contribuir com uma doação para a campanha da filha à presidência da câmara municipal. É apropriado?

R: Não. Mesmo que o seu supervisor não o/a esteja pressionando, um pedido desses, embora inocente, não será adequado e poderá ser coercivo.

**Atenção:** *Se estiver perante uma questão relativa a atividades políticas, não a guarde para si. Consiga a ajuda e o apoio de que precisa, discutindo essa questão com a sua gestão, com o Diretor de Relações Públicas ou com o Diretor de Recursos Humanos (consulte o capítulo sobre “Conversa Aberta”).*

# CONTRIBUIÇÃO PARA A COMUNIDADE

A WORDCOM será um ator responsável na sociedade, um bom vizinho e um cidadão consciente e empenhado nas comunidades nas quais desenvolveremos as nossas atividades empresariais. Encorajaremos os nossos colaboradores a desempenhar um papel ativo na comunidade.

**Espera-se que:**

- ❖ Se apoie os projetos filantrópicos que serão promovidos pelo grupo WORDCOM, participando naqueles que são do nosso interesse e os quais o nosso perfil de grupo proporciona um valor acrescentado;
- ❖ Se garanta que só envolveremos a WORDCOM em ações que reflitam a nossa estratégia filantrópica empresarial e os nossos valores empresariais;
- ❖ Se compreenda que a filantropia é um compromisso a longo prazo e que todas as ações, independentemente da sua dimensão, merecem um envolvimento de acordo com um plano claro sobre o desenvolvimento da parceria ao longo do tempo.

P: Um programa filantrópico em que me envolvi na minha comunidade local perguntou-me se a WORDCOM poderia apoiar esta causa com a compra de alguns produtos. Sei que há uma grande quantidade desses produtos que serão comprados mensalmente. Eu poderia recolhê-las das nossas compras sem ninguém saber. Posso dar-lhes isto, sem comunicar o/a meu gestor?

R: Não. A WORDCOM irá apoiar a ação filantrópica, e poderá vir a apoiar o seu pedido, caso esta se enquadre na estratégia da empresa. Entre em contato com o seu gestor, que é a pessoa indicada para ver se esta causa benemérita se enquadra na estratégia da WORDCOM, e faça uma proposta à pessoa responsável por atividades filantrópicas.

P: O hospital onde presto trabalho voluntário todas as semanas está a pedir a toda a gente que o ajude a recrutar novos voluntários e gostaria que eu conseguisse envolver mais a WORDCOM. Sei que há muitos colegas meus que poderiam estar interessados. Devo falar com eles diretamente?

R: Não. Se esse hospital representar uma oportunidade enquadrada na estratégia filantrópica geral da WORDCOM, entre em contato com o seu gestor para ver se há alguma possibilidade de envolver a empresa numa parceria com o hospital. A WORDCOM estará sempre empenhada em “ir para além do cheque” e em estabelecer parcerias que aliem dinheiro e doações em géneros, contribuições de colaboradores e estará empenhada, sobretudo, em partilhar o conhecimento que temos em inúmeros domínios em prol de terceiros. A sua proposta poderia fazer de si o patrocinador da empresa que desenvolveria um significativo programa conjunto a longo prazo.

**Atenção:** *Se estiver perante uma questão relativa a contributos para a comunidade, não a guarde para si. Obterá ajuda e apoio ao discutir o assunto com a sua gestão ou com o seu Diretor de Recursos Humanos (consultar também o capítulo sobre “Conversa Aberta”).*

# CONSCIÊNCIA AMBIENTAL

A WORDCOM respeita o meio ambiente e procurou sempre minimizar o seu impacto ambiental. É e será nosso objetivo comunicar abertamente as nossas conquistas nesta área bem como os desafios que enfrentaremos. Muitas das atividades inerentes à implantação do nosso empreendimento terá um impacto direto no meio ambiente e faremos o possível para minimiza-las. É da responsabilidade de todos reduzir esse impacto na medida do possível. Qualquer ajuda é válida e contaremos com a atenção especial de todos os nossos colaboradores.

