

FCamara



**Política de Relacionamento
com os Clientes - FCamara**

Sumário

1. Objetivo e abrangência
2. Diretrizes específicas
3. Responsabilidades das Partes
4. Compromissos do Cliente
5. Responsabilidades específicas do Grupo FCamara
6. Da confidencialidade, do sigilo e da propriedade intelectual
7. Segurança da Informação
8. Vigência e validade
9. Violações à Política
10. Contato e Foro de eleição/legislação aplicável

1. Objetivo e Abrangência

A presente Política tem o objetivo de estabelecer os critérios de relacionamento do Grupo FCamara com seus Clientes, proporcionando a prestação de serviços de excelência e a construção de uma relação comercial de confiança, sustentável, transparente e comprometida.

Todos no Grupo FCamara devem empenhar, de forma permanente, todas as ações e esforços para prover total segurança e confiabilidade junto aos Clientes, parceiros, colaboradores e fornecedores.

As partes envolvidas devem sempre buscar os melhores resultados, considerando as necessidades dos Clientes, a legislação aplicável e as obrigações contratuais acordadas.

Esta Política abrange todas as empresas do Grupo FCamara, todos os seus colaboradores em qualquer nível hierárquico, todos os clientes do Grupo FCamara (os “Clientes”), assim como todas as partes intermediárias.

Importante destacar que o Grupo Fcamara possui como uma de suas principais diretrizes o combate à condutas fraudulentas, atitudes antiéticas, imorais e/ou que contrariem a legislação vigente, conforme será especificado a seguir.

2. Diretrizes específicas

Comportamento antidiscriminatório

O Grupo FCamara promove a diversidade e preza pelo tratamento respeitoso. Independentemente da função ou do cargo ocupado, não será admitida discriminação ou preconceito de nenhuma natureza, seja em razão de raça, religião, faixa etária, identidade de gênero, convicção política, nacionalidade, estado civil, orientação sexual, condição física, ou quaisquer outros.

Transparência e Ética

A cultura do Grupo FCamara visa a construção do melhor ambiente de trabalho para nossos Clientes e colaboradores, promovendo uma relação de confiança mútua. É imprescindível em todas as partes envolvidas observem os princípios de ética, transparência, honestidade, responsabilidade e diligência.

Prevenção de Fraudes e Corrupção

O Grupo FCamara possui como uma de suas principais diretrizes o combate às condutas fraudulentas, atitudes antiéticas, imorais e/ou que contrariem a legislação vigente.

Todos os contratos e negócios do Grupo F Camara deverão ser aderentes às suas políticas de segurança, ética e normas anticorrupção.

As partes comprometem-se a observar os preceitos legais instituídos pelo ordenamento jurídico brasileiro no que tange ao combate à corrupção, em especial a Lei nº 12.846, de 1º de Agosto de 2013, e, no que forem aplicáveis, os seguintes tratados internacionais: Convenção sobre o Combate da Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE); a Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA); e a Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas).

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

As Partes deverão agir em conformidade com o disposto na Lei Federal nº 13.709/2018, a “LGPD” - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Atendimento

O Grupo FCamara prioriza o melhor atendimento aos Clientes e está em constante aperfeiçoamento de suas ferramentas de operação, fidelização e pesquisas de satisfação.

Postura e Profissionalismo

O Grupo FCamara preza pela adoção de uma postura profissional em qualquer situação, por meio da disponibilização de informações e condições de seus produtos e serviços de forma clara, que permitam a tomada de decisão e livre escolha dos Clientes.

O Grupo FCamara busca transmitir uma imagem condizente com sua vocação de empresa inovadora e comprometida com a geração de soluções que atendam às necessidades dos Clientes.

Resta expressamente proibido qualquer prática, direta ou indireta, de trabalho que se assemelhe ao trabalho escravo, ou em condições sub-humanas, bem como, mão de obra infantil. Sendo responsabilidade das Partes proverem remuneração compatível ao mercado e com as demais legislações em vigor.

3. Responsabilidades das Partes

Para que o fornecimento de serviços e/ou produtos ocorra com excelência, as partes deverão cumprir estritamente a legislação aplicável à sua atividade, incluindo, mas não se limitando, a legislação trabalhista, fiscal, cível e previdenciária.

