

GUIA DE CONDUTA DE CLIENTES
(Empresas Brasileiras)

2ª Edição

Equipe Técnica

Alessandro dos Santos Ajouz

Elciane Ramos Martins

Tatiana Vieira de Freitas

Patrícia Gonçalves dos Santos

COORDENAÇÃO DE PREVENÇÃO, OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

GERÊNCIA DE INTEGRIDADE

PRESIDÊNCIA

Apoio

Coordenação de Ações Digitais e Eventos Nacionais

Coordenação de Eventos Internacionais

Coordenação de Expansão Internacional

Coordenação de Qualificação

Coordenação de Relacionamento com Clientes

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	- 4 -
2. PREMISSAS DO RELACIONAMENTO DA APEXBRASIL COM OS SEUS CLIENTES	- 5 -
3. CONDUTAS GERAIS	- 5 -
4. OFERECIMENTO DE VANTAGENS INDEVIDAS	- 7 -
5. ATIVIDADES POLÍTICO-PARTIDÁRIAS.....	- 8 -
6. MEIOS DE COMUNICAÇÃO COM A EQUIPE TÉCNICA.....	- 8 -
7. MÍDIAS SOCIAIS	- 9 -
8. CONFLITO DE INTERESSE	- 9 -
9. PATRIMÔNIO	- 9 -
10. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS	- 9 -
11. FALE COM A APEXBRASIL	- 11 -
12. EMPRESAS BRASILEIRAS NO EXTERIOR	- 11 -
13. PERGUNTAS E RESPOSTAS.....	- 13 -

1. APRESENTAÇÃO

O Guia de Conduta de Clientes da ApexBrasil reflete as diretrizes de conformidade, integridade, ética e transparência estabelecidas no Estatuto Social, no Código de Ética, e no Programa de Compliance da ApexBrasil, e tem como objetivo prevenir as ocorrências de irregularidades, de fraudes, de corrupção e de desvios éticos, trazendo regras de condutas e orientações a serem observadas pelas empresas brasileiras, Clientes da Agência.

Atenta à necessidade de constante aprimoramento, a Gerência de Integridade da ApexBrasil, por meio da Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência, disponibiliza esta ferramenta de comunicação, com o intuito de fortalecer os instrumentos de Governança e Compliance, aprimorando a relação entre a Agência e o setor privado, incorporando padrões elevados de conduta na atuação da ApexBrasil.

O presente Guia de Conduta de Clientes da ApexBrasil aplica-se às empresas brasileiras que utilizam os serviços e/ou produtos da Agência, e foi elaborado com base nos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, transparência, equidade e responsabilidade corporativa.

Dentre os objetivos deste Guia, está o de contextualizar hipóteses de riscos de integridade baseados na realidade da Agência, a fim de preservar a sua imagem e reputação e as do Brasil como parceiro de negócios, seja na promoção das exportações, na internacionalização das empresas ou na atração de investimentos estrangeiros.

Além disso, o Guia apresenta os padrões de conformidade, ética e integridade que se espera dos Clientes com os quais a Agência se relaciona, e tem a intenção de contribuir com a redução de ambiguidades e interpretações pessoais em torno dos princípios e valores adotados pela ApexBrasil, que devem ser respeitados por todos.

Além disso, nele são informados os canais de comunicação com a ApexBrasil para esclarecimentos de dúvidas de condutas e para registro de denúncias que envolvam os colaboradores, membros da alta gestão da Agência e sua clientela, assim como àquelas relacionadas com atos lesivos transnacionais.

A ApexBrasil e todos os seus colaboradores e membros da alta gestão são responsáveis pela disseminação dos princípios e valores do Código de Ética da Agência e deste Guia, que nortearão, juntos, a conduta da Agência e das empresas brasileiras no desafio de promover e expandir os negócios internacionais.

