ZENVIA code.

Código de **ética** e **conduta.**

Índice

1.	APRESENTAÇÃO	4
2.	ENCONTRE SEU EQUILÍBRIO, SEJA VOCÊ MESMO E DIVIRTA-SE	10
2.1.	Diversidade e inclusão	11
2.2.	Conflito de interesses	11
2.3.	Trabalho voluntário e/ou outras atividades comerciais	12
2.4.	Comercialização interna	13
2.5.	Relacionamento entre colaboradores, fornecedores e clientes	13
2.6.	Assédio e abuso de poder	14
2.7.	Celebrações e confraternizações	14
2.8.	Apresentação pessoal	15
3.	ABRA SUA MENTE E LIDERE SEU DESENVOLVIMENTO COM SENSO DE DONO	16
3.1.	Tratamento justo, igualdade, desenvolvimento e valorização profissional	17
3.2.	Utilização de bens e propriedade da empresa	17
3.3.	Anticorrupção	17
3.4.	Obrigações legais	18
3.5.	Privacidade das informações pessoais	19
3.6.	Confidencialidade das informações	19
3.7.	Integridade das informações	19
3.8.	Disponibilidade das informações	20
3.9.	Informações privilegiadas	20
4.	BUSQUE SIMPLICIDADE E CONSISTÊNCIA COM COLABORAÇÃO ÁGIL	21
4.1.	Atitude empreendedora	22
4.2.	Inovação e abertura para ideias	22
5.	ENTREGUE VALOR SUPERIOR COM PRODUTOS INCRÍVEIS E INOVAÇÃO CONSTANTE	23
5.1.	Definição de objetivos e metas	24
5.2.	Propriedade intelectual	24
5.3.	Uso de mídias sociais	24
5.4.	Preservação da imagem da empresa	25

	ENCANTE O USUÁRIO COM UMA EXPERIÊNCIA ÚNICA	26
5.1.	Relação com o cliente	27
5.2.	Relação com os canais	27
5.3.	Relação com fornecedores e prestadores de serviço	. 27
5.4.	Relação com a concorrência	28
5.5.	Relações sindicais	28
5.6.	Relação com as operadoras	28
5.7.	Relação com os acionistas	28
.8.	Relação com a comunidade	29
5.9.	Relação com a imprensa	29
5.10.	Relação com órgãos públicos	29
5.11.	Sustentabilidade	29
	REPORTANDO PREOCUPAÇÕES E CANAL DE ÉTICA	30



Colegas,

Na Zenvia, somos movidos pelo propósito de Simplificar o Mundo, por meio de conversas inteligentes, personalizadas e contextuais, simplificando os processos complexos entre empresas e consumidores.

Sabemos que transformar esse sonho em realidade é gratificante e, também, desafiador. Colocar nosso Jeito de Ser e Fazer, nossos valores e comportamentos em prática e, por consequência, influenciar nossos demais *stakeholders* é uma missão que nos move diariamente.

Garantir alinhamento de boas práticas e atitudes no relacionamento com todos os públicos é imprescindível para a perpetuação do nosso propósito e estratégia. Desta forma, traduzimos neste Código de Ética e Conduta, nosso jeito de agir, práticas estimuladas e não admitidas internamente e na relação com nossos clientes, parceiros, acionistas, governo, sociedade e demais stakeholders.

Baseado no respeito e transparência com as pessoas, este instrumento traduz nossos valores e princípios, em procedimentos e ações que guiam e norteiam nossa atuação profissional no dia a dia. O Código de Ética e Conduta certamente não trata todas as situações com as quais nos deparamos, mas tem como objetivo orientar e apoiar no esclarecimento de dúvidas sobre como proceder para colocarmos nosso jeito de ser e fazer em prática.

Com mais essa iniciativa, fortalecemos a nossa cultura, que fundamenta nossos processos de gestão de pessoas e negócios, esclarecendo o que é esperado de cada um de nós. Acreditamos que nossa conduta ética, aqui resumida, contribuirá para a sustentação e crescimento da nossa empresa, estabelecendo comportamentos compatíveis, que visam garantir e consolidar a reputação e marca Zenvia.

Cassio Bobsin, CEO

Objetivos deste código

- Servir de Guia Prático de conduta e comportamento profissional;
- Fortalecer a nossa cultura empresarial, esclarecendo o que é esperado de cada um;
- Traduzir os valores da Zenvia, tornando claras e transparentes as diretrizes paras as nossas ações, visando garantir um ambiente de trabalho saudável, com relacionamentos transparentes entre colegas, clientes, fornecedores, parceiros, acionistas, governo, sociedade e demais stakeholders;
- Contribuir para a construção de um ótimo ambiente de trabalho, por meio de um elevado nível de confiança e engajamento entre todos os profissionais, independente do cargo que ocupam ou área de atuação.



NÃO EXISTE IMPOSSÍVEL PARA QUEM SONHA ASSIM. Nós acreditamos no equilíbrio de uma vida sem amarras, que seja saudável sem nunca deixar de lado a diversão e a liberdade de sermos nós mesmos.

