



Código de Ética e Conduta.

versão 4.0



nível de classificação:
pública

Índice.

1.	mensagem do CEO&Founder	3
2.	missão, visão e valores	4
2.1	missão	
2.2	visão	
2.3	valores	
3.	objetivo	5
4.	abrangência	5
5.	definições	6
6.	padrões de conduta	6
6.1	comprometimento e cumprimento da legislação	6
6.2	ambiente de trabalho	6
6.2.1	comportamento e vestuário	8
6.2.2	realização de rifas, vaquinhas, pedidos de doação e comercialização de produtos nas dependências do Grupo Olist	8
6.2.3	bem-estar e segurança	9
6.2.4	diretrizes de segurança informação e informações privilegiadas	10
6.3	relacionamento com sociedade e meio ambiente	12
6.4	relacionamento com clientes	12
6.5	relacionamento com fornecedores	13
6.6	relacionamento com concorrentes	13
6.7	relacionamento com agentes públicos	14



nível de classificação:
pública

6.8	manifestações perante o público em geral, uso de mídias sociais e divulgações em geral	15
6.9	prevenção a lavagem de dinheiro e do financiamento ao terrorismo	16
6.10	prevenção a conflitos de interesse	16
6.11	oferecimento e recebimento de cortesias	17
6.12	realização de doações e patrocínios	18
6.13	responsabilidade com patrimônio	18
6.14	prevenção da imagem do olist	19
6.15	registros contábeis	19
6.16	operações societárias	20
7.	treinamentos	20
8.	responsabilidades	20
9.	canal de ética e conduta	21
10.	medidas disciplinares e sanções	22
11.	disposições finais	22



nível de classificação:
pública

1. Mensagem do CEO&Founder

Vencer do jeito certo! Esse valor é a base do **Código de Ética e Conduta da Olist Serviços Digitais Ltda.**, suas empresas controladas, subsidiárias e respectivas filiais (“grupo **olist**” ou somente “olist”) e que traduz os princípios norteadores da nossa rotina em prol da nossa credibilidade, imagem e reputação.

Este código representa o comportamento e o compromisso firmado por todos nós, olisters, na condução do nosso dia a dia seguindo uma conduta responsável, ética, íntegra, transparente e de respeito mútuo.

Assim, é dever de todos conhecer, entender, praticar e tornar efetivos todos os princípios éticos que integram esse código nas relações entre olisters, clientes, parceiros, fornecedores e sociedade em geral.

O cumprimento deste código é obrigatório, bem como fundamental para o fortalecimento da nossa cultura e é referência para a prática dos nossos valores.

Tiago Dalvi

CEO&founder

2. Missão, visão e valores.

2.1 Missão

Empowering commerce.

2.2 Visão

Ser a parceira número 1 do empreendedor brasileiro.

2.3 Valores

👉 **Somos Gente de Verdade.** Celebramos vitórias e conquistas. Respeitamos o próximo e valorizamos as diferenças. Temos maturidade e somos acolhedores. Convivemos em harmonia e nos sentimos bem no ambiente de trabalho.

👉 **Somos Todos Donos.** A olist é nosso e vestimos a camisa com um propósito. Não encontramos justificativas, mas sim soluções. Não confundimos liberdade com falta de responsabilidade. Zelamos pelo espaço comum e equipamentos.

👉 **Somos um só time.** O problema do outro também é meu problema. Focamos mais, dispersamos menos. Evitamos atitudes defensivas e valorizamos o feedback contínuo e construtivo. Aceitamos o que é melhor para a empresa e não só para cada indivíduo e por isso sempre olhamos o todo.

👉 **Fazemos acontecer.** Focamos em resultados e questionamos o status quo diariamente. Buscamos excelência em tudo o que fazemos, sempre. Ideia boa é ideia compartilhada e colocada em prática. Começamos pequeno, aprendemos rápido e aceleramos!

👉 **Vencemos do jeito certo.** Tomamos decisões pautadas na ética e no bom senso. Respeitamos a legislação vigente e celebramos nossas conquistas de consciência limpa. Diante de uma encruzilhada, escolhemos sempre o que é certo.