## Espera-se que:

- ❖ Se concretize o compromisso da WORDCOM em processos ecológicos;
- ❖ Se favoreça a utilização de matérias-primas renováveis e a utilização de embalagens ecológicas;
- ❖ Se tenha em consideração o impacto ambiental da nossa conduta laboral, para o podermos minimizar na medida do possível, por exemplo, eliminando viagens desnecessárias, poupando água e eletricidade e evitando a produção de lixo; quando for possível não fazer lixo, temos de assegurar que os materiais serão reciclados ou descartados de uma forma responsável; até mesmo os pequenos gestos, como separar os restos de comida nos locais de refeições dentro da empresa, podem marcar a diferença;
- ❖ Se tomem todas as medidas necessárias para evitar e pôr fim ao não cumprimento da política ambiental da WORDCOM;
- ❖ Se comunique imediatamente quaisquer descargas ou emissões anômalas para a atmosfera ou para a água ao seu gestor ou ao Gestor de Saúde e Segurança.

A nossa responsabilidade com questão ambiental dentro de todo processo de implantação e funcionamento será ligada diretamente ao nosso Diretor Geral. Se você tiver alguma dúvida, sugestão, questionamento, denúncia ou informação, não a guarde para si, leve ao conhecimento imediatamente através dos canais de contato:

e-mails:

[atendimento@wordcom.com.br](mailto:atendimento@wordcom.com.br)

[gabriel.ursini@wordcom.com.br](mailto:gabriel.ursini@wordcom.com.br)

P: O dispositivo de controle da poluição de uma importante peça de equipamento de um condômino está avariado. Acabei de saber junto ao seu pessoal de controle que a reparação e as peças vão demorar três dias. O que devo fazer?

R: Não nos resta alternativa. Os nossos compromissos para com as boas práticas ambientais prevalecem sobre lucros a curto prazo ou planos de produção dos nossos condôminos. Você deve imediatamente comunicar o seu Gestor para notificar o nosso condômino de que a sua máquina não deve trabalhar sem os necessários dispositivos de controle da poluição. Comunique à sua hierarquia para que o/a ajude a encontrar uma solução.

P: Atendendo a que cumprimos a legislação local, que motivo há para sermos obrigados a respeitar os padrões ambientais estabelecidos pela WORDCOM que nos colocam em desvantagem relativamente à concorrência?

R: O compromisso ambiental da WORDCOM vai para além de um simples cumprimento legal. Seremos parte e orgulho da comunidade local por ter excelência nos serviços prestados. Ambiente é Vida, é saúde e é resultado final. Entendemos que o que está em jogo são assuntos relacionados com a competitividade da empresa, devia discutir esses assuntos com o seu gestor.

**Atenção:** *Se estiver perante uma questão relativa ao ambiente, não a guarde para si. Consiga a ajuda e o apoio de que precisa, discutindo essa questão com a sua gestão, com o Gestor de Saúde e Segurança ou com o Diretor de Recursos Humanos (consulte o capítulo sobre “Conversa Aberta”).*

A NOSSA FORMA DE COMO  
IREMOS TRABALHAR

RECURSOS SUPLEMENTARES  
PARA GESTORES

“Faremos negócios com integridade”

ESPÍRITO WORDCOM



# O PAPEL DO GESTOR

**Enquanto gestor, a sua responsabilidade será acrescida na medida em que lhe compete a si:**

- ❖ Dar o exemplo e promover uma conduta ética;
- ❖ Tomar decisões relativamente a questões mais complexas e difíceis;
- ❖ Orientar e apoiar a sua equipe.

**E, enquanto gestor terá ainda de lidar com assuntos geralmente reservados a um nível de gestão, nomeadamente:**

- ❖ Publicidade e marketing;
- ❖ Informação privilegiada;
- ❖ Seleção e Igualdade de tratamento de fornecedores;
- ❖ Concorrência leal;
- ❖ Impostos.

**P: O que é mais importante para mim como gestor/a, cumprir as minhas obrigações para com objetivos financeiros ou empresariais ou as do ESPÍRITO WORDCOM e O MODO COMO TRABALHAREMOS?**

**R: Ambas são completamente compatíveis – e estão interligadas. Fazer as coisas certas pelas razões certas será sempre uma boa aposta. Práticas empresariais ilegais e abusivas não servem os interesses da empresa.**

# PUBLICIDADE E MARKETING

A publicidade e marketing da WORDCOM assentam nas características intrínsecas dos nossos serviços e no seu resultado. Este princípio é essencial para conquistar e preservar a lealdade dos nossos clientes. É e será sempre nossa obrigação, quando nos envolvemos no marketing e promoção dos nossos serviços:

- ❖ Garantir que todo o material de publicidade e promoção tem por base resultados comprovados e dados auditados;
- ❖ Apresentar uma descrição justa e verdadeira dos nossos serviços prestados e respectivos resultados;
- ❖ Envidar esforços no sentido de assegurar que o objetivo e a utilização correta dos nossos serviços serão facilmente compreendidos pelos nossos usuários;
- ❖ Estar sensibilizados para eventuais reações de grupos religiosos, étnicos, culturais ou sociais à nossa publicidade;
- ❖ Garantir que não procederemos à colocação de produtos em outlets (TV ou programas radiofónicos, revistas ou meios digitais) cuja estratégia de captação de audiências assente na exploração de casos extremos de violência, pornografia ou encorajamento de comportamentos ofensivos ou de ódio relativamente a terceiros; estas estratégias são contrárias aos princípios da WORDCOM;
- ❖ Ter o cuidado de garantir que as nossas ações serão coerentes com o ESPÍRITO WORDCOM no caso de publicidade destinada a crianças e jovens, nesse caso pela Fundação WORDCOM.

A nossa publicidade e promoção será concebida para ter o máximo de impacto na audiência que desejamos e, por isso, temos de assumir a responsabilidade de todas as mensagens que fazemos passar – ou que tentaremos fazer passar. Isto significa que deverá sempre haver criatividade, mas será preciso garantir que a mensagem publicitária não vai ser mal interpretada.

Tentar vender os nossos serviços por meio de afirmações enfatizadas ou exageradas é desonesto e suscitará a desconfiança dos nossos atuais e futuros clientes. Se o nosso serviço não estiver correto, então não deveremos dizer isso em propaganda.

**Atenção:** *Se estiver perante uma questão relativa a publicidade e marketing, não a guarde para si. Consiga a ajuda e o apoio de que precisa, discutindo essa questão com a sua gestão, com o Diretor Científico, o Diretor Técnico-Regulamentar ou o Diretor de Recursos Humanos (consulte o capítulo sobre “Conversa Aberta”).*

# OPERAÇÕES COM INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA

Embora a WORDCOM não deseje restringir a liberdade de os seus colaboradores fazerem investimentos pessoais apropriados, cada um de nós deve ter presente o risco de ser visto a envolver-se em “operações com informação privilegiada” quando toma decisões de investimento.

**Espera-se que:**

- ❖ Se tenha consciência de que a utilização de informação confidencial para fazer investimentos pode estar abrangida pela legislação que regula as operações com informação privilegiada;
- ❖ Se evite comprar ou vender ações da WORDCOM ou de qualquer outra empresa se estivermos na posse de informação privilegiada nessa ocasião, se for o caso;
- ❖ Se evite divulgar essa informação privilegiada a terceiros fora da empresa, incluindo familiares;
- ❖ Se evite divulgar essa informação privilegiada dentro da empresa, exceto por imperativos de “necessidade de informação”;
- ❖ Se proteja a informação privilegiada de uma divulgação accidental.

P: Desconheço a legislação. O que significa exatamente “informação privilegiada”?

R: “Informação privilegiada” é um conceito definido por lei. Em termos gerais, diz respeito a informação não divulgada publicamente e que um investidor poderia considerar importante para tomar uma decisão de investimento. Esta informação pode dizer respeito à WORDCOM, mas também a qualquer um dos seus clientes ou fornecedores ou a uma empresa com a qual a WORDCOM tenha contato. Pode encontrar mais informação no nosso documento sobre Ética.

P: Disseram-me que a WORDCOM está prestes a adquirir ou se associar a uma outra empresa. Tudo leva a crer que se trata de uma ocasião excelente para comprar ações de uma ou de outra – ou de ambas (se for o caso). Uma vez que o mais certo é verificar-se uma subida dos valores quando o acordo for anunciado. É correto eu avançar com essa compra?

R: Não. Estando ao serviço da WORDCOM ou de qualquer afiliada do grupo, será considerado um “privilegiado” e, nessa medida, se for o caso, você não poderá comprar nem vender ações da WORDCOM ou de outra empresa até o acordo ser tornado público.

P: Compreendo, se for o caso, da impossibilidade de comprar ações da WORDCOM com base em informações internas. Mas será que posso “mencionar por acaso” à minha namorada que agora talvez seja um momento bom para comprar – seria possível?