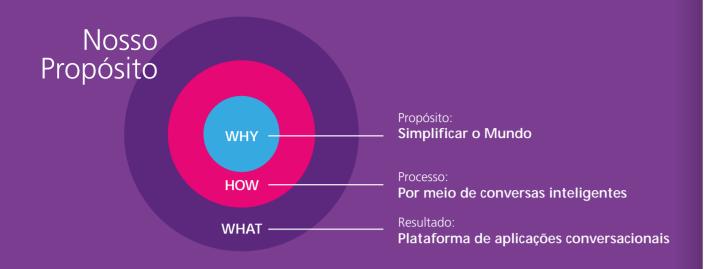
Com senso de dono e mente aberta às oportunidades que nos cercam, lideramos o nosso próprio desenvolvimento, sem esperar acontecer.

Nós colaboramos uns com os outros em busca da simplicidade com consistência, aquela que conquista o mercado e nos enche de orgulho.

Nosso tempo não para. Nós inovamos constantemente para entregar valor superior com produtos incríveis.

Pois, quando proporcionamos experiências únicas, encantamos os nossos clientes e seguimos um passo à frente na busca pelos nossos objetivos.

Com valores vivos no dia a dia, vamos simplificar o mundo por meio de conversas inteligentes.



Nossos Valores

Acreditamos que a soma de pessoas engajadas em um mesmo propósito junto com a multiplicação de conhecimentos, contribuições diferenciadas e aprendizados geram resultados incríveis e um crescimento exponencial.

Nada mais justo do que representarmos nossa essência - nossos valores - em uma equação matemática, que considera três pilares importantes: os COLABORADORES, a ZENVIA e os nossos CLIENTES. Por se tratar de uma multiplicação (e não de uma soma), se um dos elementos for zero, todo o resultado da equação será zero. Ou seja, é importante que tenhamos um equilíbrio e uma evolução constante de todos os cinco valores, para que o nosso resultado coletivo seja "crescer de forma sustentável e ir além".



Competências de Liderança

Nossas lideranças devem ser exemplo na gestão e condução das pessoas e negócios, para atingimento do nosso Propósito e da nossa Estratégia. Nesse caso, temos duas competências que traduzem o que esperamos dos nossos gestores, além de atuarem como exemplo dos Valores da Zenvia.

Gerir Pessoas

- É guardião dos valores organizacionais e estratégia, atuando como agente de mudança, liderando e influenciando pelo exemplo, além de engajar e mobilizar as pessoas com o propósito da empresa.
- Atrai, gerencia e desenvolve equipes de alto desempenho, com as pessoas certas nos lugares certos, preparando-as para atingir resultados diferenciados para o negócio.
- Atua fortemente na construção do futuro da empresa por meio das pessoas, gerando estímulo e um ambiente no qual as equipes possam atuar como protagonistas para a superação dos desafios.

Gerir Negócios

- Compreende a estratégia e realiza seu desdobramento em sua área de atuação, constituindo uma visão sistêmica, promovendo o alinhamento com todos os envolvidos e com os objetivos do negócio.
- Visualiza os cenários interno e externo, observando tendências, oportunidades e ameaças que possam impactar o negócio, estimulando e direcionando esforços que maximizem os resultados.
- Posiciona-se e conduz tomadas de decisões consistentes, articulando interna e externamente as expectativas e impactos, embasadas na análise de fatos e dados multidisciplinares qualitativos e quantitativos, responsabilizando-se e atuando como dono do negócio.

Conhecendo o Código de Ética e Conduta

Qual o objetivo de um Código de Ética e Conduta?

Tornar claras e transparentes as diretrizes básicas da Zenvia, sendo o principal instrumento que norteia nossas ações e procedimentos.

O que é ética?

É um conjunto de princípios que devemos respeitar e seguir para vivermos bem em sociedade ou nos grupos aos quais pertencemos, por exemplo, a empresa.

O que é um Código de Ética e Conduta Empresarial?

É um conjunto de princípios definidos pela empresa com orientações a serem seguidas por todos nós.

Qual a importância para o colaborador e para a empresa?

Por meio dele você irá entender o que fazemos e o que não admitimos do ponto de vista de conduta e comportamento, tanto da parte da empresa como do colaborador. Dessa forma, em uma situação em que você fique em dúvida sobre como agir, basta consultar o Código de Ética e Conduta, conversar com o seu gestor imediato ou Gestão de Pessoas.

A quem se aplica este Código?

Este Código de Ética e Conduta é aplicável a todos os administradores, colaboradores, terceiros, fornecedores, clientes ou parceiros da Zenvia. Nas relações com os clientes e fornecedores da empresa, esses deverão estar cientes das normas e ter atuação compatível com as diretrizes deste código. Esse termo constará como aditivo no contrato de parceiro de serviços e na ocorrência de alguma ação contrária ao citado neste código, implicará na descontinuidade dos servicos prestados.

Exemplos:

- 1. Quebra de confidencialidade ou uso indevido das informações da empresa;
- 2. Oferta de brindes, presentes ou vantagens monetárias incompatíveis com o código.

Qual o papel da liderança da Zenvia?

Cabe aos líderes serem exemplos e disseminarem sua aplicação, orientando os colaboradores de suas equipes quanto às diretrizes aqui contidas, valorizando e estimulando o cumprimento dos valores da Zenvia.