👉 **Somos dedicados ao sucesso dos nossos clientes.** Nos comprometemos com o sucesso dos nossos clientes, seja um lojista, consumidor, uma marca ou um olister. Ficamos atentos às suas necessidades e nos questionamos se nossas decisões resolvem suas dores e se estamos fazendo o melhor que podemos para o sucesso de cada um deles.



nível de classificação:
pública

3. Objetivo.

Este código tem como objetivo estabelecer diretrizes fundamentais do relacionamento da Olist com seus colaboradores, terceiros, clientes, parceiros, comunidade, autoridades ou com qualquer outra pessoa com quem se relacione e reflita o compromisso da Olist com a realização das suas atividades em observância à ética e respeito à legislação aplicável.

4. Abrangência.

Este código é aplicável ao **Grupo Olist**, isto é, a todas as suas filiais, sociedades controladas e afiliadas, situadas no Brasil, incluindo todos os seus colaboradores, independentemente do cargo ou função exercidos (chamados conjuntamente de "**olisters**").

Os **olisters** devem transmitir os princípios e normas de conduta aqui contidos para todos os terceiros que a Olist contrata, incluindo quaisquer prestadores de serviços, fornecedores de bens, materiais e serviços ou produtos, procuradores, prepostos, representantes legais, tradutores, correspondentes, despachantes, corretores ("fornecedores"), clientes ou para qualquer outra pessoa ou entidade com quem a Olist se relacione ("terceiros").

Os fornecedores, terceiros ou outras pessoas físicas ou jurídicas, clientes, entidades ou autoridades com que a Olist se relacione devem observar, no que aplicável, as disposições deste Código de Ética e Conduta, em observância à ética e respeito à legislação aplicável.

Todas as demais políticas, diretrizes, normas, códigos, regulamentos, procedimentos e práticas ("regulamentos") da Olist deverão observar o disposto neste Código de Ética e Conduta e, caso exista conflito entre este Código de Ética e Conduta e algum regulamento, este Código de Ética e Conduta sempre prevalecerá.

A Olist se reserva o direito de tempos em tempos, modificar, atualizar ou fazer exceções aos seus regulamentos, bem como a este Código de Ética e Conduta, cujas modificações e as atualizações estarão disponíveis nos canais de comunicação institucional.



nível de classificação:
pública

5. Definições.

👉 **Agente público** significa qualquer agente, autoridade, funcionário, servidor, empregado ou representante, ou qualquer pessoa física exercendo, ainda que temporariamente e sem remuneração, cargo, função ou emprego em qualquer entidade da administração pública direta ou indireta, nacional ou estrangeira.

👉 **Administração pública** significa qualquer entidade da administração pública direta ou indireta, nacional ou estrangeira.

👉 **Cortesia** significa qualquer brinde, presentes, entretenimento (por exemplo, eventos e palestras) ou hospitalidade (por exemplo, refeições e viagens).

👉 **Due Diligence de Compliance** significa o processo de diligências realizado pela Olist ou por qualquer pessoa autorizada por este, previsto na Política de Due Diligence de Compliance, para obter e analisar informações apropriadas para contratação e, conforme o caso, supervisão, de clientes, fornecedores, olisters e terceiros sob o ponto de vista de integridade, de sanções internacionais e de prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo.

6. Padrões de conduta.

6.1 Comprometimento e cumprimento da legislação

A **Olist** exige e espera que todos os seus clientes, **olisters**, **fornecedores** e **terceiros** conduzam as suas atividades em estrita observância aos princípios e diretrizes previstos neste código e na legislação aplicável, em especial, mas não se limitando, aquelas que proíbem práticas de corrupção, como, no Brasil, a **Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção)**, a **Lei nº 14.230/2021 (Lei de Improbidade Administrativa)**, a **Lei nº 12.683/2012 (Lei de Lavagem de Dinheiro)**, a **Lei nº 12.529/2011 (Lei de Defesa da Concorrência)**, e suas futuras alterações e, no México, a **Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos**, **Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita**, **Ley Federal de Competencia Económica**, entre outras.