As partes deverão seguir com os procedimentos contratuais estabelecidos e as políticas aplicáveis pelo Grupo FCamara, como por exemplo, mas não se limitando a:

- Formalizar a relação mediante instrumento contratual que determine o preço e a forma de pagamento, bem como a responsabilidade específica das Partes, além da descrição completa dos bens e/ou serviços que serão fornecidos;
- Agir com diligência em conjunto com o Grupo FCamara, respeitando os SLA's acordados, para buscar os melhores resultados na prestação de serviços, zelando pelos valores e reputação de todos envolvidos;
- Dar conhecimento aos colaboradores, diretores e Terceiros aplicáveis, bem como, seguir com o disposto nos demais Códigos e Políticas cabíveis;
- Informar ao Grupo FCamara, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, acerca de qualquer fato, ato, omissão ou evento que possa, de forma material e adversa, direta ou indiretamente, afetar os termos indicados em uma relação contratual;
- Garantir que nenhum direito de propriedade intelectual e/ou industrial, atualmente existente, ou que venha a ser obtido, adquirido ou licenciado por uma parte, seja transferido ou licenciado à outra parte, a não ser através de contratos de licença de uso ou cessão de direitos, os quais deverão ser sempre por escrito e assinados por ambas as Partes em documento apartado;
- Não utilizar, em proveito próprio ou de terceiros, as informações que venham a obter junto à outra parte em razão do serviço objeto de qualquer contrato, por si e por seus prepostos ou funcionários, haja vista reconhecerem que referidas informações se revestem de total e irrestrita confidencialidade e, como tal, devem ser qualificadas e consideradas, sob pena de responsabilidade civil e/ou penal.

4. Compromissos do Cliente

Ao contratar os serviços do Grupo FCamara, o Cliente se compromete a:

- Conduzir todas as suas atividades, relacionadas às transações, contempladas pelos serviços prestados, de acordo com toda e qualquer legislação, regulamento, ou outra exigência de autoridades governamentais nacionais, aplicáveis;
- Não pagar, prometer pagar, autorizar ou permitir o pagamento, direto ou indireto, de qualquer valor, a qualquer pessoa, com a finalidade de forma ilegal ou impropriamente, induzir tal pessoa a tomar qualquer atitude ou a omitir-se de praticar qualquer ato;
- Adotar e respeitar integralmente os princípios legais, éticos e humanitários, sendo absolutamente inaceitável o uso de trabalho infantil ou trabalho em condição análoga à escravidão;
- Conduzir suas operações procurando evitar impactos e agressões ao meio ambiente, utilizando conscientemente as fontes de recursos naturais, bem como assumir a responsabilidade pela reabilitação das áreas que eventualmente possam sofrer impacto em consequência de suas operações;
- Adotar procedimentos de gestão que permitam que o Grupo FCamara acompanhe o cumprimento desta Política, obrigando-se a reportar ao Grupo em caso de descumprimentos graves e de fornecer as evidências do seu cumprimento quando solicitadas; e
- Garantir que todos os colaboradores, envolvidos na relação contratual, com independentemente da natureza do vínculo jurídico, cumpram as disposições desta Política, bem como, comprometer-se a dar acesso deste documento aos colaboradores aplicáveis;
- Observar o disposto no Contrato e Propostas Comerciais quanto aos pagamentos, de acordo com os prazos e condições acordados;
- Cumprir com os prazos previstos no cronograma de atividades constantes nos Contratos e Propostas Comerciais;

- Fornecer as condições técnicas e ambientes de trabalho necessários para serem atingidos os níveis de produtividade esperados, mesmo que realizados de forma remota;
- Garantir que todos os dados coletados de Terceiros tenham sido mediante o consentimento da Parte, restringir o acesso às informações confidenciais às pessoas que de fato precisem ter acesso a tais informações e observar as normas de confidencialidade e proteção de dados pessoais aplicáveis;
- Permitir o uso de sua marca para a publicação pela Contratada em seus materiais publicitários, bem como, propostas comerciais, sem que evidencie informações confidenciais, por prazo indeterminado, sem que haja nenhum desrespeito aos direitos autorais;
- Realizar o pagamento ao Grupo FCamara pela prestação dos serviços ou fornecimento de bens, nos prazos e condições previstos nos Contratos e Propostas Comerciais, sendo certo que o atraso no pagamento obrigará o Cliente ao pagamento, além do valor principal, ao pagamento de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, multa de 2% (dois por cento) e atualização calculada pelo IPC-A *pro rata temporis*, calculados sobre a totalidade do débito vencido e não pago, desde a data do vencimento até a do efetivo pagamento;
- Assegurar que está de acordo que o Grupo FCamara poderá, antes do período mínimo de vigência, alterar seus valores de serviço a partir do momento em que o negócio em questão se torne desproporcionalmente oneroso para ele, principalmente em razão de eventual majoração das alíquotas tributárias incidentes sobre o serviço;
- Se responsabilizar por todo e qualquer dano de ordem moral ou material, causados por seus prepostos ou atos de gerência incompatíveis com o objeto deste contrato, praticados perante o Grupo FCamara ou seus colaboradores.
- Consentir que a impontualidade no pagamento por mais de 30 (trinta) dias constituirá infração contratual, podendo o Grupo FCamara considerar a rescisão contratual, cobrando todos os valores referentes a serviços já prestados e ainda não pagos, além disso, o Cliente terá os serviços contratados imediatamente interrompidos e poderá ter seus títulos protestados, bem como, a inclusão nos órgãos de proteção ao crédito;
- Garante que, durante a vigência do Contrato, e pelo prazo de 1 (um) ano a contar do seu término, não poderá contratar funcionário(s), colaborador(es), e/ou prestador(es) de serviço do Grupo FCamara, de forma direta ou indireta,

