



CÓDIGO DE CONDUTA E ÉTICA

Este Código de Conduta tem como objetivo expressarmos o desejo de conduzir o nosso negócio de forma transparente, estabelecer diretrizes claras para o comportamento ético e profissional a todos os públicos os quais o Grupo Telecel se relaciona, ou seja, colaboradores, fornecedores, parceiros e prestadores de serviço da empresa, com respeito mútuo, promovendo um ambiente seguro, respeitoso e íntegro. Baseado em nossos valores e nas melhores práticas de ética.

Nosso Código é um guia de conduta, para ações e decisões que tomamos no nosso dia a dia. Ele reflete os valores, missão e visão da organização, garantindo que as práticas sejam alinhadas com os mais altos padrões éticos e legais.

Assim, devemos trabalhar diariamente para garantir que nossos produtos e serviços sejam inclusivos, sustentáveis, respeitando as pessoas e o meio ambiente, e expressem elevados padrões de integridade.

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

Este Código se aplica a todas as unidades, áreas e níveis hierárquicos da empresa, sendo de responsabilidade individual o seu conhecimento e cumprimento.

1., MISSÃO, VISÃO E VALORES

Mesmo que sujeitos a ajustes estratégicos com o tempo, os valores a seguir representam os pilares da atuação do Grupo Telecel:

◊ Missão

Oferecer soluções tecnológicas que facilitem e transformem o dia a dia das pessoas, proporcionando uma experiência de atendimento humanizado gerando conexões duradouras.

Oferecer sempre o que há de mais moderno, prático e eficiente em tecnologia.

◊ Visão

Ser referência em atendimento, inovação e experiência no varejo de tecnologia, sendo reconhecida por transformar a relação dos clientes com a tecnologia.

◊ Valores

Tratar as pessoas como únicos, ouvindo, entendendo e oferecendo as melhores soluções.

Superar expectativas em cada contato, do primeiro atendimento ao pós-venda.

Agir com responsabilidade, respeito e honestidade em todas as relações.

Sustentabilidade e Responsabilidade: Atuar de forma consciente, incentivando o uso responsável da tecnologia e práticas sustentáveis.

2. ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

Atuamos com honestidade, clareza e responsabilidade em todas as relações. Valorizamos a verdade e mantemos uma comunicação aberta e coerente, respeitando sempre a confiança que nos é depositada.

Garantir que nossos colaboradores tenham todas as informações e regras necessárias para atuar e oferecer as melhores soluções proporcionando uma experiência de atendimento ágil, respeitosa e eficaz.

Garantir que os nossos produtos estejam seguros para a utilização dos clientes e atendam todas as regulamentações e padrões de segurança aplicáveis.

Respeitar a liberdade de escolha dos clientes, fornecendo-lhes todas as informações disponíveis de forma clara, correta e tempestiva, para que tomem decisões conscientes.

3. INOVAÇÃO E QUALIDADE

Estamos sempre em busca de novas tecnologias, produtos e práticas que melhorem nossos serviços. Priorizamos a entrega de soluções confiáveis e com alto padrão de qualidade.

4. COMPROMETIMENTO

Assumimos nossas responsabilidades com seriedade e dedicação. Cumprimos prazos, metas e compromissos com disciplina e foco em resultados sustentáveis.

5. RESPEITO ÀS PESSOAS

Valorizamos a diversidade, à inclusão e o bem-estar no ambiente de trabalho. Promovemos o respeito mútuo, à escuta ativa e o crescimento coletivo.

Combater e não praticar todo e qualquer tipo de discriminação, incluindo, entre outros, de gênero, idade, religião, estado civil, raça, classe social, histórico social, doença, deficiência, gravidez, origem étnica e nacional, naturalidade, integração em sindicatos, filiação política e orientação sexual. Utilizar como única base para diferenciação entre os profissionais a sua capacidade, desempenho e disposição pessoal para realizar o trabalho. Garantir que todos os profissionais do Grupo Telecel sejam tratados com dignidade e respeito.

Combate à Corrupção e Suborno Repudiar, não praticar e não tolerar atos de suborno e/ou corrupção.

6.SUSTENTABILIDADE

Atuamos de forma consciente e responsável com o meio ambiente e a sociedade. Acreditamos que é possível crescer de maneira ética e sustentável, contribuindo para um futuro melhor.

7.QUALIDADE

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

8.TRABALHO EM EQUIPE

Incentivamos a colaboração, o apoio mútuo e o espírito de parceria. Juntos, alcançamos mais e melhor.

Todos os profissionais devem manter conduta compatível com os princípios da empresa, tanto no ambiente físico quanto virtual.

Espera-se que sejam respeitosos com colegas, clientes, fornecedores e parceiros.

9. USO DE RECURSOS E PROPRIEDADES DA EMPRESA

Os bens físicos, digitais e intelectuais do Grupo Telecel devem ser utilizados exclusivamente para fins profissionais e de maneira responsável.