Ocorrências contra o Código de Ética e Conduta

Todos os colaboradores devem conhecer e atuar conforme os valores da empresa e princípios éticos, descritos neste documento, cumprindo seus padrões, regras, políticas e diretrizes. É esperada a proatividade de todos, informando eventuais dificuldades para seu cumprimento e contribuindo com a sua melhoria. Essas informações devem ser encaminhadas ao Canal de Ética, área de Gestão de Pessoas, gestor imediato, Comitê de Ética e Conduta ou Diretoria da Zenvia.

Para decidir se uma conduta é ética, orientamos que você se certifique de que a conduta está de acordo com:

- A legislação vigente;
- Este Código e políticas internas;
- Os valores da empresa.

Se ainda tiver dúvidas sobre a situação, sugerimos que reflita sobre as perguntas abaixo:

- Tomar esta ação permitiria que eu me sentisse tranquilo(a) com o que fiz?
- Outras pessoas julgariam essa ação como correta?
- Você publicaria esta informação nas suas redes sociais?

Se a resposta para qualquer um desses questionamentos for "não", é muito provável que a conduta seja inadequada e não tolerada pela Zenvia.

> Importante: Sempre que houver dúvida, pergunte ao seu gestor imediato, a área de Gestão de Pessoas ou envie a questão ao Canal de Ética.



Nossos comportamentos

- Entende e respeita as diferenças individuais, sem julgamento, e aprende com elas.
- Mobiliza e estimula um ambiente descontraído e divertido, onde as pessoas sintam-se à vontade para serem elas mesmas e contribuírem do seu jeito, com responsabilidade e bom senso.
- Busca constantemente o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, sendo responsável com os compromissos que assume.
- Posiciona-se, alinha expectativas, respeitando os limites e valores individuais.
- Celebra as conquistas da empresa e compreende que somos um único time.

2.1 Diversidade e inclusão

Para a Zenvia, incluir as diferenças significa a atitude de respeitar, ouvir e considerar, genuinamente, diversas formas de ser, pensar e agir.

Não admitimos preconceito de qualquer natureza, sendo premissa básica a interação de forma respeitosa, independentemente de gênero, orientação sexual, etnia, raça, credo, opinião política, nacionalidade ou situação socioeconômica. Todos devemos entender e respeitar as diferenças de cada indivíduo, sem julgamentos, e buscando aprender com elas.

Acreditamos que nossa atitude de incluir pessoas diferentes, de uma forma aberta e inspiradora, além de estimular um ambiente no qual todos podem ser como são e contribuir do seu jeito, propicia a criatividade e a inovação para a geração de valor para os nossos negócios, colaboradores, clientes, fornecedores e acionistas.

2.2 Conflito de interesses

Todos os colaboradores devem evitar conflitos de interesses entre as atividades econômicas – pessoais e familiares – e as funções que exercem na Zenvia, de modo que estas não interfiram na capacidade de tomarem decisões imparciais nem comprometam o exercício de suas responsabilidades.

Exemplos que caracterizam algumas potenciais situações de conflito:

 Oportunidade de ganho pessoal, que envolva qualquer ligação com o nome da Zenvia;

- Utilização do cargo ou de informações adquiridas na empresa, em atividades externas, não alinhadas com os interesses da Zenvia;
- É proibida a concessão de brindes ou presentes em dinheiro ou equivalente e, também, em casos onde possam ser percebidos ou interpretados como tentativa de suborno ou intenção de exercer, indevidamente, influência;

- Vantagens financeiras ou materiais, que possam representar relacionamento impróprio, prejuízo financeiro ou de reputação para a Zenvia. Para evitar práticas que possam gerar benefícios particulares ou vantagens indevidas, o colaborador deve comunicar prontamente aos canais referidos neste Código toda situação em que se vislumbre conflito de interesses, solicitando orientação a respeito;
- Qualquer presente, brinde, convite para atividades de entretenimento ou benefício de qualquer natureza, oferecido ou recebido por colaboradores da Zenvia, não pode afetar a ética das relações com clientes, fornecedores e demais parceiros nem contrariar os princípios deste Código e da legislação vigente;

 Considera-se adequado o recebimento de brindes e presentes sem valor comercial, normalmente de cunho promocional, com a marca dos fornecedores, clientes ou parceiros. Estão incluídos nessa definição materiais de escritório (canetas, cadernos, calendários, entre outros), flores e produtos comestíveis (cestas de gêneros alimentícios, caixas de chocolate e bebidas). Fique atento(a) à frequência com que você recebe presentes de cada fornecedor, para que não caracterize ou pareça caracterizar um conflito de interesses.

Atenção: Se o colaborador tiver dúvida sobre a possibilidade de oferecer ou aceitar algum tipo de brinde ou presente ele poderá contatar seu gestor imediato ou o Canal de Ética.

Trabalho voluntário e/ou outras atividades comerciais

Trabalho voluntário exercido por nossos colaboradores em ações sociais, comunitárias, palestras, eventos em universidade, *meetups*, etc., são bem vistos pela Zenvia. Nesses casos, reforçamos apenas que tais atividades são consideradas de responsabilidade exclusiva destes. Assim sendo, nenhum funcionário está autorizado a apresentar-se em nome da empresa ou, ainda, solicitar apoio em seu nome, sem alinhamento prévio com a área de Marketing e Gestão de Pessoas.

