

# Código de **Ética e Conduta** de Fornecedores



Fev/2012

cielo

# Palavra do Presidente

## Caro Fornecedor,

Este Código de Ética e Conduta de Fornecedores busca orientá-lo sobre as diretrizes da relação entre a Cielo e seus fornecedores. Temos como objetivo compartilhar nossos princípios para a construção de um relacionamento de negócios duradouro. Desenvolvemos este documento para reafirmar, portanto, nossa crença nas boas práticas de governança corporativa e relações sustentáveis de longo prazo.

A Cielo tem em seus valores o compromisso com a Ética. Para nós, cada decisão de negócios deve ser pautada pelos mais altos padrões de comportamento ético, preservando, desta forma, um relacionamento permeado pela confiança, pela transparência e pela boa-fé.

Com a leitura deste material, você encontrará posicionamentos e determinações sobre temas que são importantes para a Cielo e para a sociedade, e que refletem o nosso jeito de fazer negócios.

O nosso Código de Ética e Conduta de Fornecedores define responsabilidades e a conduta esperada das partes envolvidas na contratação de produtos e serviços.

Temos a intenção de atender aos interesses legítimos das partes envolvidas nessa relação. Por isso, disponibilizamos o Canal de Ética para relato de situações de descumprimento deste Código, de forma confidencial e, se desejável, anônima.

Concretizar as diretrizes deste Código em parceria com todos os nossos *stakeholders* é o que esperamos. É nosso papel contribuir para o desenvolvimento sustentável do nosso negócio e do nosso país.

**Rômulo de Mello Dias**  
Presidente  
Cielo S.A.

# Índice

## Missão e Valores

Missão Valores	05
-------------------	----

---

## Princípios

Desenvolvimento de Pessoal Trabalho Escravo	07
--	----

---

Trabalho Infantil Discriminação e Diversidade	08
--	----

---

Conflito de Interesses Brindes, Favores e Serviços	09
---	----

---

Conformidade à Legislação Liberdade de Associação	10
--	----

---

Concorrência Leal Proteção da Informação	11
---	----

---

Assédio Compromissos Voluntários	12
-------------------------------------	----

---

Meio Ambiente	13
---------------	----

---

Transparência de Informações	14
------------------------------	----

---

Comunicação de Desvios Disposições Finais	15
--	----

# Missão e Valores

## Missão

Ser a referência internacional em soluções transacionais e serviços de rede.

## Valores

### **Colaboradores com atitude, espírito de equipe e paixão em tudo o que fazem**

Atitude não significa apenas ter iniciativa. Trata-se de um comportamento que envolve também valor agregado, responsabilidade e resultado. A paixão é uma característica marcante em todos os colaboradores da empresa e é essencial para as conquistas dos objetivos da Cielo.

### **Cliente encantado**

Os clientes viabilizam a missão e o negócio da Cielo e a empresa pretende contribuir de maneira decisiva para o sucesso de seus empreendimentos. Para a Cielo, manter o cliente encantado significa pensar permanentemente em soluções capazes de melhorar seus resultados e, ao mesmo tempo, fortalecer as suas práticas de gestão, sua sustentabilidade e responsabilidade empresarial.

### **Atitude de dono**

Este valor significa encarar todas as atividades com atitude de quem é responsável pelo seu sucesso. É realizá-las com senso de urgência, cumprindo os prazos e orçamentos acordados,

com transparência e atendendo aos requerimentos de qualidade e sustentabilidade.

## **Ética em todas as relações**

Para a Cielo a ética é imprescindível. Presente em cada decisão que é tomada, ela auxilia a buscar os objetivos de negócio, tendo como referência os valores corporativos. A ética também ajuda a não perder de vista os interesses dos diferentes públicos de relacionamento da Cielo.

## **Excelência na execução**

É entendido como excelência na execução procurar constantemente o mais alto grau de performance, aperfeiçoar as práticas do dia a dia e prezar pela qualidade plena no resultado de cada trabalho.

## **Inovação com resultados**

A Cielo é reconhecida por sua capacidade de inovar e propor soluções diferenciadas que agreguem valor. A empresa preza pela inovação que traz resultados, que ajude a superar os objetivos e revele novos caminhos capazes de contribuir para o sucesso do negócio, dos clientes e demais parceiros da organização.