6.2 Ambiente de trabalho

O ambiente de trabalho, a diversidade e o zelo pelo meio ambiente são de extrema relevância para a Olist. Por isso, prezamos e contamos com o auxílio dos olisters (e por quaisquer pessoas que frequentem) pela construção e manutenção de um ambiente de trabalho agradável que valoriza e respeita a diversidade, provê às pessoas flexibilidade e autonomia, além de fomentar a cultura de alta produtividade.



nível de classificação:
pública

Neste sentido, a Olist é contrário e se compromete a tomar medidas adequadas sempre que constatadas as seguintes situações:

👉 Atitude discriminatória em função de raça, origem, gênero, identidade de gênero, idade, crença religiosa, convicção política, orientação sexual, condição de saúde, física ou psíquica;

👉 É vedado o trabalho infantil, observadas as exceções legais para aprendizagem, conforme legislação vigente em cada país;

👉 Utilização do cargo ou de informações privilegiadas da Olist para facilidades ou qualquer outra forma de favorecimento para si ou para terceiros;

👉 Práticas de qualquer tipo de assédio, violência, bullying, ameaças, gritos, intimidação, provocação, tratamento abusivo, falta de respeito e/ou discriminação e outras condutas perturbadoras, sejam elas verbais, físicas, psicológicas, visuais, virtuais, morais ou sexuais;

👉 Uso de palavras ofensivas ou preconceituosas;

👉 Solicitações ou ofertas inapropriadas de favores, ou benefícios pessoais ou em conflito de interesses, ainda que para outras pessoas, internamente ou com relação a clientes, fornecedores ou terceiros;

👉 Porte ou guarda de armas de qualquer tipo nas dependências da Olist ou em qualquer atividade relacionada a Olist, incluindo, sem limitação, em eventos, reuniões com clientes, fornecedores e/ou terceiros, independentemente do local, salvo prestadores de serviço devidamente autorizados que necessitem de armas na qualidade de ferramenta de trabalho;

👉 Ingressar, permanecer, portar, possuir, vender, dar ou consumir drogas ilícitas e/ou álcool no ambiente de trabalho ou em qualquer atividade relacionada a Olist (é permitido o consumo razoável e moderado de bebidas alcoólicas nos eventos corporativos que forem devidamente autorizados pela Diretoria responsável, exclusivamente para maiores de idade).

Todos devem se relacionar dentro do mais elevado padrão de respeito humano e profissional, independentemente do cargo, função, tempo de trabalho ou tipo de vínculo na Olist.

Quaisquer violações por parte de nossos clientes, fornecedores e terceiros a tais normas de conduta que cheguem ao conhecimento da Olist serão tratadas com a seriedade e gravidade que exigem, podendo a Olist exercer seus direitos e encerrar relacionamentos, respeitando os compromissos contratuais assumidos.



nível de classificação:
pública

A Olist não tolerará atos de discriminação, intimidação, assédio, violência, ameaças e desrespeito a qualquer pessoa, independentemente de ocorrer nas instalações da Olist ou não, fora do horário de trabalho ou fora das instalações no desempenho das funções. (por exemplo, durante eventos, festas de fim de ano, reuniões ou viagens de negócios).

Para melhor entendimento, (i) assédio é qualquer forma de conduta inadequada em relação a outra pessoa, por funcionários ou pessoas externas, que crie um ambiente de trabalho intimidador, hostil ou ofensivo; (ii) qualquer ameaça (mesmo em tom de brincadeira) é considerada grave e intolerável, e (iii) atos de violência incluem aqueles que são realizados de qualquer forma, incluindo, sem limitação, verbal (entre outros, piadas, ridicularização e insultos), visual (entre outros, cartazes, desenhos ou gestos), psicológicos ou físicos.

É expressamente não tolerado que olisters, clientes, fornecedores ou terceiros ameacem ou sugiram que, se um funcionário se recusar a ceder a atos de assédio, isso afetará seu vínculo empregatício, salários, benefícios, deveres, horas ou qualquer outra condição de emprego do mesmo.

6.2.1 Comportamento e vestuário

A Olist respeita e valoriza a diversidade de estilos e pensamentos, por isso entende que roupas e acessórios também são manifestações pessoais de cada olist. Assim, com exceção das regras abaixo, todos os olisters possuem total liberdade para utilizar roupas e acessórios que sejam adequados ao ambiente de trabalho ou em eventos corporativos.

Por isso é importante que todos os olisters sigam as seguintes regras:

- 👉 Nas áreas e/ou atividades em que o uso de uniforme seja de uso obrigatório, este deve ser utilizado conforme determinado pelas regras e normas de segurança aplicáveis;
- 👉 É proibido o uso de qualquer roupa ou acessório de agremiação esportiva ou cultural, nacional ou internacional, de torcida de agremiação esportiva ou cultural, especialmente vestuário que vise macular a imagem de agremiação adversária.
- 👉 Recomenda-se que manifestações de cunho político, ideológico, referente à agremiações esportivas ou culturais, sejam evitadas em ambiente corporativo, visando evitar que discussões, brigas ou qualquer ato violento venha a decorrer deste tipo de manifestação.

