



CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

VELOX





VÉLOX

**NÓS SOMOS
POTÊNCIA E
MOVIMENTO
EM SOLUÇÃO.**

Esse é o jeito Velox de ser.

SUMÁRIO

VELOX

CAPÍTULO 1: Apresentação	5
CAPÍTULO 2: História da Empresa	6
CAPÍTULO 3: Valores e Princípios Éticos	7
CAPÍTULO 4: Aplicação	8
CAPÍTULO 5: Liderança	8
CAPÍTULO 6: Conduta Esperada	9
6.1 Relacionamento Interpessoal	
6.2 Assédio Moral, Sexual e Discriminação	
6.3 Uso dos Recursos	
6.4 Proteção de Dados	
6.5 Conflito de Interesses	
6.6 Presentes e Brindes	
6.7 Pontualidade	
6.8 Ética e Conduta	
CAPÍTULO 7: Responsabilidade Social e Ambiental	18
CAPÍTULO 8: Conformidade Legal	19
CAPÍTULO 9: Exemplos de ações que ferem código de conduta e são passíveis de medidas disciplinares	19
CAPÍTULO 10: Saúde, Segurança e Bem-Estar	24
CAPÍTULO 11: Canal de Denúncia	25
CAPÍTULO 12: Treinamentos	25
CAPÍTULO 13: Atualizações do Manual	25

APRESENTAÇÃO

Com o compromisso e responsabilidade corporativa, a **VELOX** tem como principal objetivo a construção de confiança com todos os empregados(as) e parceiros, clientes, entes governamentais e a comunidade.

Este compromisso é expresso primeiramente pelo **Código de Conduta e Ética** e pretende orientar os empregados(as) da **VELOX**, quanto à conduta que deverá ser apresentada no ambiente de trabalho, normas e procedimentos.

Nossa atuação é guiada por princípios éticos, respeito às leis e compromisso com a integridade em todas as relações.

Utilize-o a fim de assegurar que o trabalho seja executado de forma imparcial e eficiente.

Garantindo uma cultura organizacional ética, clareza sobre os comportamentos esperados e as consequências em caso de não cumpri-los.

The logo for VELOX, featuring the word "VELOX" in a bold, white, sans-serif font. The letter "V" is stylized with a diagonal line through it, and the "X" also has a diagonal line through it, creating a sense of motion or speed.

HISTÓRIA DA EMPRESA

O ORGULHO DE SER VELOX

Seja bem-vindo(a) à **VELOX**!

Você agora faz parte de uma história construída com dedicação, propósito e compromisso com as pessoas.

Em 21 de novembro de 2011, em Belo Horizonte, nasceu a **VELOX**. Uma empresa movida por um propósito claro: encantar clientes com atendimento de excelência, 24 horas por dia, 365 dias no ano. Desde o primeiro atendimento até hoje, seguimos firmes em nossa missão: atender cada cliente com agilidade, empatia e a solução certa para sua necessidade.

Utilizamos os canais que aproximam pessoas: redes sociais, e-mails, chats, WhatsApp e ligações telefônicas. Sempre com o mesmo objetivo: fazer a diferença no atendimento. Para isso, contamos com infraestrutura de alta tecnologia e profissionais de TI altamente capacitados, que transformam dados em respostas rápidas e precisas para cada situação.

Mas a **VELOX** vai além: a nossa casa foi pensada para você, empregado. Cada espaço, cada luz, cada detalhe foi planejado para promover conforto, concentração e bem-estar. Acreditamos que quando você cresce, nós crescemos juntos.

Por isso, aqui não construímos apenas uma empresa: construímos uma comunidade, uma história feita de orgulho, pertencimento e conquistas compartilhadas. Você faz parte dessa história. Você é **VELOX**.

CAPÍTULO 3

NOSSOS PILARES

ÉTICA • RESPEITO • TRANSPARÊNCIA • INOVAÇÃO

MISSÃO

Construir conexões de atendimento, aliando tecnologia, qualidade e relacionamento. Buscamos entregar soluções que gerem agilidade e satisfação dos nossos clientes e empregados.