Sobre outras atividades comerciais, a Zenvia não se opõe aos seus colaboradores desenvolverem outras atividades laborais (Exemplo: consultoria, atividades como professor, etc.) desde que cumpram com as suas responsabilidades previstas no contrato de trabalho e não conflitem com os interesses da empresa.

2.4 Comercialização interna

É permitida a comercialização de produtos ou realização de serviços (sem relação com o negócio da Zenvia) nas dependências da empresa, visando

garantir o bem-estar e qualidade de vida dos nossos colaboradores, desde que lícitos e previamente autorizados pelo gestor imediato.

2.5 Relacionamento entre colaboradores, fornecedores e clientes

As relações dos colaboradores, em todos os níveis, devem ser conduzidas com transparência e respeito. Não serão toleradas condutas que possam ser caracterizadas como assédio e/ou constrangimento de qualquer natureza.

Relacionamentos afetivos ou grau de parentesco¹ entre colaboradores com fornecedores, clientes ou colega da mesma área são permitidos desde que não interfiram nas relações de trabalho e sejam previamente aprovados com o gestor imediato. Caso essa relação envolva um membro da diretoria, a aprovação deve ser realizada pelo CAD (Conselho de Administração).

Contudo, não é permitido relação afetiva e/ou possuir parentesco entre gestor direto ou indireto (nível hierárquico superior) e subordinado ou colaborador da mesma equipe – nesses casos, poderá ocorrer uma readequação interna para evitar constrangimentos ou vantagens com relação aos demais.

É responsabilidade do colaborador comunicar esses casos, novos ou já existentes, ao seu gestor imediato e à área de Gestão de Pessoas, para melhor avaliação e encaminhamento.

13

^{1.} Parentesco de até quarto grau: cônjuge, filho, irmão, avô, neto, primo, cunhado, sobrinho, tio, sobrinho-neto, sogro e bisneto.

2.6 Assédio e abuso de poder

Nenhum colaborador poderá cometer ou sofrer assédio de qualquer natureza (sexual, econômico, moral, etc.), nem de situações que configurem desrespeito, intimidação ou ameaca.

Ao interagir com os colegas de trabalho, os colaboradores não devem fazer piadas, comentários depreciativos ou criar apelidos com qualquer referência a etnia, cor, idade, orientação sexual, religião, estado civil, lugar de origem ou condição física e

mental. Mesmo sem a intenção de ofender, manifestações desse tipo criam situações inapropriadas e podem gerar um ambiente de trabalho hostil.

Caracteriza-se assédio quando alguém usa de alguma vantagem para humilhar, desrespeitar ou constranger outra pessoa. O assédio moral ocorre quando se expõe alguém a situações de humilhação ou constrangimento. O assédio sexual consiste em vantagem, insinuação ou intimidação de cunho sexual.

2.7 Celebrações e confraternizações

Estimulamos a celebração das pequenas, médias e grandes conquistas. Compreendemos que somos um único time e que reconhecer cada avanço rumo ao nosso propósito é fundamental.

Na Zenvia temos um ambiente flexível, no qual os colaboradores podem usufruir plenamente das dependências disponíveis. Acreditamos que todos utilizarão os recursos de forma consciente e responsável.

No caso de celebrações e confraternizações internas, prezamos pelo respeito, responsabilidade com nossos recursos, marca e posicionamento nas dependências da empresa e redes sociais. Dessa forma, o consumo

de bebidas alcoólicas nas dependências da empresa é permitido apenas em ocasiões especiais e desde que não interfira nas atividades profissionais – preferencialmente após o horário de trabalho. Excessos nesse sentido serão tratados pontualmente, com as medidas disciplinares cabíveis.

Não é permitido o exercício da função profissional em estado de embriaguez. Ainda, não permitimos o uso e o porte de drogas, lícitas ou não, e a permanência no ambiente de trabalho em estado alterado pelo uso dessas substâncias, o que pode afetar a segurança e o desempenho tanto do colaborador quanto de seus colegas de trabalho.

2.8 Apresentação pessoal

Estimulamos e valorizamos um ambiente descontraído no qual cada colaborador tenha liberdade para se expressar. Não temos um código de vestimenta e, inclusive, recomendamos que cada um tenha seu estilo e se vista como melhor se sentir.

Recomendamos, apenas, aos colaboradores que atuem próximo ao cliente, quando tiverem alguma reunião ou visita ao mesmo, ajustem seu *dress code* de acordo com a cultura e ambiente do cliente, de forma a respeitar e adequar-se ao que é esperado naquele determinado local.



Nossos comportamentos

- Identifica-se com a empresa, é apaixonado pelo que faz e mobiliza-se pelo propósito da Zenvia.
- É responsável pelo seu crescimento, busca constantemente o aprendizado e também colabora com o desenvolvimento de todos. Dá e recebe feedback como forma de desenvolvimento.
- É aberto, instiga e experimenta coisas novas, sem pré-conceitos, aprendendo e evoluindo com seus erros e acertos.
- Entende o negócio, a empresa como um todo e a relação de interdependência das áreas. Questiona o status quo com liberdade, colocando os interesses da empresa acima dos individuais.
- Atua com sentimento de dono, tomando todas as ações necessárias (difíceis ou não) para o melhor do negócio, sem infringir regras de ética/conduta e legais.