6.2.2 Realização de Rifas, vaquinhas, pedidos de doação e comercialização de produtos nas dependências do Grupo Olist

Um ambiente de trabalho saudável é criado e mantido pelos próprios olisters, que,



nível de classificação:
pública

como protagonistas de suas jornadas, possuem aspirações, interesses e necessidades distintas.

Por reconhecer este ambiente diverso e vivo, a Olist permite que os olisters realizem e/ou divulguem campanhas de doações, rifas e/ou vaquinhas ("ações solidárias"), sejam para si ou para terceiros, desde que obedecidos os seguintes critérios:

👉 Para a realização e/ou divulgação de ações solidárias não é permitido utilizar o e-mail corporativo ou qualquer vinculação das ações solidárias com o grupo olist;

👉 O uso do slack para realizar e/ou divulgar as ações solidárias é limitado ao canal **#random**, sendo expressamente proibida a utilização de outros canais, abertos ou fechados, para tais finalidades;

👉 A realização e/ou divulgação de ações solidárias deve ser esporádica, sem caráter profissional, desvinculada do grupo olist e ter finalidade lícita.

Além disso, é permitida a comercialização de produtos nas dependências do grupo Olist, observadas as seguintes diretrizes:

👉 Não é permitido utilizar o e-mail corporativo, o slack ou qualquer outra ferramenta corporativa de comunicação para anunciar, negociar ou vender/comprar produtos;

👉 A comercialização de produtos nas dependências do grupo Olist é autorizada somente aos olisters, sendo vedada à quaisquer terceiros a comercialização, negociação ou mesmo entrega de qualquer produto;

👉 O grupo Olist não possui qualquer responsabilidade pela qualidade e procedência dos produtos comercializados, isentando-se de toda e qualquer responsabilidade sobre estes;

👉 Todos os produtos comercializados devem ter procedência regular, não devem conflitar com os negócios, interesses e setores de atuação do grupo Olist, além de não prejudicar o bom andamento do trabalho dos olisters envolvidos na comercialização dos produtos e dos demais olisters.

Qualquer violação das diretrizes acima autorizam o grupo Olist, a seu exclusivo critério, excluir postagens, vedar a comercialização de produtos e aplicar demais penalidades previstas neste Código de Ética e Conduta.

6.2.3 Bem-estar e segurança

Sabendo que os olisters são o fator mais importante para alcançar o sucesso da empresa, a Olist está comprometido em desenvolver continuamente um ambiente de trabalho que possibilite um desempenho sustentável e saudável, no qual todos



nível de classificação:
pública

possam oferecer o seu melhor.

Nosso compromisso com a saúde e segurança vai além de garantir o cumprimento das regras e legislação. Saúde e segurança são fundamentais na concepção e desenvolvimento de nossos processos de trabalho e como organizamos as nossas atividades. A Olist busca constantemente zero acidentes de trabalho e doenças ocupacionais. A liderança, em todos os níveis, é responsável em trabalhar para minimizar potenciais impactos negativos para os indivíduos.

A segurança é o resultado do empenho de todos e cada olister deve contribuir para um ambiente de trabalho saudável e seguro. A Olister deve seguir as recomendações e as normas de segurança e saúde ocupacional. Se for identificado riscos à saúde, segurança e bem-estar na área de trabalho, o olister deve informar imediatamente tais riscos e como podem ser eliminados ou neutralizados. Para orientação, consulte o Departamento de Recursos Humanos ou a CIPA.

6.2.4 Diretrizes de Segurança Informação e de Informações Privilegiadas

Todos os olisters, clientes, fornecedores e terceiros deverão considerar as informações obtidas no âmbito da sua relação com a Olist para o seu trabalho como sendo um bem da Olist, um recurso necessário para a realização do negócio, possuindo grande valor para a Olist, que deve sempre ser mantida em sigilo e protegida.

As informações sobre clientes, prestadores de serviços, resultados financeiros, tecnologia, estratégia de negócio são absolutamente restritas, conforme Política de Classificação das Informações, podendo ser acessadas somente por olisters, de modo que a divulgação ou uso não autorizado de tais informações poderá causar danos ao negócio, comprometendo estratégias empresariais da Olist.