A Gerência de Integridade da Agência reconhece que nenhum guia de conduta é capaz de cobrir todas as situações que o Cliente possa encontrar. Conseqüentemente, este Guia não tem a pretensão de exaurir as possibilidades de ocorrências em um relacionamento entre prestador e tomador de serviços, nem de substituir as obrigações e responsabilidades contratuais das partes, mas espera ser um instrumento de apoio para que o Cliente da Agência aja com bom senso e obtenha orientações sobre a adequada conduta nos negócios com a ApexBrasil.

2. PREMISSAS DO RELACIONAMENTO DA APEXBRASIL COM OS SEUS CLIENTES

Os Clientes da ApexBrasil se submetem às leis e regulamentos locais e internacionais aplicáveis, em especial aos Regulamentos dos Eventos e, quando for o caso, aos Termos e Condições Gerais de Prestação de Serviços da ApexBrasil e/ou Termos de Adesão, bem como a este Guia de Conduta.

3. CONDUTAS GERAIS

3.1. Os Clientes da ApexBrasil devem observar as seguintes condutas:

- a) cumprir a legislação nacional vigente, incluindo as leis trabalhistas, fiscal, anticorrupção, de responsabilidade social e ambiental, bem como legislação internacional aplicável, pautando sempre por uma conduta empresarial responsável, promovendo os direitos humanos, o trabalho digno e o desenvolvimento sustentável;
- b) conhecer e cumprir o presente Guia de Conduta, o Programa de *Compliance* e o Código de Ética da ApexBrasil, todos disponíveis no portal da Agência (<https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia>);
- c) abster-se de prometer, oferecer ou dar ajuda financeira, gratificação, comissão, doação, brindes e presentes ou vantagem de qualquer natureza aos colaboradores e membros da alta gestão vedados pelo Código de Ética da ApexBrasil e demais normas internas sobre a matéria porventura vigentes;
- d) agir de forma cortês e respeitosa com a equipe da ApexBrasil, tratando-a da mesma forma que gostaria de ser tratado;
- e) não expor negativamente, por quaisquer meios, a imagem da ApexBrasil e das pessoas que atuem em seu nome;
- f) comportar-se de forma social e culturalmente adequada durante a participação nas ações da Agência, de forma a não prejudicar a reputação e a imagem da ApexBrasil e nem a do Brasil como parceiro de negócios;
- g) adotar postura respeitosa entre as empresas concorrentes durante a participação nas ações da Agência;

- h) não ingerir bebidas alcólicas durante a participação nas ações da Agência, exceto para fins de degustação, sempre de forma moderada;
- i) ser comprometido e manter a participação de seus representantes nas ações assumidas, de forma a não prejudicar a reputação e a imagem da ApexBrasil e nem a do Brasil como parceiro de negócios;
- j) não se ausentar do estande de exposição/expositor sem comunicação prévia e consentimento da coordenação do pavilhão brasileiro, sob pena de perder a posição de prioridade na escolha de estandes nas edições futura do evento em que ocorrer tal irregularidade; e
- k) cumprir o prazo de retorno de até 3 (três) dia úteis para apresentação de resposta às dúvidas enviadas à ApexBrasil.

3.2. A prática de assédio sexual ou moral por parte dos Clientes contra colaboradores e membros da alta gestão da Agência é repudiada e não será tolerada pela ApexBrasil.

4. OFERECIMENTO DE VANTAGENS INDEVIDAS

É vedado aos Clientes da ApexBrasil oferecer, aos colaboradores e membros da alta gestão, propina, gratificação, comissão, brindes, presente, hospitalidade ou outra vantagem de qualquer espécie com o objetivo de receber favorecimento próprio ou de terceiros nas ações da Agência, serviços e/ou produtos ofertados pela Agência, salvo exceções previstas no Código de Ética da ApexBrasil.

5. ATIVIDADES POLÍTICO-PARTIDÁRIAS

Os Clientes da ApexBrasil não poderão associar o nome ou a imagem da Agência a campanhas, propagandas ou gestão político-partidárias, nem utilizar o logotipo institucional da ApexBrasil e/ou de seus serviços, produtos ou projetos, assim como de suas campanhas institucionais, para finalidade desta natureza.