## **Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa**

Contribuir com a inclusão de temas associados à sustentabilidade nas práticas de gestão e nos processos da Cielo, assegurando o sucesso do negócio a longo prazo e colaborando para um meio ambiente saudável, para uma sociedade justa e para o desenvolvimento econômico e social do Brasil.

# Princípios

## Desenvolvimento de Pessoal

Considerando que:

- A educação acelera e alavanca a ascensão social de indivíduos;
- O país necessita de mão de obra capacitada para seu desenvolvimento;
- A qualidade do produto e do serviço prestado está intrinsecamente ligada à capacitação da mão de obra.

É importante que fornecedores busquem o desenvolvimento de seus funcionários e colaboradores por meio de capacitação para o trabalho e estímulo para a melhoria do nível de educação.

## Trabalho Escravo

A Cielo é contra o trabalho forçado e situações que potencialmente envolvam coerção, castigos sob qualquer pretexto, medidas disciplinares degradantes e punição pelo exercício de qualquer direito fundamental.

A Cielo não manterá relação comercial com fornecedores que mantenham tais práticas em suas atividades de negócio.

## Trabalho Infantil

A Cielo é contra o trabalho infantil e não compactua com quaisquer situações que potencialmente envolvam:

- Trabalho irregular de adolescentes menores de 16 anos;
- Condições inadequadas ao trabalho e ao desenvolvimento de adolescentes de 16 a 18 anos;
- Caracterização de qualquer forma de discriminação, violência ou atentado aos direitos fundamentais de crianças e adolescentes.

Fornecedores com atuação fora do território brasileiro deverão seguir legislação local e garantir que não haja discriminação, violência ou atentado aos direitos fundamentais de crianças e adolescentes.

## Discriminação e Diversidade

Os fornecedores não devem permitir qualquer tipo de discriminação por gênero, cor, raça, etnia, deficiência, orientação sexual, religião, origem, estado civil, idade, situação gestacional, classe social ou qualquer outra característica pessoal em seus processos de contratação, promoção e demissão de funcionários.

A Cielo deseja que seus fornecedores estimulem a valorização da diversidade com o objetivo de promover a inclusão de todos os segmentos da sociedade.

## Conflito de Interesses

É fundamental que interesses pessoais não estejam em conflito com os interesses da Cielo. Algumas, mas não todas, das situações em que estes conflitos podem estar presentes são:

- Atividades, profissionais ou não, exercidas por funcionários da Cielo para fornecedores;
- Relações particulares de funcionários da Cielo com fornecedores que comprometam a imparcialidade nos negócios;
- Uso de informação privilegiada pelo fornecedor na compra e venda de ações da Cielo;
- A existência de parentesco, de até 2º grau, com colaboradores da Cielo e/ou com os respectivos cônjuges. A eventual existência de parentesco deve ser comunicada formalmente por meio do Canal de Ética, a fim de que seja analisado o conflito de interesse, antes da assinatura de qualquer acordo comercial.

## Brindes, Favores e Serviços

A aceitação de brindes, favores e serviços seguirá as práticas usuais de mercado, devendo-se evitar tudo que comprometa ou pareça comprometer a empresa ou quaisquer pessoas envolvidas que possam afetar decisões, facilitar negócios ou beneficiar terceiros.

A realização de ações que objetivem fortalecer o relacionamento com a Cielo é aceitável, respeitando limites razoáveis que não impliquem em constrangimento para os envolvidos ou eventual retribuição por parte deles.

É inaceitável oferecer ou receber comissões, gratificações ou dinheiro.

## **Conformidade à Legislação**

Espera-se dos fornecedores rigor no cumprimento da legislação brasileira vigente, tais como, não se limitando a:

- Direitos Humanos e Constitucionais;
- Legislação Tributária;
- Legislação Trabalhista e Previdenciária;
- Legislação Ambiental;
- Pactos, acordos, convenções e tratados internacionais dos quais o Brasil é signatário.

## **Liberdade de Associação**

A Cielo respeita o direito de seus funcionários de se associarem para a discussão e reivindicação coletiva de pleitos e de seus direitos e espera que seus fornecedores adotem as mesmas práticas com seus funcionários.