nem tampouco lhe(s) fazer proposta(s) de trabalho, sem expressa anuência da outra parte. Sendo certo que, em caso de não cumprimento dessa obrigação de NÃO FAZER, ficará resolvido de pleno direito o contrato existente entre o Cliente e o Grupo FCamara, devendo a parte infratora indenizar a outra no equivalente a 20 (vinte) vezes a remuneração percebida pelo(s) funcionário(s), colaborador(es), e/ou prestador(es) de serviço assediado(s) e/ou retirado(s) da equipe da Parte Inocente, além da indenização por perdas e danos provenientes da resolução contratual.



5. Responsabilidades específicas do Grupo FCamara

O processo de gestão de continuidade de negócios do Grupo FCamara é estabelecido por um conjunto de políticas, normas e práticas operacionais que seguem os princípios aplicáveis.

O objetivo do processo de gestão de continuidade de negócios é garantir que os as atividades tenham continuidade, atendendo aos requisitos mínimos operacionais e evitando impactos nos negócios das Partes.

Neste sentido, ao prestar os serviços para os Clientes, o Grupo FCamara se compromete a:

- Executar os serviços contratados com níveis técnicos de qualidade adequados e de acordo com as especificações, prazos e condições contratadas;
- Não contratar mão-de-obra e trabalho infantil de quaisquer espécies em nenhuma ocasião, tampouco se servir da contratação de recursos decorrentes de trabalho escravo, no exercício das atividades decorrentes do presente contrato;
- Desde já, declara que o risco tecnológico pertinente as atividades de Pesquisa & Desenvolvimento desenvolvidas durante a prestação de serviços são de responsabilidade do Grupo FCamara, por meio de técnicas e tecnologias empregadas na prestação de serviços de sua Propriedade Intelectual;
- Manter atualizados seus dados cadastrais junto ao Cliente, principalmente com relação aos dados bancários;
- Indicar, para fins de retenção, na Nota Fiscal de Serviços, o recolhimento de todos os tributos aplicáveis à espécie, pela parte contribuinte determinada em legislação específica;
- Garantir os serviços objeto da contratação, pelo prazo legal de 60 (sessenta) dias a partir da entrega do serviço, devendo para tanto ser notificada pelo Cliente acerca do problema encontrado neste período. A garantia está sujeita às limitações:

- (i) a garantia não abrange problemas causados por uso indevido das soluções, bem como customizações realizadas por terceiros de maneira inconsistente com o modo orientação ou melhor técnica;
- (ii) a garantia não se aplica a problemas causados pela não observância dos requisitos mínimos do sistema;
- Responsabilizar-se apenas nas hipóteses em que comprovadamente não houver seguido as instruções lícitas do Cliente, ou houver descumprido, diretamente, as obrigações da legislação de proteção de dados, responsabilidade que estará sempre limitada ao valor do Contrato e/ou Propostas Comerciais aplicáveis, bem como, apurada em devido processo legal.



6. Da confidencialidade, do sigilo e da propriedade intelectual

As Partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade em relação às informações fornecidas em decorrência da relação comercial, assim como qualquer material de natureza sigilosa ou de propriedade intelectual protegida, não revelando tal material ou informação a Terceiros não autorizados ou mesmo colaboradores que não necessitam de determinada informação (“**Informações Confidenciais**”).

Todas as informações pessoais de colaboradores dos Clientes, que o Grupo FCamara eventualmente tenha acesso, serão tratadas em concordância com a LGPD, mediante repositório centralizado denominado *SharePoint*, com segurança *Microsoft*.

O Cliente declara que está ciente e concorda com as disposições desta Política (e dos demais Códigos e Políticas), sobretudo no que se refere a isenção da responsabilidade do Grupo FCamara em relação aos possíveis prejuízos acarretados, diretamente ou indiretamente, pelo não colhimento do consentimento dos Titulares dos dados pessoais.

A FCamara garante que não infringe e não infringirá direitos de propriedade intelectual ou patente de qualquer terceiro, bem como que nenhum item, parte ou componente dos serviços contratados.