VISÃO

Ser o principal parceiro estratégico de nossos clientes, fornecedores e empregados atingindo novos mercados com soluções customizadas, diferenciando-se pela qualidade dos serviços oferecidos e constante inovação de processos em todo Brasil.

VALORES

TRANSPARÊNCIA: Uma gestão transparente em cada tomada de decisão, prevalecendo uma comunicação aberta entre todos os envolvidos.

CONFIANÇA: A relação de confiança reflete a responsabilidade no bom desempenho do nosso trabalho.

RESPEITO E ÉTICA: O princípio fundamental das relações humanas.

COMPROMETIMENTO: O comprometimento é essencial para o sucesso individual e coletivo.

INOVAÇÃO: "A criatividade é pensar coisas novas. A inovação é fazer coisas novas."

CAPÍTULO 4

APLICAÇÃO

Os padrões mínimos de comportamento exigidos integram o regulamento interno da empresa, constituindo parte integrante do contrato de trabalho, nos termos da legislação e dos preceitos trabalhistas.

É de extrema importância que os comportamentos e atitudes de todas as partes envolvidas sejam profissionais, não sendo coniventes nem omissos diante de condutas que contrariem a ética.

Em caso de dúvidas quanto à condução de determinada atitude adotada ou avaliada, e que esteja em desacordo com as normas deste **Código de Ética e Conduta**, deve-se buscar orientação junto ao superior hierárquico.

CAPÍTULO 5

LIDERANÇA

Toda e qualquer liderança, além de cumprir o código, tem o dever de assegurar que seus liderados cumpram os deveres estabelecidos neste manual.

Cabe à liderança também divulgar integralmente o conteúdo a seus liderados, garantindo a disseminação das informações, a preservação da integridade e a prevenção de condutas inadequadas sob a justificativa de desconhecimento.

Em caso de descumprimento dos deveres previstos, as ocorrências deverão ser tratadas de forma imediata e imparcial, em conjunto com o setor de **Recursos Humanos**.

CONDUTA ESPERADA

6.1 – Relacionamento Interpessoal

Todos os empregados(as) deverão ter respeito à diversidade, às opiniões e ao ambiente saudável.

1) Reconhecimento e valorização das diferenças:

Os colegas, líderes, clientes e parceiros devem ser tratados com educação, dignidade, respeito, empatia e profissionalismo, independentemente da situação ou de suas características individuais.

2) Evite conversas paralelas durante o expediente:

O tempo de trabalho deve ser dedicado às atividades da empresa. Interações sociais são bem-vindas nos momentos apropriados, como nos intervalos e nas pausas.

3) Bullying não será admitido:

Piadas, apelidos ou brincadeiras que possam gerar constrangimento, distrações ou um ambiente de desconforto não serão tolerados. O ambiente de trabalho deve ser leve, respeitoso e profissional.

4) Pratique a colaboração:

Trabalhar em equipe vai além de dividir tarefas: é ouvir, apoiar, compartilhar e reconhecer o esforço dos colegas, sempre com honestidade e respeito, fortalecendo a lealdade à empresa.

Além disso, decisões que impactem a carreira ou o desenvolvimento de um profissional devem ser pautadas em critérios justos e objetivos, não podendo ser fundamentadas unicamente em preferências pessoais.

5) Fofocas e comentários negativos não serão tolerados:

Comentários maldosos ou especulações sobre colegas e assuntos internos geram desconfiança e prejudicam o ambiente de trabalho. Caso haja algo a ser resolvido, procure o responsável direto. Esse tipo de atitude poderá acarretar medidas disciplinares.

6) Comunique-se com clareza e cordialidade:

Seja em reuniões, mensagens ou interações presenciais, mantenha sempre um tom positivo, objetivo e respeitoso.