6. MEIOS DE COMUNICAÇÃO COM A EQUIPE TÉCNICA

6.1. Os Clientes devem estar disponíveis nos meios de comunicação institucionais indicados para a realização de contato pela ApexBrasil, ficando responsáveis por sua atualização sempre que necessário.

6.2. Os contatos realizados pelos Clientes junto à equipe técnica da ApexBrasil devem ocorrer dentro do horário de expediente da Agência e das ações que participarem, não sendo considerados meio oficiais de comunicação, para esse fim, whatsapp e aplicativos de mensagens similares, ou mesmo mensagens de texto e similares.

6.3. Os contatos realizados pelos Clientes junto à equipe técnica da ApexBrasil devem ocorrer exclusivamente por meio do número/conta comercial informada pela Agência, a exemplo de telefone institucional, e-mail funcional e outro canal de comunicação previamente informado pela ApexBrasil à empresa cliente.

6.4. Contatos em horários e canais diversos dos informados pela ApexBrasil poderão não ser atendidos, com possibilidade de responsabilização daqueles que agirem com excesso, na forma da lei.

7. MÍDIAS SOCIAIS

Os Clientes devem observar as seguintes diretrizes quanto ao uso de internet e mídias sociais:

- a) Não comentar ou compartilhar nas redes sociais assuntos que a ApexBrasil tenha classificado como restrito ou sigiloso na sua relação com a Agência;
e
- b) Não se manifestar em nome da ApexBrasil nas redes sociais, salvo quando previamente autorizado por escrito pela Agência.

8. CONFLITO DE INTERESSE

Os Clientes não devem praticar qualquer conduta que possa gerar a intenção ou a aparência de receber vantagem indevida para si ou terceiros em detrimento do interesse coletivo e da utilidade pública da ApexBrasil.

9. PATRIMÔNIO

Os Clientes da ApexBrasil devem zelar pela conservação do patrimônio da ApexBrasil e utilizar os insumos de forma consciente.

10. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1. O descumprimento dos princípios e dos compromissos de condutas expressos neste Guia ensejarão ao Cliente infrator a aplicação de sanções administrativas e respectivas responsabilizações, se cabíveis.

10.2. Considerando a gravidade dos descumprimentos, a ApexBrasil poderá, de forma motivada, e imediata quando a urgência do caso assim demandar, advertir ou suspender, por até 2 (dois) anos, o relacionamento com o Cliente, respeitados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

10.3. As sanções podem alcançar a pessoa jurídica do Cliente e/ou seus representantes e prepostos.

10.4. Os desvios de condutas e as respectivas sanções relacionadas com este Guia serão apurados e aplicadas pela área técnica da ApexBrasil responsável pelo atendimento do Cliente infrator. Quando os desvios de condutas envolverem empregados da Agência a apuração destes será realizada conforme Instrução Normativa da ApexBrasil.

10.4.1. Quando o desvio de conduta for evidenciado de forma inequívoca, explícita e/ou testemunhado por dois ou mais colaboradores da ApexBrasil, os gestores da área técnica da ApexBrasil responsável pelo atendimento do Cliente infrator, independentemente de abertura de processo de apuração, poderão sancionar imediata e diretamente o Cliente com advertência e/ou com outras medidas cautelares efetivas para minimizar os impactos da conduta e resguardar a imagem e reputação da Agência, como, por exemplo, não permitir a continuidade da participação do Cliente no evento onde aconteceu a infração.

10.4.2. A advertência deverá ser registrada por escrito, contendo os fundamentos para a sua aplicação.

10.4.3. Nesses casos, a área técnica poderá contar com a consultoria das Gerências de Integridade e Jurídica.

11. FALE COM A APEXBRASIL

11.1. Os colaboradores das áreas técnicas responsáveis pelo atendimento dos Clientes ApexBrasil estão à disposição para tirar dúvidas relacionadas com o presente Guia de Conduta. Nesses casos, envie sua pergunta para o e-mail de relacionamento informado pela equipe de atendimento.