Nenhum direito de propriedade intelectual e/ou patente, atualmente existente, ou que venha a ser obtido, adquirido ou licenciado por uma Parte, antes ou após a assinatura do contrato, será transferido ou licenciado à outra Parte, a não ser através de contratos de licença de uso ou cessão de direitos, que deverão ser sempre por escrito e assinados de forma apartada, por ambas as Partes.

O Cliente e o Grupo FCamara manterão, individualmente, seus respectivos direitos de propriedade intelectual sobre seus projetos, logotipos, marcas, patentes, segredos de negócio, obras autorais, bem como quaisquer outros direitos de propriedade intelectual e/ou industrial que venham a ser criados, desenvolvidos ou modificados durante a vigência da relação contratual.

7. Da segurança da informação

Para proteger as informações confidenciais do Cliente, o Grupo FCamara adota precauções técnicas, administrativas e organizacionais.

Os dados recepcionados são armazenados em um ambiente operacional seguro, que não é acessível ao público externo.

Neste sentido, o Grupo FCamara permeia-se pelos princípios da Confidencialidade, Integridade, Disponibilidade e Autenticidade, conforme definições e diretrizes abaixo:

- **Confidencialidade:** Garantir que o acesso à informação seja realizado apenas por pessoas autorizadas.
Aplicação ao Grupo FCamara: Os colaboradores do Grupo FCamara somente acessam as informações que os é disponibilizada, através de usuário e senha individuais, provendo um IP singular para tanto.
- **Integridade:** Garantir, que os dados sejam armazenados em ambiente testado previamente e seguro.
Aplicação ao Grupo FCamara: Atualmente, a proteção utilizada é da Microsoft, realizada diretamente na aplicação (Sharepoint), ou ainda, de forma manual em nossos sistemas internos, mantendo a integridade dos dados;
- **Disponibilidade:** Informações disponíveis para todas as pessoas que necessitem dela.
Aplicação ao Grupo FCamara: O Grupo assegura que a disponibilidade apenas é concedida mediante autorização do setor responsável e/ou do superior aplicável;
- **Autenticidade:** Garantir que foi o remetente a fonte do dado enviado.
Aplicação ao Grupo FCamara: Antes de garantia de quaisquer direitos dos Titulares de Dados, é preciso confirmar a autenticidade daquele dado, se é pertencente ao remetente da informação ou ainda, se este detém de poderes para tanto.

8. Vigência e validade

A presente política passa a vigorar a partir do início da prestação de serviços pelo Grupo FCamara, sendo válida pelo mesmo prazo da vigência contratual, exceto no tocante às obrigações de confidencialidade sobre as informações que sejam consideradas confidenciais, as quais permanecerão vigentes por prazo indeterminado.

Essa política possui uma periodicidade de revisão de, no mínimo, a cada 12 (doze) meses, conforme a necessidade, para fins de adequação e conformidade legal dos seus termos, bem como, da realidade atual do Grupo FCamara.

Todas as alterações serão consideradas válidas, eficazes e vinculantes e, dependendo do tipo de alteração, poderemos avisar através de divulgação em nossos Sites, Aplicativos ou por email, cabendo sempre ao Cliente verificar a versão atualizada dessa Política em nossos canais.

9. Violações à Política

Nos casos em que houver violação desta Política, o Grupo FCamara poderá aplicar, sem aviso prévio, sanções administrativas e/ou legais.

Caso o Cliente não cumpra o disposto nesta política e nos demais Códigos e Políticas do Grupo FCamara, incidirá, como multa não compensatória o valor de 30% (trinta por cento) da somatória dos últimos 3 faturamentos, entendendo-se como descumprimento contratual e levando à rescisão.

Eventuais prejuízos adicionais serão apurados em devido processo legal, incluindo-se os prejuízos derivados das perdas e danos ou lucros cessantes.

Colaboradores, fornecedores ou outros *stakeholders* (públicos de interesse) que observarem quaisquer desvios às diretrizes desta Política, poderão relatar o fato ao Canal de Ética nos canais abaixo, podendo ou não se identificar:

<https://www.fcamara.com.br/canal-transparencia>

O não cumprimento das diretrizes desta Política enseja a aplicação de medidas de responsabilização dos agentes que a descumprirem, conforme a respectiva gravidade do descumprimento, e de acordo com normativos internos.

10. Contato, Foro de Eleição/legislação aplicável

O Grupo FCamara se coloca a disposição para eventuais dúvidas, por meio do endereço eletrônico juridico@fcamara.com.br.

Esta Política será regida, interpretada e executada de acordo com as Leis da República Federativa do Brasil, especialmente o Código Civil, independentemente das Leis de outros estados ou Países, sendo competente o Foro Central da Comarca de São Paulo Capital para dirimir qualquer dúvida decorrente deste documento.

[Última atualização: 11 de janeiro de 2022 – São Paulo/SP].