Assim, os olisters, fornecedores e clientes deverão observar as seguintes **Diretrizes de Segurança de Informação**, sem prejuízo dos demais regulamentos da Olist:

👉 **É expressamente proibido o compartilhamento de credenciais de acesso, senhas, documentos pessoais, informações financeiras e/ou sensíveis sem a utilização das ferramentas corporativas de compartilhamento seguro de dados, disponibilizadas pelo grupo Olist;**

👉 Manter sigilo das informações pertencentes a Olist e terceiros, nas quais se incluem, desenhos, projetos, conceitos, esquemas, ideias, invenções, patentes, marcas, especificações técnicas, descobertas, modelos, dados, programas fonte ou códigos objeto de software, parte de programas fonte ou códigos objeto de software, documentação técnica, manuais, diagramas, fluxogramas, pesquisas, desenvolvimentos, processos, procedimentos, "know-how", novas tecnologias de informação, técnicas de marketing, plano de marketing, tabelas, estratégias,



nível de classificação:
pública

nomes de clientes e outras informações relativas a Olist, clientes, fornecedores e terceiros, tais como: contratos relativos a prestação de serviços, política de preço e informações financeiras que não sejam de domínio público, quer sejam estes de propriedade intelectual reconhecida ou potencialmente reconhecível como da Olist, bem como de propriedade dos terceiros para os quais a Olist tenha firmado qualquer tipo de contrato. As informações mencionadas acima somente podem ser compartilhadas publicamente ou para terceiros mediante autorização expressa da Olist, respeitando a política de alçadas correspondente como em caso de palestras, treinamentos, apresentações e liberação de códigos-fonte sob licença Open Source;

👉 Será considerada falta grave, e, dependendo das circunstâncias, poderá configurar crime de concorrência desleal e/ou violação de segredo empresarial, nos termos do art. 195, XI e XII, da Lei nº 9.279/96 (Lei de Propriedade Industrial), bem como do art. 153, §1º-A, do Código Penal, a divulgação de informações sigilosas da Olist, sem a devida autorização. Além disso, quando envolver dados pessoais, tal conduta também poderá caracterizar infração à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).

👉 É vedado utilizar, a qualquer tempo, presente e futuro, as informações acima para elaborar ou desenvolver programas de computador que sejam similares ou que façam concorrência no mercado, ou de propriedade das empresas para as quais a Olist preste serviços, ou ainda, não permitir ou facilitar que terceiros venham a poder, por meio de informação recebidas, a elaborar tais programas, nisto incluindo, mas não limitando, à arquitetura de sistemas, arquivos de dados, invenções e derivações, códigos fonte e/ou objeto, partes de software, projetos lógicos e funcionais de software e outros;

👉 O acesso à internet, por intermédio dos bens, plataformas e sistemas concedidos e/ou fornecidos pela Olist, deverá observar a finalidade das suas atividades profissionais, observando o uso consciente, responsável e sujeito à auditoria pela Olist a qualquer momento;

👉 As informações relacionadas a dados pessoais de olisters, clientes, fornecedores ou terceiros são de acesso exclusivo dos profissionais que, por necessidade de cumprimento de seu contrato de trabalho e de cumprimento das obrigações originadas da relação jurídica da Olist com aqueles, assim o necessitem. Não podem ser acessados ou compartilhados por outras pessoas, seja via arquivo, sistema ou qualquer outra forma (incluindo e-mail, aplicativos de mensagens instantâneas, fisicamente etc);

👉 A Olist trabalha com o sistema de telefonia via PABX que permite a gravação das ligações feitas pelos olisters e terceiros, sendo que o uso do sistema de telefonia deve ser exclusivamente para fins laborais. As gravações feitas são utilizadas para fins de treinamento e orientação técnica aos olisters.

É expressamente vedado o uso de ferramentas tecnológicas para fins distintos e



nível de classificação:
pública

em desconformidade com as **diretrizes da Olist**, incluindo mas não se limitando à Política de Segurança da Informação, boa fé e bons costumes.

6.3 Relacionamento com sociedade e meio ambiente

O relacionamento da Olist com as comunidades em que atua está baseado no respeito, na transparência e no desenvolvimento sustentável. A Olist apoia a preservação do meio ambiente e reforça com olisters e terceiros a cultura de respeito ao patrimônio natural.