11.2. A Ouvidoria da ApexBrasil é um canal de comunicação com o público interno e externo, que tem como objetivo acolher e responder manifestações, do tipo solicitação, sugestão, elogio, reclamação ou denúncia, relacionadas a processos, empregados, membros da alta gestão e atividades da Agência, bem como a este Guia, de uma maneira segura e sigilosa. Poderá ser acionada pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, desenvolvida e gerida pela Controladoria-Geral da União (CGU), no endereço <https://falabr.cgu.gov.br/>, pelo e-mail: ouvidoria@apexbrasil.com.br, ou, pelo telefone (61) 2027-0202, opção 1.

11.3. É importante que os Clientes da ApexBrasil divulguem o canal de Ouvidoria da ApexBrasil para seus colaboradores, para que possam relatar possíveis irregularidades, corrupção, violações ou descumprimentos de condutas.

11.4. Todos os documentos normativos citados neste Guia estão disponíveis no portal da ApexBrasil.

12. EMPRESAS BRASILEIRAS NO EXTERIOR

Em 2019, a ApexBrasil e a Controladoria-Geral da União (CGU) lançaram a Cartilha “Empresas Brasileiras no Exterior – Em Prol da Integridade no Ambiente Empresarial”, com vista ao fortalecimento do movimento global em prol da promoção da ética e da

integridade no ambiente empresarial, de modo que a adoção de medidas de integridade nas empresas passou a ser um diferencial – em alguns momentos, um requisito para conquista de novos mercados.

O Brasil é um grande ator no cenário mundial e, cada vez mais, empresas brasileiras de todos os portes têm se inserido ou ampliado sua participação no mercado internacional.

Nesse contexto, cresce a necessidade de consolidar, no ambiente empresarial, uma cultura de ética e integridade, que, por um lado, garanta o desenvolvimento sustentável da empresa e, por outro lado, contribua para que o Brasil seja visto como um ambiente seguro para investimentos e formação de parcerias.

Assim, a Cartilha busca conscientizar nossos clientes e parceiros sobre a necessidade de não apenas conhecer e observar as legislações anticorrupção, nacionais e internacionais, mas, sobretudo, adotarem Programas de Compliance/Integridade.

Na Cartilha, também é possível encontrar informações sobre empresas brasileiras que incorrerem na prática de ato lesivo transnacional contra a administração pública estrangeira.

Mesmo que o desvio de conduta tenha ocorrido no exterior, contra a administração pública de outro país, isso levará a empresa a responder, de modo objetivo e perante as autoridades públicas brasileiras, nos termos da Lei Anticorrupção.

A Cartilha: “Empresas Brasileiras no Exterior – Em Prol da Integridade no Ambiente Empresarial”, está disponível no portal da ApexBrasil, na página da Transparência, seção “ÉTICA E INTEGRIDADE” (<https://portal.apexbrasil.com.br/transparencia>).

13. PERGUNTAS E RESPOSTAS

1) O Cliente pode utilizar meios de comunicação que não sejam os institucionais para se comunicar com a equipe técnica da Agência?

Não. Os Clientes devem utilizar os meios de comunicação institucionais disponibilizados pela equipe técnica da ApexBrasil, excluídos grupos de WhatsApp e aplicativos similares criados para tal finalidade, salvo se previamente autorizado pela ApexBrasil e devidamente comunicado aos envolvidos, dentro do horário de expediente da ApexBrasil, bem como devem estar disponíveis para contato nos canais de comunicação por eles indicados.

A ApexBrasil não se responsabiliza por problemas de conexão de internet, de servidor ou filtros *anti-spam* que impeçam o recebimento de e-mails, comunicados ou respectivos retornos.

2) O Cliente pode fazer contato com a equipe da ApexBrasil fora do horário de trabalho da Agência?

Não, salvo no caso de emergências.