R: Não. Era como se fossem compradas por si. Mesmo que tudo o que ouviu sejam boatos, estaria a encorajar a sua propagação e isso também não seria eticamente correto.

**Atenção:** *Se estiver perante uma questão relativa a operações com informação privilegiada, tome as devidas medidas para resolver. Receberá a ajuda e o apoio necessário se discutir o assunto com a sua gestão, com o Departamento Jurídico ou com o Diretor de Recursos Humanos (ver também o capítulo “Conversa Aberta”).*

# SELEÇÃO E IGUALDADE DE TRATAMENTO DE FORNECEDORES

A relação da WORDCOM com os seus fornecedores não se limitará à compra e distribuição de bens e serviços. Será uma relação fundamental para o êxito à longo prazo da nossa empresa. Seremos julgados pela qualidade do relacionamento que manteremos com os nossos fornecedores. Em particular, seremos avaliados pelo modo como selecionaremos os nossos fornecedores e pelo modo responsável como eles se empenham nessa relação.

**Será nossa obrigação, no relacionamento com os nossos fornecedores:**

- ❖ Selecionar os fornecedores através da abertura de concorrência pública pautada por critérios objetivos de avaliação de desempenho e qualidade dos serviços e produtos; deve garantir-se que todas as ofertas de fornecedores sejam comparadas de igual modo e sem favoritismos;
- ❖ Ser transparente relativamente ao processo de concurso e dar uma resposta honesta e compreensiva às propostas recusadas;
- ❖ Garantir que as Condições Gerais de Compra e Pagamento da Empresa, nas quais se incluem as expectativas éticas da WORDCOM, são compreendidas e aceites por todos os fornecedores, independentemente da sua localização;
- ❖ Dar informação aos fornecedores com base em indicadores objetivos, transparentes e consistentes;
- ❖ Ajudar os fornecedores a satisfazer as expectativas da WORDCOM – mas ter a coragem de terminar uma relação com aqueles fornecedores que persistirem em não satisfazer essas expectativas;
- ❖ Pagar aos fornecedores dentro do prazo acordado e de acordo com os termos negociados (desde que o fornecedor satisfaça os termos do contrato);
- ❖ Verificar se o fornecedor não se encontra excessivamente dependente da WORDCOM;
- ❖ Não exigir dos fornecedores concessões insensatas de modo a ganharem ou manterem a relação de negócios com a WORDCOM; em particular, evitar a negociação recíproca (esta envolve a formulação implícita ou explícita de que uma decisão de compra de produtos ou serviços se baseia num acordo recíproco segundo o qual o fornecedor compra os nossos produtos ou serviços);
- ❖ Proteger a informação confidencial do fornecedor como se fosse a nossa e, em particular, garantir que respeitamos os seus direitos de autor e de propriedade intelectual.

Deveremos nos orgulhar da nossa condição ética de negociação mutuamente encorajadora e aberta que manteremos com os fornecedores. Estas relações assentam no princípio da imparcialidade, justiça e lealdade e respeitaremos a sua independência e identidade. A WORDCOM não tirará proveito da sua posição que terá no mercado para conseguir favores ou favorecimentos, sejam eles nas suas atividades privadas ou na relação com o poder público de qualquer esfera.

P: Estou tentando encontrar um novo fornecedor de material de escritório. O primeiro que contatei ofereceu um bom serviço, mas de preço elevado. O segundo não me parece ser tão bom, mas apresentou um preço mais barato (sobretudo porque fez um desconto significativo no esforço de conseguir este fornecimento para a WORDCOM). Será que posso dizer ao primeiro o preço que o segundo fez para tentar que o preço dele desça?

R: Poderá dizer ao primeiro fornecedor que recebeu uma oferta de melhor preço, mas não deve revelar a identidade do segundo fornecedor. Se o fizer, estará a dar ao primeiro fornecedor informação sobre os preços da concorrência, o que é eticamente incorreto e inaceitável na nossa forma de negociar.

# CONCORRÊNCIA LEAL

Respeitaremos todos os participantes da nossa esfera profissional, incluindo a concorrência. Trataremos do mesmo modo que gostaríamos que eles venham a nos tratar. A nossa posição ética no mercado reforçará a nossa obrigação de dar um bom exemplo nesta área. Será sempre do nosso total interesse trabalhar no mercado onde as práticas de negócio sejam bem conceituadas, transparentes e definidas. Isso facilitará o nosso trabalho e reforçará a confiança dos nossos clientes. Partilhar qualquer tipo de informações como preços, custos ou estratégias de marketing poderá nos conduzir a aparentes – reais ou vistas como tal – fixação de preços, divisão territorial ou outros tipos de manipulações e distorções do mercado livre.