7) Respeite as diferenças:

Nossa equipe é diversa, e isso é um valor fundamental. Respeite ideias, opiniões, culturas e histórias diferentes da sua.

8) Seja exemplo da cultura VELOX:

A maneira como você se relaciona com as pessoas reflete os valores da empresa. Cuide da sua postura, da sua comunicação e das suas atitudes.

A **VELOX** não aceita nenhum tipo de discriminação, seja por etnia, raça, cor, religião, idade, estado civil, deficiência ou qualquer outra condição.

6.2 – Assédio no Ambiente de Trabalho

A **VELOX** repudia qualquer forma de assédio ou discriminação, valorizando a ética e o respeito em todas as relações. Atitudes abusivas podem surgir de diferentes maneiras, como críticas humilhantes, exclusão, vigilância excessiva, comportamentos invasivos de cunho íntimo, ofensas em ambientes digitais ou atos de preconceito.

Também é inaceitável qualquer prática organizacional que favoreça o adoecimento ou desrespeite a diversidade. Todos têm o direito e o dever de denunciar essas condutas, com garantia de sigilo e proteção.

6.3 – Uso dos Recursos

Devem ser utilizados exclusivamente para fins profissionais.

1) Cuide do que é seu e do que é de todos:

Equipamentos e materiais fornecidos pela empresa (notebook, EPI, telefone corporativo, entre outros) são ferramentas de trabalho e devem ser usados com zelo e responsabilidade.

2) Nunca jogue lixo em locais indevidos:

Mantenha seu espaço limpo e organizado. O cuidado com o ambiente reflete o respeito com seus colegas e com a empresa.

3) Evite desperdícios:

Seja consciente ao usar papel, energia elétrica, água e demais recursos. Desligue o que não estiver usando e só imprima o que for realmente necessário.

4) Zele pelos ambientes comuns:

Cozinha, banheiros, salas de reunião e áreas compartilhadas devem estar sempre limpas e organizadas para o uso de todos.

5) Use os recursos exclusivamente para fins profissionais:

Computadores, e-mails, telefone e outros equipamentos da empresa devem ser utilizados com responsabilidade e foco nas atividades de trabalho.

6) Sinalize qualquer problema ou danos:

Em caso de falha ou quebra em algum equipamento, informe imediatamente ao setor responsável.

7) Mantenha seu armário limpo, organizado e de uso exclusivo durante o expediente:

Os armários são disponibilizados para guardar seus pertences com segurança. Não é permitido compartilhar, deixar alimentos perecíveis por longos períodos ou usá-los para armazenar itens que não sejam relacionados ao trabalho.

8) Mantenha a organização:

Guarde o que usar, limpe o que sujar, e devolva o que pegar. Cada atitude contribui para um ambiente melhor para todos.

NOTA: As indenizações e reposições por prejuízos causados poderão ser descontados.

6.4 – Proteção de Dados

A empresa segue rigorosamente a LGPD (Lei nº 13.709/2018).

1) Mantenha sigilo sobre informações da empresa e dos clientes:

Dados pessoais, contratos, registros de atendimento ou qualquer outra informação interna devem ser tratados com confidencialidade. Compartilhe apenas com pessoas autorizadas.

2) Nunca salve ou envie informações sensíveis em canais não oficiais:

Evite usar e-mails pessoais, aplicativos de mensagens ou dispositivos não autorizados para tratar dados da empresa. Utilize apenas os sistemas e plataformas indicados.

3) Bloqueie seu computador sempre que se afastar:

Mesmo em pausas rápidas, proteja seu acesso. Essa atitude simples evita acessos indevidos e protege as informações da empresa e dos clientes, não compartilhe senhas e dados pessoais.

6.5 – Conflito de Interesses

Deve ser evitado e comunicado ao superior imediato.

1) Nunca utilize sua posição na empresa para obter vantagens pessoais:

Toda decisão deve ser tomada com base no melhor interesse da Velox, e não em interesses particulares, familiares ou de amigos.