## Concorrência Leal

A Cielo preza a concorrência leal entre seus fornecedores. Não são aceitáveis as seguintes práticas, como, por exemplo, mas não limitadas a:

- Oferecer melhores preços, fruto de não conformidade à legislação (trabalhista, tributária, etc.);
- Fazer insinuações ou comentários que possam afetar a imagem dos concorrentes;
- Compactuar com a formação de trustes e cartéis;
- Realizar ou beneficiar-se de qualquer tipo de fraude e/ou espionagem empresarial;
- Realizar ou contribuir com práticas comerciais coercitivas e de abuso de poder econômico.

## Proteção da Informação

Fornecedores devem tratar como confidenciais as informações não públicas recebidas, por qualquer meio ou forma, durante a elaboração de suas propostas e durante a vigência de seus contratos.

A confidencialidade se estende indefinidamente após o término de seus contratos ou até que estas informações, por ventura, tornem-se públicas.

## Assédio

A Cielo é contra qualquer forma de intimidação ou assédio sexual, moral, religioso, político ou organizacional e propicia ambientes de trabalho que promovam a realização pessoal e ofereçam perspectivas de desenvolvimento humano e profissional.

Desta forma é inaceitável que fornecedores compactuem com situações de assédio em seus ambientes de negócio. A Cielo espera que seus fornecedores monitorem potenciais situações e deem o tratamento adequado.

## Compromissos Voluntários

A Cielo incentiva que seus fornecedores incorporem em suas práticas de negócios acordos, tratados, pactos e convenções tais como:

- *Carbon Disclosure Project* (CDP);
- Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU;
- Objetivos do Milênio da ONU;
- Organização Internacional do Trabalho (OIT);
- Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção;
- Pacto Global;
- Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo;
- Programa de Erradicação do Trabalho Infantil.

A Cielo também incentiva que seus fornecedores contribuam com o desenvolvimento social, econômico e ambiental do Brasil.

## Meio Ambiente

Na Cielo a questão ambiental é fundamental para a sustentabilidade do planeta e, portanto, os fornecedores devem:

- Cumprir a legislação ambiental aplicável a seus produtos, serviços e processos;
- Fornecer produtos e serviços com reduzidos impactos ambientais;
- Identificar os principais impactos ambientais e estabelecer planos de ação e metas de redução desses impactos.

Dentre esses impactos estão, mas não se limitam a:

- Emissão de gases de efeito estufa;
- Incorporação de metais pesados em produtos;
- Incorporação de materiais em seus produtos ou consumo de materiais na prestação de serviços;
- Descarte de produtos;
- Uso de materiais de origem florestal;
- Consumo de energia, água, papel, etc.

## Transparência de Informações

Transparência é componente fundamental em todas as relações da Cielo. Entende-se como comportamento transparente:

- Ter clareza e transparência nas informações necessárias para a cotação, contratação, compra e administração de produtos e serviços;
- A veracidade das informações jurídicas, fiscais, econômico-financeiras, de saúde e segurança, meio ambiente, qualidade, capacitação profissional entre outras informações existentes na relação com nossa empresa;
- Manifestação clara de opinião em relação às práticas que resultem na melhor prestação de serviço possível, evitando indução a erros;
- Capacidade de realização dos serviços contratados em função de informações, conhecimentos e habilidades que possuem;
- Adoção de boas práticas de governança corporativa, assegurando equidade, prestação de contas, transparência e responsabilidade pelos resultados.

## Comunicação de Desvios

Cabe a cada fornecedor, ou os interessados de uma forma geral, contribuir para que este código seja efetivamente implementado.

A Cielo solicita que eventuais desvios aos preceitos estabelecidos neste Código sejam comunicados ao nosso Canal de Ética por meio do site [www.canalconfidencial.com.br/cielo](http://www.canalconfidencial.com.br/cielo) ou pelo telefone 0800.775.0808.

A Cielo garante que todas as comunicações são tratadas de forma sigilosa, não havendo necessidade de identificação.

## Disposições Finais

O descumprimento dos preceitos estabelecidos neste Código poderá implicar no encerramento dos contratos estabelecidos entre as partes e no descadastramento do fornecedor, sem ônus ou quaisquer penalidades para a Cielo.

A Cielo poderá, a seu critério, diretamente ou por meio de terceiros, verificar o cumprimento destes preceitos pelos fornecedores.

O pleno atendimento a este Código é condição fundamental para ser fornecedor da Cielo.

cielo