Os contatos realizados pelos Clientes devem ocorrer dentro do horário de expediente da Agência, de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 12:30 e das 14:00 às 18:30 horas ou naqueles horários estipulados pela área técnica da ApexBrasil, de acordo com as especificidades de cada ação.

3) O Cliente pode agir de forma grosseira, exaltada ou ofensiva com a equipe da ApexBrasil?

Não. O Cliente deve sempre agir de forma cortês e respeitosa com a equipe ApexBrasil, tratando-a da mesma forma que gostaria de ser tratado. Ademais, é importante que todo contato, durante o evento, seja realizado diretamente pelo representante da empresa-cliente e algum dos colaboradores ou representantes oficiais da ApexBrasil, não sendo tolerado que a empresa-cliente se reporte diretamente, em caso de contratempos, aos prepostos das empresas fornecedoras da ApexBrasil.

4) **O Cliente pode abandonar o evento/estande durante a sua realização?**

Não, salvo por caso fortuito ou força maior, devidamente justificados.

Abandonar o evento, assim como a estande destinada à exposição/ao expositor sem a devida e prévia autorização da ApexBrasil, traz impactos negativos para a imagem da Agência e do país, além de poder acarretar multas para a própria Agência.

Assim, durante as ações da ApexBrasil, os Clientes devem se fazer representar por, no mínimo, uma (1) pessoa, para evitar a possibilidade de aplicação de multa por parte dos organizadores das ações da Agência. Caso a ApexBrasil seja multada em virtude desse desvio de conduta, a cobrança será automaticamente transferida para o Cliente infrator.

5) **O Cliente pode desrespeitar a comunicação visual dos eventos, aplicando material de marketing não permitido no estande individual, em desconformidade com o padrão de comunicação visual definido no regulamento do evento ou usar materiais promocionais indevidos dentro do estande?**

Não. Os clientes devem respeitar as determinações referentes à comunicação visual padrão para todos os expositores, sob pena de incorrer em conflito de interesses e multa.

É estritamente proibida qualquer outra forma de personalização dos estandes individuais, tais como: banners, placas, ornamentações, artifícios de decoração ou qualquer outro objeto que interfira na identidade visual, devendo o Cliente, sempre, observar os regramentos e comunicados encaminhados pela área responsável da Agência.

6) O Cliente pode usar indevidamente equipamento/mobiliário ou parte do espaço de outro expositor?

Não. O Cliente deve observar o uso de equipamento/mobiliários ou espaços em ações realizadas pela ApexBrasil, de acordo com o que foi definido para a sua utilização específica.

7) Os Clientes podem “pressionar” os técnicos da Agência ou recorrer aos seus superiores para que sejam alteradas ou descumpridas regras previstas em normativos/regulamentos?

Não. As pressões não são toleradas e não surtirão efeito na atuação da ApexBrasil, podendo ser caracterizadas como tráfico de influência.

Tráfico de influência consiste na prática ilegal de uma pessoa se aproveitar da sua posição privilegiada, dentro de uma empresa ou entidade, ou das suas conexões com pessoas em posição de autoridade, para obter favores ou benefícios para si ou para terceiros, geralmente em troca de favores ou pagamento.

Nesta feita, o processo de seleção para participação em ações realizadas pela ApexBrasil de forma objetiva e transparente e de acordo com regras e condutas pré-definidas.

8) **Os Clientes podem solicitar aos empregados da Agência para que levem material promocional ou amostras de produtos para ações promovidas pela ApexBrasil?**

Não. É de responsabilidade exclusiva do cliente levar consigo ou enviar material promocional ou amostras de produtos para sua participação em ações promovidas pela ApexBrasil, conforme disposição prevista nos regulamentos de participação

Por último, destacamos que o presente Guia de Conduta poderá sofrer atualizações e incrementos, principalmente na seção “Perguntas e Respostas”, de forma a refletir as experiências que surgirem no decorrer da sua aplicação.

Coordenação de Prevenção, Ouvidoria e Transparência

Gerência de Integridade

prevencao@apexbrasil.com.br