3.1 Tratamento justo, igualdade, desenvolvimento e valorização profissional

As decisões sobre a gestão de pessoas (como contratação, mérito, promoção, remuneração, desligamento e transferência) são tomadas com base nos critérios de profissionalismo estabelecidos em nossas políticas vigentes² de gestão.

A Zenvia estimula o desenvolvimento do potencial máximo dos seus colaboradores. Os gestores devem ser exemplos e fontes de aprendizado e inspiração, proporcionando condições para o aprimoramento de suas equipes. Valorizamos gente que forma gente. Cada colaborador deve buscar seu próprio desenvolvimento e crescimento profissional, assim como contribuir para o desenvolvimento dos outros.

Fale com o seu gestor para apoiar o seu desenvolvimento, compartilhe suas aspirações de carreira e trace o seu plano de desenvolvimento individual.

3.2 Utilização de bens e propriedade da empresa

Devemos tratar e zelar pelo patrimônio da empresa como se fosse nosso. Entre as principais ações desenvolvidas, devem estar o cuidado com as nossas ferramentas de trabalho e o combate a qualquer forma de desperdício.

O patrimônio da Zenvia destina-se a uso profissional. Os equipamentos de tecnologia devem ser utilizados de forma profissional, responsável e em conformidade às políticas internas. É absolutamente proibido o uso e acesso a conteúdos racistas, pornográficos e de qualquer outro tipo que violem e/ou contrariem as boas práticas, a legislação, as políticas internas e este Código.

Ainda, os equipamentos cedidos ao colaborador em eventual necessidade ou como ferramenta de uso de trabalho devem ser devolvidos em boas condições no caso de descontinuidade do contrato de trabalho.

3.3 Anticorrupção

É esperado o mais alto nível de integridade dos nossos colaboradores e para todas as atividades de negócios e relacionamentos. Repudia-se quaisquer práticas de seus administradores, colaboradores ou terceiros que estejam vinculadas a ações de favorecimento a pessoas que caracterizem situações de corrupção ou suborno, de forma que todos devem garantir que situações dessa natureza não sejam praticadas e aceitas.

17

^{2.} Consulte na intranet as políticas internas de: Cargos, Carreiras e Remuneração; Recrutamento e Seleção.

Os colaboradores, parceiros e fornecedores estão proibidos de aceitar, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, favores, dinheiro, presentes e hospitalidades a Agente Público ou a terceira pessoa a ele relacionada, a fim de obter vantagens, influenciar ou compensar suas decisões em benefício próprio ou da empresa. Para efeito do cumprimento dessa determinação, além das previstas em Lei, seguem as definições sobre suborno e corrupção:

Suborno: É a oferta intencional, sugestão, pagamento ou autorização de pagamento a alguém para ganho pessoal, com a intenção de motivar desvio ativo ou passivo do dever funcional ou para garantir o desempenho de uma função.

Corrupção: Refere-se ao estado ou situação resultante de se disponibilizar, solicitar, autorizar, oferecer ou receber suborno

Qualquer forma de corrupção, suborno e fraude é estritamente proibida e deverá ser relatada ao gestor imediato, Canal de Ética, Gestão de Pessoas, Diretoria ou para o Comitê de Ética.

Se tiver dúvida sobre a possibilidade de oferecer ou aceitar algum tipo de brinde ou presente no relacionamento com o Poder Público poderá contatar seu gestor ou ao Canal de Ética.

3.4 Obrigações legais

A Zenvia cumpre integralmente com todas as leis, regras e regulamentos aplicáveis aos seus negócios, refletindo-as em suas políticas internas. Todos os colaboradores devem conhecer a legislação e os regulamentos aplicáveis às atividades profissionais que exercem, incluindo políticas e diretrizes internas, e agir em conformidade com os mesmos.

As empresas têm o compromisso de registrar todas as transações contábeis e financeiras em seus relatórios e balanços de modo correto, consistente, exato, verdadeiro e completo, em grau de detalhamento e contextualização que assegure a transparência inerente à situação considerada. É dever de todo colaborador

reportar qualquer prática que seja de seu conhecimento ou suspeita que possa comprometer a veracidade dos registros contábeis.

As ações dos órgãos regulamentadores, fiscalizadores, da polícia e do Judiciário serão facilitadas, e todas as informações da empresa serão disponibilizadas sempre que solicitadas dentro da estrita legalidade.

Algumas vezes as obrigações legais podem não ser claras e é comum o surgimento de dúvidas. Nessas situações, assim como em casos de suspeita de não conformidade, os colaboradores devem buscar orientação com seu Gestor imediato, Jurídico, ou o Canal de Ética.

3.5 Privacidade das informações pessoais

O colaborador poderá ter acesso a informações pessoais de clientes ou de outros colaboradores, dependendo do seu papel dentro da Zenvia como, por exemplo, nomes, documentos de RG, CPF, conta bancária, endereços de e-mail, endereços IP, entre outros. Dessa forma, de acordo com requisitos das leis de privacidades de dados LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e GDPR (General Data Protection Regulation), o colaborador deverá seguir todas as orientações de proteção de dados

pessoais providas pela área de Segurança da Informação com o objetivo de evitar vazamento ou mau uso destes dados.