## Espera-se que:

- ❖ Se evite qualquer contato com a concorrência no qual sejam discutidas informações confidenciais;
- ❖ Se evite induzir os clientes ou os fornecedores a cessar contratos com a concorrência;
- ❖ Se abstenha de, conscientemente, ter ações que interrompam as fontes de fornecimento da concorrência;
- ❖ Se garanta que não se estabelecem acordos de exclusividade (por exemplo, contratos que exijam que uma empresa atenda, compre ou venda apenas à WORDCOM) sem aconselhamento jurídico prévio, se for considerado que a WORDCOM venha a deter uma posição dominante no mercado;
- ❖ Se garanta que não se impõem contratos que vinculem ou reúnam diferentes produtos ou serviços (por exemplo, aqueles que exijam a um comprador que queira um produto a compra de um segundo produto “ligado” àquele) nem permitam descontos sem aconselhamento jurídico prévio, se for considerado que a WORDCOM venha a deter uma posição dominante no mercado;
- ❖ Se abstenha de tecer comentários depreciativos em relação à concorrência (incluindo quaisquer afirmações falsas relativamente aos seus produtos ou serviços);
- ❖ Se revele de imediato à hierarquia se, inadvertidamente, receberam ou utilizaram informações registadas ou confidenciais que estejam relacionadas com a concorrência, e, legitimamente, lhes pertençam ou a terceiros;
- ❖ Se recolham informações sobre a concorrência apenas através de meios legítimos e se identifiquem sempre como colaboradores da WORDCOM quando se recolherem as referidas informações;
- ❖ Nunca permitam que novos colaboradores da WORDCOM partilhem informações confidenciais sobre a concorrência para a qual trabalhavam anteriormente.

## Exemplo:

P: Descobri um fornecedor realmente bom, mas estará iniciando a sua atividade e a WORDCOM, no momento, será seu único cliente. Posso recorrer aos serviços dele?

R: Sim. Não há motivo para que não ajude esse fornecedor iniciar as suas atividades. No entanto, deve mencionar no contrato o fato de esse fornecedor ter de arranjar outros clientes num determinado período de tempo e o fato de, se isso não acontecer, poderá a WORDCOM poder ponderar uma mudança de fornecedor. Se o fornecedor for realmente bom, isto não será um entrave.

P: Alguém me disse em privado que um dos nossos fornecedores estrangeiros se encontra sob investigação por alegado uso de mão-de-obra forçada. O fornecedor nunca me contou nada disto e, em anteriores visitas ao local, nunca houve razões de preocupação. Será que devo ignorar estes rumores?

R: Não. Deve investigar, começando por pedir informação ao fornecedor. Em caso de dúvida, pondere a hipótese de o incluir num programa de Auditoria Social que a WORDCOM deverá desenvolver com a deslocação de um auditor externo para apuramento de fatos relativos a práticas laborais, condições de trabalho e outros assuntos.

P: Recentemente, cruzei com um representante de um concorrente numa feira internacional. Quando tomávamos uma bebida no bar, ele mencionou que a empresa dele vai, dentro de pouco tempo, proceder a um aumento de preços. Estas informações são verdadeiramente úteis! A quem as posso revelar para que possamos tirar proveito disto?

R: Não partilharemos nem trocaremos informações sobre preços com a concorrência. Isto inclui políticas de preços, descontos, promoções, direitos de autor, garantias e termos e condições de negociação. Se a concorrência facultar tais informações, deve, delicadamente, dar a conversa por encerrada nesse momento, mas alerte de imediato a hierarquia. Ainda que a troca possa ter sido feita inocentemente, pode dar a entender que há uma fixação de preços ou manipulação de processos, o que não será entendido como ético e, na maioria dos países, é ilegal.

P: A WORDCOM por consequência do mercado será membro de algumas organizações e associações da qual o representante da WORDCOM participará de reuniões mensais de comitê. Se um dos meus colegas participantes, ou um representante de uma empresa muito conhecida da concorrência, sugerir que os membros do comitê se encontrem num restaurante para reforçar os laços pessoais e para conversar “de forma oficiosa”. O que devo fazer?