2) Comunique qualquer situação que possa comprometer sua imparcialidade:

Se você tiver relação direta com fornecedores, clientes ou parceiros da empresa, avise seu gestor. Transparência evita mal-entendidos e garante um ambiente de confiança.

6.6 – Presentes e Brindes

Permitidos apenas quando simbólicos, sem intenção de influência.

1) Evite aceitar presentes de fornecedores, parceiros ou clientes:

Presentes, brindes ou vantagens podem comprometer (ou parecer comprometer) sua imparcialidade. Se receber algo, comunique seu gestor imediatamente.

2) Brindes institucionais simbólicos estão liberados — mas com bom senso:

Itens promocionais de baixo valor (como canetas, calendários ou blocos de anotação) podem ser aceitos, desde que não influenciem decisões profissionais.

6.7 – Pontualidade

1) Seja pontual nos seus horários de entrada, pausa e saída:

Respeitar os horários demonstra comprometimento e responsabilidade com a equipe.

2) Seja pontual também em reuniões, treinamentos e compromissos internos:

Valorizar o tempo dos outros é sinal de respeito e profissionalismo.

3) Organize sua rotina para cumprir prazos com eficiência:

A pontualidade vai além do relógio — envolve também a entrega de tarefas no tempo combinado.

6.8 – Ética e Conduta

1) Atue com ética em todas as situações:

Suas atitudes devem sempre refletir os valores da empresa: respeito, integridade, responsabilidade e transparência.

2) Trate todos com respeito, independentemente do cargo ou função:

O bom relacionamento começa pela maneira como nos comunicamos e lidamos com as diferenças.

3) Vista-se de forma adequada ao ambiente de trabalho:

A apresentação pessoal deve transmitir profissionalismo e estar alinhada com a imagem da empresa.

4) Evite qualquer forma de assédio, discriminação ou comportamento ofensivo:

Não toleramos atitudes que causem constrangimento, exclusão ou agressão a qualquer pessoa.

5) Use o crachá de forma visível e com responsabilidade:

Ele é parte da sua identificação como empregado(a) e deve ser usado todos os dias de trabalho.

6) Respeite a hierarquia, mas incentive o diálogo aberto:

Seguir orientações é essencial, mas sugestões e opiniões construtivas também são bem-vindas.

7) Zele pela imagem da empresa, dentro e fora do ambiente de trabalho:

Suas atitudes refletem diretamente a reputação da **Velox**.

8) Mantenha seus dados sempre atualizados junto ao setor responsável:

Informações como endereço, telefone e dados bancários devem estar corretos. Isso evita falhas em comunicações, benefícios ou processos internos.

9) Comunique toda ausência ou atraso com antecedência, sempre que possível:

Faltar ao trabalho sem justificativa compromete a organização da equipe e os resultados. Caso ocorra algum imprevisto, informe seu gestor o quanto antes.

10) Não falsifique ou omita informações:

Qualquer dado ou justificativa fornecida à empresa deve ser verdadeira. A confiança começa pela honestidade.

11) Seja transparente quanto à necessidade de horas extras:

Toda hora extra deve ser previamente autorizada pela liderança. Realizá-las sem comunicação pode gerar problemas para você e para a empresa.

12) Use o uniforme completo e de forma adequada sempre que exigido:

O uniforme representa a imagem da empresa e deve ser usado com zelo, limpeza e respeito às normas estabelecidas. Ele transmite profissionalismo, padronização e cuidado com a apresentação no ambiente de trabalho.



CAPÍTULO 7

RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL

Promovemos práticas sustentáveis e respeitamos os direitos humanos.

VELOX

CAPÍTULO 8

CONFORMIDADE LEGAL

- Lei nº 12.846/2013 – Lei Anticorrupção;
- Lei nº 13.709/2018 – LGPD;
- Normas de Compliance (ISO 37301);
- Antissuborno (ISO 37001), quando aplicável.