Violações dos requisitos das leis de privacidade de dados poderão causar sanções administrativas da ANPD (Agência Nacional de Proteção de Dados), que podem variar entre advertências, multas financeiras e até mesmo o encerramento das atividades da Zenvia.

3.6 Confidencialidade das informações

Em decorrência do cargo que ocupa ou dos trabalhos executados, o colaborador poderá ter acesso a informações confidenciais sobre a estratégia de negócio, produtos/serviços, clientes, fornecedores e concorrentes. Portanto, o colaborador deve cumprir rigorosamente as Políticas de Segurança da Informação.

Estas informações não poderão ser mostradas, comunicadas, divulgadas ou retiradas da empresa sem autorização da Diretoria.

As informações relativas aos colaboradores ou parceiros, geradas ou adquiridas internamente ou nas relações empresariais, não poderão ser fornecidas a terceiros, salvo exceções exigidas por lei.

3.7 Integridade das informações

Cabe ao colaborador zelar pela integridade das informações da Zenvia e dos clientes. O colaborador deverá proteger as informações contra alterações indevidas por meio do uso correto dos recursos de tecnologia, de acordo com as orientações providas nas políticas de segurança da informação e treinamentos internos sobre o tema.

Devemos ter cuidado ao compartilhar informações internamente ou externamente, consultando o gestor imediato, em caso de dúvidas se as informações poderão ser compartilhadas. Informações sensíveis da Zenvia não poderão ser armazenadas em recursos de tecnologia pessoais como, notebooks, smartphones, pen drives, entre outros, para minimizar o risco de vazamento, perda ou furto das informações da Zenvia.

19

3.8 Disponibilidade das informações

O colaborador deverá utilizar os recursos de tecnologia de forma adequada para evitar a interrupção das atividades da Zenvia. Qualquer modificação ou manutenção nos equipamentos só poderão ser feitas pela área de Infraestrutura Corporativa

da Zenvia. Acesso à internet por meio de equipamentos pessoais na rede da Zenvia como *smartphones*, por exemplo, só poderão ser utilizados através de conexão com a rede "Zenvia Visitantes".

3.9 Informações privilegiadas

Informação privilegiada é aquela que ainda não é de conhecimento do público, e que pode influenciar a decisão de uma pessoa a respeito de investir ou deixar de investir na empresa. Existem diversos exemplos de informação dessa natureza na Política de Divulgação de Informações da Companhia³.

Todos aqueles que, de qualquer forma, têm contato com Informações Privilegiadas devem manter o mais alto nível de sigilo com relação a elas.

É expressamente vedada por lei a utilização de Informações Privilegiadas para obter, para si ou para outrem, qualquer tipo de vantagem, inclusive na negociação de valores mobiliários (ações ou outros títulos negociados em bolsa) da empresa. Esse tipo de conduta acarreta penalidades muito severas por parte dos órgãos reguladores do mercado de capitais.

Assim, qualquer informação dessa natureza deve ser mantida em sigilo, não sendo permitido:

- Utilizá-la para a tomada de decisão em investimentos, seja na empresa ou em seus parceiros com ações negociadas na Bolsa de Valores, em benefício próprio ou de terceiros;
- Valer-se de oportunidade ou prospecção de negócios que tenha sido identificada pela empresa;
- Divulgar qualquer informação que possa interferir no valor de mercado das ações da empresa.



Nossos comportamentos

- Toma decisões ousadas, com base em fatos e dados, considerando o impacto na empresa como um todo.
- Se comunica de forma clara e objetiva, gerando alinhamento e contexto para as pessoas.
- Busca simplicidade e agilidade, privilegiando a interação humana como forma de solucionar problemas e construir junto.
- É resiliente, compreende as mudanças e mobiliza-se rapidamente.
- Busca as soluções mais simples para resolver problemas complexos, com visão sistêmica, entregando valor em ciclos curtos e evoluindo rapidamente.

3. Acesse a política na intranet.

4.1 Atitude empreendedora

É esperado que cada colaborador aja de forma empreendedora no dia a dia de trabalho, atuando com senso de dono, dentro da sua área de atuação e nível de responsabilidade.

Valorizamos aqueles que estão sempre em busca de novas oportunidades, com foco em agregação de valor e sustentabilidade do nosso negócio.

4.2 Inovação e abertura para Ideias

A Zenvia é comprometida com a constante busca pela inovação.

Nesse contexto, todos os colaboradores da empresa são estimulados a buscarem constantemente novas ideias e formas de fazer as coisas. Para nós, é fundamental que as pessoas tenham coragem de dar, buscar e receber ideias, identificando oportunidades de melhoria não convencionais e transformando-as em acões práticas no dia a dia.



Nossos comportamentos

- Busca e fomenta novas ideias e formas de fazer as coisas.
- Conhece o mercado, ouve o cliente e conhece seus consumidores, visando agregar valor em tudo o que faz.
- Entende seu papel e contribuição, trabalhando para tornar o produto incrível para todos.
- Busca incessantemente resultados sustentáveis de curto, médio e longo prazo.
- Está atento às tendências, novas tecnologias e metodologias que podem gerar inovação e agregação de valor, avaliando e propondo sua adocão na Zenvia.