O uso inadequado ou para fins pessoais pode acarretar sanções administrativas e legais.

Documentos, arquivos e informações confidenciais.

10. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

A confidencialidade de informações é um dever de todos.

Não é permitido compartilhar dados pessoais ou estratégicos sem autorização.

É expressamente proibido realizar gravações de áudio, vídeo ou imagens nas dependências da empresa, especialmente aquelas que tenham o intuito de expor, prejudicar ou constranger colegas, clientes, fornecedores ou qualquer outro terceiro. Casos excepcionais devem ser previamente autorizados pela gestão ou pelo setor responsável.

Não é permitido descumprir a Lei Geral de Proteção de Dados- LGPD.

Todas as informações de clientes, colaboradores, parceiros e da própria empresa devem ser tratadas com sigilo e responsabilidade.

11. COMBATE E PREVENÇÃO AO ASSÉDIO MORAL E SEXUAL

Em conformidade com a cultura de integridade e respeito do Grupo Telecel, não são práticas de assédio moral e sexual no ambiente de trabalho.

Nesse sentido, define-se assédio moral como a conduta reiterada seguida pelo sujeito ativo no sentido de desgastar o equilíbrio emocional do sujeito passivo, por meio de atos, palavras, gestos e silêncios significativos, de forma repetida, que visem ao enfraquecimento e diminuição da autoestima da vítima (sujeito passivo) ou a outra forma de tensão ou desequilíbrio emocional grave.

Por outro lado, define-se o assédio sexual como o ato de constranger alguém com a finalidade de obter favorecimento ou vantagens de cunho sexual, praticado através de condutas de natureza sexual, manifestada por palavras ou gestos, contra a vontade da vítima, causando constrangimento e violando a liberdade sexual da vítima (sujeito passivo).

A prática de assédio moral e sexual no ambiente de trabalho, ou em razão deste, sujeitará o assediador (sujeito ativo) ao processo de adequação e/ou sanções expressas por lei.

12. SANÇÕES E PROCESSO DE ADEQUAÇÃO

Todo colaborador que agir ou estiver envolvido em condutas não éticas estará sujeito às seguintes medidas:

- Processo de adequação e/ou advertência (verbal ou escrita), no caso de condutas leves, consideradas aquelas que não confirmam risco físico ou psicológico ao cliente ou colaborador, após a apuração dos fatos, revestida de caráter pedagógico para a busca de não reiteração da conduta inadequada.
- Suspensão disciplinar, no caso de condutas de média gravidade, consideradas aquelas que não representem a quebra de fiducia com a empresa e que, após a apuração dos fatos, restar verificada a possibilidade de não reiteração da conduta inadequada.

- Demissão por justa causa, sem prejuízo às ações cíveis e penais cabíveis nos casos de condutas graves e totalmente contrárias ao presente Código de Conduta e Ética ou às leis vigentes.

13. ACEITAÇÃO DE PRESENTE, VANTAGENS E BENEFÍCIOS

É expressamente proibido aceitar presentes, brindes, valores em dinheiro, vantagens, descontos pessoais ou qualquer benefício de clientes, fornecedores, parceiros ou prestadores de serviço.

Exceções são permitidas apenas em situações de brindes institucionais simples, como canetas, calendários ou materiais promocionais de baixo valor, desde que não tenham intenção de influenciar decisões ou gerar favorecimento.

Não é permitido, sob nenhuma circunstância, solicitar qualquer tipo de benefício pessoal.

14. CONFLITO DE INTERESSES

Todos os colaboradores devem evitar situações que possam gerar dúvida sobre sua integridade ou a do Grupo Telecel.

Caso haja qualquer situação que possa ser interpretada como conflito de interesses, o colaborador deve comunicar imediatamente à liderança ou ao setor de Recursos Humanos.

15. RELACIONAMENTO COM CLIENTES

O cliente deve ser tratado com imparcialidade, respeito e transparência, sem nenhum tipo de favorecimento ou benefício fora das práticas comerciais estabelecidas pela empresa e pelas marcas que representamos (Samsung, TIM e Motorola).

16. ÉTICA, TRANSPARÊNCIA E RESPEITO COM TODAS AS RELAÇÕES

Evitar qualquer situação que gere conflito de interesses ou que possa comprometer a imparcialidade dos colaboradores.

17. CONDIÇOES GERAIS

Nas situações de dúvidas quanto às políticas e práticas deste Código, o colaborador deve contatar o Setor de Recursos Humanos do Grupo Telecel, situado na SCS Quadra 03, Bloco "A", Edifício Oriental, Sobreloja 132/134, Cep. 70303-910, Brasília – DF, Site: telecelcelular.com.br

Caso precise realizar alguma denúncia, entre em contato conosco pelo nosso site, acessando o campo 'Canal de Denúncias'.
Seu relato será feito de forma anônima e segura.

Grupo Telecel

Compromisso com a ética, respeito às pessoas e responsabilidade nos negócios.