

Código de Conduta

Nossos Compromissos com o Mercado

Este documento apresenta os princípios e compromissos que orientam a atuação da VAIX em todas as suas relações com clientes, parceiros, fornecedores, colaboradores e sociedade.

1. Nossa Posição

A VAIX (Voixtel Prestação de Serviços em Telefonia Ltda.) é uma empresa brasileira de tecnologia, com sede em São Paulo, que atua nos segmentos de comunicação omnichannel, atendimento ao cliente com inteligência artificial, cibersegurança e infraestrutura de telecomunicações.

Atuamos em áreas em que a confiança não é um diferencial, é a base de tudo. Nossos clientes nos confiam canais de relacionamento com seus próprios consumidores, infraestruturas críticas e dados sensíveis. Esse papel exige de nós um padrão elevado e consistente de integridade, responsabilidade e cuidado.

Este Código de Ética e Conduta é a expressão pública do que esperamos de nós mesmos e do que oferecemos a quem se relaciona com a VAIX. Ele se aplica a sócios, administradores, colaboradores e a todos que atuam em nome da empresa.

2. Nossos Valores

A atuação da VAIX é orientada por cinco valores fundamentais:

- Integridade — agir com honestidade e coerência entre o que dizemos e o que fazemos.
- Respeito — tratar todas as pessoas com dignidade, independentemente de cargo, origem ou função.
- Confiabilidade — cumprir os compromissos assumidos com clientes, parceiros e equipes.
- Proteção da informação — tratar os dados e informações que nos são confiados como ativos críticos.
- Responsabilidade — assumir as consequências das próprias decisões e ações.

3. Compromisso com Clientes e Parceiros

Nossa relação com clientes, fornecedores e parceiros é construída sobre transparência, profissionalismo e cumprimento das obrigações contratuais.

Comprometemo-nos a:

- Comunicar de forma clara, verdadeira e tecnicamente fundamentada.
- Apresentar propostas comerciais realistas, alinhadas com nossa capacidade técnica e operacional, sem promessas que não possamos cumprir.
- Selecionar fornecedores e parceiros com base em critérios objetivos de qualidade, capacidade técnica e idoneidade.
- Não oferecer ou aceitar tratamento privilegiado em razão de relacionamentos pessoais, em detrimento de critérios técnicos e comerciais.
- Honrar os prazos, escopos e condições acordados, comunicando proativamente eventuais desvios.
- Não tolerar, em nossa cadeia de valor, o uso de mão de obra infantil, trabalho forçado, escravo ou análogo ao escravo, ou qualquer outra violação aos direitos humanos, esperando de fornecedores e parceiros padrões equivalentes.

4. Integridade e Anticorrupção

A VAIX repudia toda forma de corrupção, pública ou privada, e atua em estrita observância à Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e demais normas aplicáveis.

Não toleramos, em nenhuma circunstância:

- Promessa, oferta ou entrega, direta ou indireta, de vantagem indevida a agente público ou privado.
- Solicitação ou aceitação de pagamentos, comissões ou benefícios pessoais em razão da função exercida na empresa.
- Pagamentos de facilitação para acelerar atos rotineiros junto a órgãos públicos.
- Qualquer manipulação ou falsificação de registros contábeis, fiscais ou operacionais.

Brindes institucionais de valor simbólico, no contexto normal de negócios, são tolerados, desde que não tenham finalidade de influenciar decisões e estejam dentro da prática usual do mercado.

5. Respeito às Pessoas

A VAIX preza por um ambiente de trabalho e por relações externas pautadas pelo respeito, pela cortesia e pela valorização das pessoas. Todas as pessoas devem ser tratadas com dignidade, independentemente de raça, cor, origem, gênero, identidade ou orientação sexual, idade, religião, condição física, estado civil, opinião política ou qualquer outra característica pessoal.

Não toleramos qualquer forma de assédio moral, sexual ou discriminação, seja entre integrantes da VAIX, seja em nossas interações com clientes, fornecedores e parceiros.

Repudiamos toda forma de violação aos direitos humanos. Não utilizamos, direta ou indiretamente, mão de obra infantil, trabalho forçado, escravo ou análogo ao escravo, e não compactuamos com qualquer forma de exploração de crianças e adolescentes. Observamos a legislação trabalhista aplicável, inclusive quanto à contratação de menor aprendiz, e promovemos um ambiente de trabalho digno, seguro e livre de qualquer forma de exploração.

6. Privacidade e Proteção de Dados

A VAIX atua em segmentos em que o tratamento adequado de dados pessoais e informações confidenciais é parte essencial do serviço prestado.

Nosso compromisso com a privacidade se traduz em:

- Tratar dados pessoais em estrita observância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 — LGPD).
- Aplicar medidas técnicas e administrativas de segurança proporcionais à sensibilidade das informações tratadas.
- Disponibilizar canais claros para o exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais.
- Manter um Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO) acessível para esclarecimentos e demandas relacionadas à privacidade.

Mais detalhes sobre o tratamento de dados pessoais pela VAIX estão disponíveis em nossa Política de Privacidade.

7. Segurança da Informação

A segurança da informação é parte indissociável dos nossos serviços. Adotamos práticas alinhadas às melhores referências de mercado para proteger as informações de clientes, parceiros e da própria empresa, incluindo controles de acesso, monitoramento contínuo, gestão de incidentes e capacitação de equipes.

Suspeitas de incidente de segurança envolvendo informações confidenciais ou dados pessoais são tratadas com prioridade, em conformidade com as obrigações legais e contratuais aplicáveis.

8. Responsabilidade na Comunicação

Nossas manifestações públicas, sejam comerciais, institucionais ou em redes sociais corporativas, pautam-se pela veracidade, pelo respeito e pela responsabilidade com a imagem da empresa e de terceiros. Não utilizamos informações confidenciais de clientes em comunicações externas, e protegemos a identidade visual e a marca daqueles que confiaram em nós.

9. Relação com a Sociedade

Reconhecemos que nossa atuação se insere em um contexto social mais amplo. Buscamos manter relações de boa-fé com a comunidade em que estamos inseridos, cumprir as obrigações legais e tributárias aplicáveis ao nosso negócio e contribuir, na medida das nossas possibilidades, para um setor de tecnologia mais ético, seguro e inclusivo.

10. Fale com a VAIX

Manifestações, sugestões, dúvidas ou denúncias relacionadas a este Código podem ser direcionadas à VAIX pelos canais de contato oficiais. Comunicações de boa-fé são tratadas com confidencialidade, sem retaliação ao comunicante.

Canais de contato:

- Site institucional: www.vaix.com.br
- E-mail: contato@vaix.com.br
- Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO): dpo@vaix.com.br
- Telefone: (11) 5180-5600

Voixtel Prestação de Serviços em Telefonia Ltda. — VAIX

CNPJ 08.766.427/0001-07 — São Paulo/SP