5.1 Definição de objetivos e metas

Cada colaborador deve entender o seu papel e o que é esperado do seu desempenho. Além de realizar entregas de excelência e buscar a alta performance constantemente, também devemos propor novas formas de atuar que alavanquem a melhoria contínua e sustentabilidade da Zenvia. Os objetivos e metas são acordados com o gestor imediato, devendo estar alinhados à estratégia organizacional e sua função. O gestor tem um papel fundamental na orientação e definição dos objetivos individuais, bem como no acompanhamento da sua equipe, devendo avaliar de forma justa e íntegra, fornecendo *feedback* transparente dos resultados, incentivando e buscando sempre o desenvolvimento, crescimento e máxima performance da sua equipe.

5.2 Propriedade intelectual

O resultado do trabalho referente a bens de propriedade intelectual⁴ criados direta ou indiretamente pelos colaboradores da Zenvia, no desempenho de suas atividades na organização, são propriedade exclusiva da empresa. O colaborador é responsável por tratar de forma confidencial as informações sobre a propriedade intelectual a que tenha acesso em decorrência de seu trabalho, utilizando-as de forma cuidadosa. Não é permitida a divulgação dessas informações sem a autorização da Diretoria.

5.3 Uso de mídias sociais

A Zenvia permite que seus colaboradores usem as mídias sociais, desde que não violem as normas presentes no Código de Ética e Conduta, e na Política de Seguranca da Informação.

É esperado que os colaboradores tenham bom senso e equilíbrio, não utilizando os recursos tecnológicos da Zenvia, de forma intensa e excedida para finalidade pessoal. Estimulamos um ambiente informal, com liberdade e responsabilidade.

5.4 Preservação da imagem da empresa

A imagem que o mercado tem da Zenvia é um fator determinante para o sucesso nos segmentos em que atuamos. Por isso, cada colaborador é um representante da Zenvia dentro e fora da empresa e, como tal, deve cuidar da sua imagem e reputação com todos os públicos com que se relaciona, protegendo assim nossa imagem.

Atitudes em desacordo com os princípios éticos deste Código são passíveis de avaliação da empresa.

Informações sobre a empresa solicitadas pela mídia a qualquer funcionário devem ser encaminhadas à área de Marketing, não sendo permitido entrevistas ou posicionamento em nome da empresa sem prévia autorização e direcionamento.

Além disso, quaisquer informações internas precisam de prévia autorização da área responsável para compartilhamento externo, seja em trabalhos acadêmicos, palestras, eventos, etc.

^{4.} São bens de propriedade intelectual: gerações de novas ideias, aperfeiçoamentos de processos, projetos, conhecimentos, metodologias ou qualquer outra atividade de natureza intelectual desenvolvida pelos funcionários na empresa ou por contratação dela.



Nossos comportamentos

- Prioriza a perspectiva do usuário (cliente interno, cliente externo e consumidor), tomando decisões com foco no seu encantamento.
- Atua com excelência na jornada do cliente dentro da Zenvia.
- Trata o cliente com empatia. Estabelece conexões, visando conhecer suas necessidades e estreitar relacionamento.
- Responsabiliza-se pela resolução do problema.
 Não se posiciona da forma: "isso não é comigo".
- Atua de forma proativa, antecipando a entrega de soluções (produtos ou não) que atendam as expectativas dos clientes e consumidores, de forma sustentável.

6.1 Relação com o cliente

O relacionamento da empresa com os clientes ocorre, principalmente, por meio de sua equipe Comercial, Atendimento, Operações e nossos parceiros / Canais, visando atendê-los dentro dos padrões de qualidade definidos pela Zenvia. Nosso principal objetivo é encantar o usuário com uma experiência única.

6.2 Relação com os canais

Prezamos pela transparência e parceria em nossas relações. A seleção destes parceiros é realizada com base em avaliações objetivas de posicionamento ético, ou seja, alinhamento aos nossos valores, capacidade de prestação de serviço com qualidade e produtividade, bem como a saúde financeira sustentável.

6.3 Relação com fornecedores e prestadores de serviço

Consideramos nossos fornecedores parceiros estratégicos e buscamos construir e manter um relacionamento ético, de respeito mútuo e direcionado à busca de soluções que gerem ganhos mútuos.

A aquisição de bens e serviços, bem como a seleção dos fornecedores, são efetuadas com base em avaliações objetivas de qualidade, preço, posicionamento ético, capacidade de fornecimento, e de prestação de serviço adequada e alinhada aos valores da Zenvia, objetivos e necessidades da empresa, sem nenhum tipo de discriminação ou favorecimento.

É vedado o recebimento de qualquer espécie de "incentivo" por parte de terceiros, sendo exceção o caso de brindes comemorativos, quando alinhados com os princípios descritos nesse código ou aprovados previamente pelo gestor imediato. Qualquer contratação de fornecimento e/ou prestação de serviços junto a empresas que tenham como sócio algum colaborador ou, ainda, seus cônjuges ou parentes até o 4° grau, deve ser aprovada pelo CEO.

Quando a contratação envolver Partes Relacionadas é necessário um cuidado adicional, que é a aprovação prévia por parte do Conselho de Administração.

- O que são Partes Relacionadas?

- Os diretores da Zenvia e seus parentes até o 4° grau, ou empresas em que eles possuam participação majoritária;
- Os acionistas da Zenvia ou empresas em que esses acionistas possuam participação majoritária;
- Ainda, com relação aos acionistas da Zenvia que sejam pessoa jurídica, são considerados parte relacionada também os sócios majoritários dessas pessoas jurídicas.