R: Não aceite o convite e informe de imediato o nosso departamento jurídico. Temos obrigação de alertar a associação ou a organização da qual estamos participando para esses encontros “oficiosos”. Lembre-se que o contato com a concorrência deve manter-se ocasional e limitar-se a tópicos não específicos, não delicados e não estratégicos. Evite ao máximo o contato informal e até eventos sociais com a concorrência. Se durante um contato oficial “autorizado” com a concorrência se aperceber de que estão prestes a serem debatidos assuntos delicados, abandone de imediato a reunião e garanta que o fato de se ausentar ficará registrado em ata.

P: Descobri que uma das principais empresas concorrentes vai lançar um novo produto dentro de pouco tempo e isso poderá ter fortes implicações nos nossos negócios e estratégias de marketing. Precisamos desesperadamente, de obter mais informações, custe o que custar. Visto que isto será importantíssimo, poderemos contratar alguém para vasculhar o lixo deles à procura de pistas sobre a estratégia de lançamento?

R: Não. Este comportamento não é ético e poderá prejudicar gravemente a nossa reputação de integridade. A WORDCOM nunca poderá participar em tais atividades. Para além do fato de tal espionagem ser desadequada, e imagine o que seria se o assunto fosse mencionado na imprensa! Poderemos apenas recolher as informações competitivas através de meios legítimos. Esses meios incluem examinar os produtos da concorrência e utilizar fontes publicamente disponíveis, tais como folhetos promocionais, relatórios anuais, anúncios feitos pela concorrência em feiras e dados que não revelem informações específicas da empresa.

P: Há seis meses, contratei alguém que já trabalhou para uma empresa concorrente. Enquanto lá esteve, ele adquiriu competências de investigação extremamente valiosas numa área fundamental para nós. Na verdade, essa experiência foi um dos principais motivos que levaram à contratação dela. Obviamente, tive o cuidado de me assegurar que ela não nos transmitia quaisquer informações confidenciais, mas certamente há um limite de tempo após o qual ela poderá partilhar os conhecimentos livremente. Caso contrário, esta questão da confidencialidade estaria sendo levada ao extremo, correto?

R: Não. Não há nenhum limite de tempo para a proteção de informações confidenciais. O colaborador deverá ser contratado com base na investigação que ele poderá fazer para nós, não com base na que efetuou no passado para a concorrência. Até poderá ser adequado transferi-lo para outro departamento, onde ele não se sinta pressionado a facultar conhecimentos confidenciais.

**Atenção:** *Se estiver perante uma questão relativa à seleção ou ao tratamento de fornecedores, não a guarde para si. Obterá ajuda e apoio ao discutir o assunto com a sua gestão, com o seu Responsável de Compras ou com o Diretor de Recursos Humanos ou com o Diretor Jurídico (consultar também o capítulo sobre “Conversa Aberta”).*

# IMPOSTOS

A WORDCOM será uma empresa exemplar onde quer que opere ou tenha negócios comerciais. Fundamental para isto será o respeito por toda a legislação fiscal relevante, assegurando que as obrigações fiscais locais serão convenientemente cumpridas (documentação e prazos) e pagando na totalidade todos os seus impostos locais e nacionais conforme exigido pela referida legislação.

**Espera-se que:**

- ❖ Se assegure que a WORDCOM não fuja conscientemente às suas obrigações fiscais;
- ❖ Se desempenhe o seu papel na manutenção de livros contabilísticos e registos precisos e completos.

Exemplo:

**P:** Fui abordado por um fornecedor que afirma ter uma forma imbatível de nos fazer poupar dinheiro. Ele propõe algo fora das normas vigentes, fora dos padrões habituais e inovador. Parece um esquema inteligente – posso dar luz verde?

**R:** Não, sem antes comunicar o seu superior. Qualquer tentativa de fuga às nossas obrigações fiscais na sua totalidade – que é, efetivamente, o que isto seria – é ilegal e não é ética. O orçamento anual da WORDCOM incluirá montantes destinados ao pagamento de todos os impostos que serão devidos.

**Atenção:** *Se se deparar com um problema que envolve impostos, não o guarde para si. Receberá a ajuda e o apoio Necessário, se discutir o assunto com a sua hierarquia, com o Diretor Financeiro, com o Departamento Jurídico ou com o Diretor de Recursos Humanos (veja também o capítulo “Conversa Aberta”).*