CAPÍTULO 9

EXEMPLOS DE AÇÕES QUE FEREM CÓDIGO DE CONDUTA E SÃO PASSÍVEIS DE MEDIDAS DISCIPLINARES

A **VELOX** exige que os empregados(as) mantenham uma harmonia e que respeitem o espaço, a individualidade de cada um.

As violações deste manual estão sujeitas a sanções conforme a gravidade, podendo incluir: advertência, suspensão e desligamento.

Por isso, essas regras foram estabelecidas e o seu cumprimento só vem a acrescentar clareza e profissionalismo às nossas práticas internas. Elas são válidas para todos, sem distinção de tempo de serviço, cargo ou função.

Dessa forma, todos terão garantido os mesmos direitos e obrigações uma vez que sendo o trabalho realizado em equipe, as responsabilidades são iguais para todos.

EXEMPLOS

- Entrar ou permanecer nas dependências da empresa fora do horário sem autorização prévia.
- Realizar comércio de qualquer natureza (compra, venda, divulgação) para fins pessoais.
- Propagar comentários ofensivos ou depreciativos contra a empresa, colegas ou clientes.
- Manter relações afetivas visíveis ou inadequadas no ambiente de trabalho.
- Descumprir normas, processos ou orientações do setor onde atua.
- Deixar de marcar o ponto ou fazê-lo incorretamente de forma recorrente.
- Faltar sem aviso prévio, mesmo em casos de atestado, quando houver possibilidade de contato.
- Omitir informações importantes que impactem o desempenho ou a operação da empresa.
- Apresentar atrasos constantes, prejudicando a rotina de trabalho.

- Adotar postura inadequada ou comportamento incompatível com o ambiente profissional.
- Participar de fofocas, boatos ou conversas que afetem negativamente o clima organizacional.
- Praticar qualquer conduta que, a critério da liderança, comprometa o convívio ou a ética.
- Realizar refeições fora dos locais apropriados ou em horários não autorizados.
- Fazer brincadeiras de mau gosto, piadas ofensivas ou que causem desconforto a colegas.
- Utilizar os equipamentos da empresa de maneira inadequada, colocando em risco sua integridade ou a dos demais.
- Utilizar aparelhos sonoros, celulares ou dispositivos audiovisuais de forma que prejudique o andamento das atividades.
- Organizar ou participar de rifas, jogos de azar, listas de auxílio, abaixo-assinados.
- Afixar cartazes, avisos ou qualquer tipo de comunicado nas dependências da empresa sem autorização prévia.
- Receber visitas nas dependências da empresa sem autorização, mesmo fora do horário de trabalho.
- Desrespeitar qualquer membro da direção, gerência ou liderança da empresa.

- Faltar ao trabalho por três dias consecutivos sem justificativa ou comunicação prévia.
- Apropriar-se de materiais, equipamentos ou bens da empresa sem autorização expressa da gerência.
- Receber brindes, gorjetas ou vantagens de clientes, fornecedores ou parceiros sem informar à gerência.
- Apresentar-se alcoolizado no trabalho ou ingerir bebidas alcoólicas durante o expediente ou intervalos.
- Utilizar máquinas, equipamentos ou computadores da empresa para fins pessoais ou de terceiros.
- Assinar o ponto em nome de outro empregado(a) ou permitir que alguém assine por si.
- Praticar qualquer tipo de agressão — inclusive verbal — contra colegas, clientes, fornecedores ou líderes.
- Deixar de utilizar os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) obrigatórios para sua função.
- Não utilizar o uniforme da empresa conforme as normas estabelecidas.
- Portar ou armazenar armas brancas ou de fogo dentro das dependências da empresa.
- Descumprir regras, políticas ou determinações internas estabelecidas pela empresa.

Escalonamento de Advertências

Em caso de reincidência em condutas inadequadas, o procedimento será seguido da seguinte forma:

1. Advertência verbal;
2. Advertência escrita;
3. Suspensão do trabalho, com os respectivos descontos, por **dois** dias;
4. Suspensão do trabalho, com os respectivos descontos, por **três** dias;
5. Demissão por justa causa (quando as advertências forem pelo mesmo motivo).