6.4 Relação com a concorrência

A Zenvia atua nos mercados em condições de livre concorrência e respeita seus parceiros e competidores. Atendemos e cumprimos todas as leis e regulamentos, visando promover uma concorrência saudável e leal. Com isso, conduzimos nossos negócios em conformidade às leis antitruste e da concorrência leal.

6.5 Relações sindicais

A Zenvia reconhece o sindicato legalmente constituído e respeita a livre decisão de seus colaboradores sobre a participação sindical, bem como a convenção coletiva.

A empresa cumpre estatutos, códigos de ética e princípios das entidades de classes das quais é participante formal.

6.6 Relação com as operadoras

As relações com as operadoras de telefonia estão reservadas exclusivamente aos colaboradores cujas funções e responsabilidades têm essa expressa atribuição. As Operadoras são parceiros estratégicos importantes para o nosso negócio e a relação com as mesmas deve ser pautada pelo respeito, pela transparência, pela ética e pela legalidade, assim como ocorre com nossos demais parceiros.

6.7 Relação com os acionistas

No relacionamento com os acionistas e investidores é nosso dever observar fielmente a legislação aplicável ao negócio da Zenvia, assim como as diretrizes das Políticas Internas e no Estatuto Social.

A Zenvia tem compromisso com a perpetuação do negócio e com a geração de valor para os acionistas e todos os demais *stakeholders*.

A relação com os acionistas e investidores deve ser baseada na comunicação precisa, transparente e pertinente, com informações confiáveis que lhes permitam acompanhar as atividades e o desempenho da empresa.

Em função da proximidade com as informações internas da Zenvia, o colaborador que vier a comprar ações da empresa deve abster-se de qualquer movimentação caso possua informações privilegiadas, principalmente se forem as informações financeiras divulgadas periodicamente (ver item 3.9). Quem possui informações privilegiadas, ao negociar ações deve sempre observar a Política de Negociação de Valores Mobiliários da Companhia⁵.

6.8 Relação com a comunidade

A Zenvia apoia as causas importantes das comunidades em que atua, respeitando valores culturais, religiosos e políticos reconhecidos. Sempre que possível, devemos estimular as comunidades, compreendendo como nossas soluções e produtos podem contribuir para o crescimento e desenvolvimento do ecossistema que estamos inseridos.

6.9 Relação com a imprensa

Ao ser solicitado(a) para dar declarações ou conceder entrevistas, a entidades ou à imprensa (jornais, rádios, televisão, sites, blogs ou outros veículos), que envolvam a Zenvia, sua atividade na empresa ou que explorem a sua imagem pública atrelada

à organização, o colaborador deverá direcionar o convite à Área de Marketing. Esta área avaliará a conveniência, o interesse e a adequação ou indicação da fonte a ser entrevistada.

6.10 Relação com órgãos públicos

Tratamos a administração pública, em qualquer nível, como fornecedora ou cliente, com

isenção e transparência, de acordo com a legislação vigente.

6.11 Sustentabilidade

Atuamos de forma socialmente responsável, respeitando todos os públicos com os quais nos relacionamos: clientes, colaboradores, fornecedores e comunidades. Nosso propósito, valores e comportamentos são premissas para a realização de um trabalho sério e que contribui para o desenvolvimento sustentável.

Reforçamos, também, o compromisso da empresa com o desenvolvimento sustentável, visando a promoção simultânea do crescimento econômico, da preservação ambiental e da justiça social.

^{5.} Acesse a política na intranet.



É importante que a Zenvia conheça os questionamentos e possíveis violações relacionadas a este Código, para que possa orientar, prevenir e corrigir desvios. Essa é a razão pela qual os colaboradores devem tratar suas preocupações internamente, resolvendo dúvidas e informando à empresa sobre atos praticados em desacordo com este Código.

Geralmente, seu gestor está na melhor posição para lhe ajudar em relação a preocupações éticas. Por isso você deve procurá-lo em primeiro lugar.

No entanto, essa não é a única alternativa. Considere também contatar o nível acima do seu gestor. Para questões relacionadas ao ambiente de trabalho, por exemplo, procure a área de Gestão de Pessoas.

Toda e qualquer denúncia feita será devidamente investigada pela Zenvia a

fim de que todos os fatos relatados sejam esclarecidos, sendo aplicadas as devidas medidas de controle, de mitigação ou de correção de eventuais não conformidades.

Qualquer funcionário que venha a descumprir este Código responderá pelo seu ato de acordo com o grau da infração, podendo ser uma ação disciplinar, uma advertência, suspensão ou até mesmo desligamento.

O Canal da Ética é uma ferramenta confidencial e está disponível 24 horas por dia, durante todo o ano. O contato pode ser anônimo e todos os esforços são empregados para garantir a confidencialidade dos relatos.

É importante referir que a empresa não tolerará retaliações e buscará, de todas as formas, prevenir este tipo de conduta.

Canal de Denúncias:

O Canal de Denúncias da Zenvia poderá ser acessado por todos os colaboradores e, também, por terceiros por meio dos seguintes canais:



0800 602 6911



https://contatoseguro.com.br/zenvia

zenvia