Além disso, a Olist estimula a participação dos seus olisters em atividades de cunho social e ações que tenham como propósito melhorar a qualidade de vida e o bem-estar social das comunidades que o cerca.

6.4 Relacionamento com clientes

O relacionamento da Olist com seus clientes é baseado na excelência. Assim, todos os olisters devem:

- 👉 Atuar com respeito, cordialidade, transparência, dignidade e igualdade;
- 👉 Atuar de forma eficiente, coordenada e integrada;
- 👉 Colocar produtos e serviços seguros e de qualidade à disposição;
- 👉 Prestar informações claras e precisas, além de empenhar os melhores esforços para analisar e responder às solicitações e/ou reclamações dentro de prazo razoável e compatível com as expectativas e necessidades; e
- 👉 Na hipótese de um Olistar ser sócio de uma empresa, esta poderá contratar os serviços da Olist para comercializar os seus produtos por meio da Plataforma Olist. A empresa do Olistar deverá atender a todos os pré-requisitos normalmente exigidos pela Olist, sendo que o olistar não poderá se valer do seu cargo na Olist para conseguir qualquer tipo de benefício quanto aos serviços prestados pela Olist.

Ainda, a Olist exige de seus clientes o mesmo grau de comprometimento com a ética e legislação praticadas na Olist e, por isso, adota procedimentos de Due Diligence de Compliance antes e durante a relação comercial com clientes, com o objetivo de cumprir obrigações legais, obter informações adequadas e gerenciar potenciais riscos associados a tais relacionamentos.



nível de classificação:
pública

6.5 Relacionamento com fornecedores

A Olist exige de seus fornecedores e demais parceiros o mesmo grau de comprometimento com a ética e legislação praticadas na Olist.

Neste sentido, a Olist adota procedimentos de Due Diligence de Compliance antes e durante a contratação com fornecedores com o objetivo de cumprir obrigações legais, obter informações adequadas e gerenciar potenciais riscos associados a tais relacionamentos.

Além disso, todos os contratos com fornecedores devem incluir cláusula anticorrupção e todos os fornecedores devem receber cópia deste código.

6.6 Relacionamento com concorrentes

A Olist trata a sua concorrência com respeito e compromete-se a jamais praticar qualquer ato em violação à livre concorrência ou que incentive, de qualquer forma, a formação de cartéis ou a manipulação do mercado, observando o disposto na **Lei nº 12.529/2011 (Lei de Defesa da Concorrência)**, e suas futuras alterações.

Assim, é estritamente proibido:

- ➡ Realizar qualquer acordo ou troca de informações comercialmente sensíveis que possam prejudicar a livre concorrência, tanto para prejudicar qualquer concorrente, como para favorecer a Olist e/ou qualquer concorrente;

- ➡ Acordar de forma expressa ou tácita que sejam fixados preços, limites de preços, descontos ou formas de cálculo de preços ou outros temas semelhantes, que dividam clientes, terceiros ou territórios;

- ➡ Combinar a não prestação de algum serviço para um cliente ou deixar de contratar um determinado tipo de terceiro; e

- ➡ Aos olisters é vedado prestar quaisquer serviços profissionais de consultoria ou de outra natureza, com ou sem remuneração, assim como participar na gerência ou na operação de qualquer empresa que possa vir a ser concorrente ou fornecedor da Olist.

Caso algum olister esteja em qualquer reunião de associação, grupo de trabalho ou outra organização em que alguém inicie uma conversa sobre os temas acima, ele deve interromper a conversa ou se retirar imediatamente da reunião, fazendo constar sua retirada em ata, se houver, e reportar internamente o ocorrido, podendo utilizar o [Canal de Ética e Conduta](#) para tal finalidade.

6.7 Relacionamento com Agentes Públicos

A Olist não tolera qualquer forma de corrupção, que para a Olist significa oferecer, prometer ou dar, direta ou indiretamente, qualquer coisa de valor para um agente público ou para qualquer pessoa do setor privado com o objetivo de influenciar a tomada de decisão dessa pessoa no exercício de um cargo ou posição ou para obter uma vantagem indevida para a Olist ou qualquer pessoa.