SAÚDE, SEGURANÇA E BEM-ESTAR

Uma das condições básicas para seu bom desempenho profissional é estar em um ambiente seguro, saudável e bem estruturado. A **VELOX** reconhece essa importância e investe continuamente em medidas de saúde, segurança do trabalho e bem-estar para todos os seus empregados(as).

No entanto, segurança também depende da atitude de cada um. Por isso, contamos com a sua colaboração para manter um ambiente de trabalho seguro, confortável e respeitoso durante toda a sua jornada aqui.

Use corretamente os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), participe dos treinamentos, siga as orientações de segurança e respeite as normas internas da empresa.

Se você perceber alguma condição insegura ou situação de risco no ambiente de trabalho, comunique imediatamente o responsável pelo setor. Essa atitude é essencial para prevenir acidentes e proteger a todos.

Em caso de acidente com um colega próximo, busque ajuda imediatamente. Mantenha a calma e evite gerar pânico — isso contribui para que o socorro aconteça de forma eficiente e segura.

Zelar pelo ambiente também é responsabilidade de todos. Evite desperdícios, descarte resíduos de forma correta e colabore com práticas sustentáveis. Cuidar do meio ambiente é cuidar do nosso futuro.

CAPÍTULO 11

CANAL DE DENÚNCIA

A empresa disponibiliza um Canal de Denúncias para que empregados, parceiros e demais públicos possam relatar, de forma segura, sigilosa e, se desejado, anônima, qualquer conduta que viole este Código, a legislação vigente ou as normas internas.

As denúncias são recebidas e tratadas com seriedade, imparcialidade e confidencialidade, sendo proibida qualquer forma de retaliação contra o denunciante de boa-fé.

O canal está disponível por meio do telefone **0800 024 4229** ou pelo site: **<https://canaldedenuncia.com.br/velox/>**



CAPÍTULO 12

TREINAMENTOS

Todos os empregados(as) participarão de treinamentos periódicos para reforçar os princípios deste manual.

CAPÍTULO 13

ATUALIZAÇÕES DO MANUAL

Este documento será revisado anualmente ou conforme necessário e será disponibilizado sua nova versão para todos os empregados(as).

Já seguiu a Velox nas redes sociais?

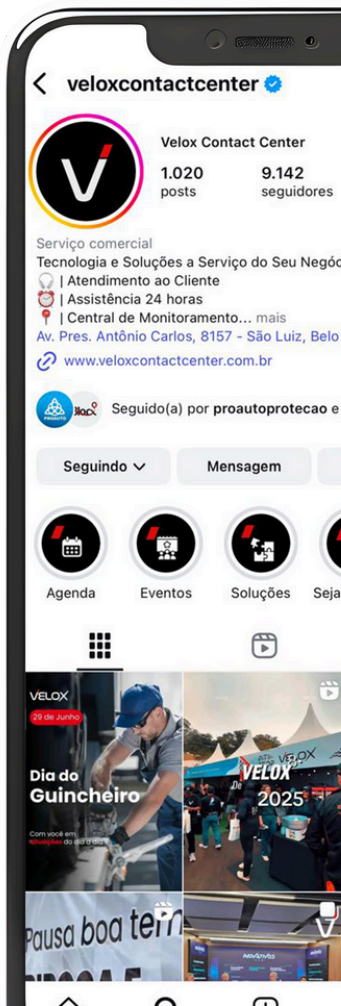
Nas redes sociais, você confere tudo em primeira mão: novidades, campanhas, conquistas e muito mais.

Sua participação ajuda a Velox a crescer ainda mais!

Clique para seguir

 [@veloxcontactcenter](https://www.instagram.com/veloxcontactcenter)

 [Velox Contact Center](https://www.facebook.com/VeloxContactCenter)







Versão 2.0 - Emitido em:
07/08/2025

Velox Contact Center Ltda