O pagamento, promessa, aceite ou oferecimento de propina, no setor público e privado, bem como pagamentos com o objetivo de facilitar atividades governamentais de rotina são considerados vantagens indevidas pela Olist e para muitas Autoridades Governamentais de países onde a Olist atua e, portanto, são estritamente proibidos. Não apenas o dinheiro é considerado uma vantagem indevida, mas também qualquer coisa de valor, como presentes, entretenimentos, refeições, viagens e outras cortesias.

Sendo assim, nenhum olister pode:

- ➡ Prometer, oferecer aceitar ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada, tampouco a qualquer pessoa no setor privado;

- ➡ Financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo conceder ajuda financeira para a prática dos atos ilícitos;

- ➡ Utilizar-se de pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários de atos ilícitos;

- ➡ Frustrar ou fraudar licitações e contratos administrativos; ou

- ➡ Dificultar atividade de investigação ou fiscalização da Administração Pública ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

Além disso, no âmbito de qualquer interação, reunião, contato ou encontro com agentes públicos, realizadas em nome, interesse ou benefício da Olist, deve:

- ➡ Previamente a realização da interação, reunião, contato ou encontro com agentes públicos, a Gerência Jurídica e de Compliance deve ser consultada, para que a aprove;

- ➡ Ser utilizada linguagem clara, precisa e técnica, evitando termos ou expressões que possam gerar interpretações equivocadas sobre os temas tratados;



nível de classificação:
pública

- ✚ Ser realizada em prédio, repartição ou edifício público e em horário comercial;
- ✚ Contar sempre com a presença de pelo menos dois olisters;
- ✚ Ser recusado qualquer pedido de vantagem indevida por agentes públicos.

Além disso, caso olisters se encontrem com agentes públicos em eventos públicos ou privados (por exemplo, seminários, associações, conferências, aniversários, festas, jantares, entre outros), devem se abster de tratar assuntos específicos e do interesse da Olist. Se o agente público tomar a iniciativa de abordar o assunto, deverá ser sugerida a realização de reunião, em ambiente profissional e horário comercial.

Os olisters comunicarão nossos padrões de conduta a fornecedores, clientes e terceiros, que a Olist espera conduzam seus negócios com o mesmo nível de respeito às leis aplicáveis, observando integralmente cláusulas e disposições de compliance aplicáveis por força dos contratos e orientações comunicadas pela Olist.

Caso algum olisters, cliente ou fornecedor ou terceiro entenda que alguma situação acima exposta possa ocorrer, esteja ocorrendo ou possa vir a ocorrer, deverá reportar internamente o ocorrido, podendo utilizar o [Canal de Ética e Conduta](#) para tal finalidade.

6.8 Manifestações perante o público em geral, uso de mídias sociais e divulgações em geral

Como você sabe, todas as informações que você obtiver enquanto olisters ou na posição de Cliente, fornecedor ou Terceiro da Olist são confidenciais e, portanto, não podem ser divulgadas sem prévia e expressa autorização de acordo com as normas de alçada da Olist.

Além disso, a Olist está ganhando cada dia mais destaque na imprensa local e internacional, bem como nas mídias sociais. Porém, estas divulgações e manifestações são controladas e devem atender sempre a estratégia e orientações de negócio da Olist.

Nosso ambiente de trabalho presencial e virtual também deve ser considerado sigiloso, bem como devemos respeitar os direitos individuais de imagem dos olisters, Clientes, fornecedores e Terceiros. Neste sentido, qualquer fotografia ou registro gravado de qualquer natureza depende sempre do consentimento de todos os envolvidos.

Neste sentido, caso algum profissional de imprensa entre em contato com você, nunca forneça informações da Olist e direcione o contato para



nível de classificação:
pública

branding@olist.com e **juridico@olist.com**.

Caso você seja convidado para escrever artigos, participar de palestras, manifestações públicas, lives em redes sociais ou a se manifestar publicamente em qualquer esfera de forma a vincular a sua imagem com a Olist, entre em contato com **branding@olist.com** e **juridico@olist.com** para ter orientação sobre este posicionamento.

6.9 Prevenção à lavagem de dinheiro e do financiamento ao terrorismo

A Olist não tolera, sob qualquer pretexto, que sejam realizados negócios com qualquer pessoa física ou jurídica cujas atividades sejam ilícitas e/ou cujos recursos provenham de fontes ilegais.

Para tanto, a Olist adotou Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo, que deve ser cumprida por todos os olisters.

Ao trabalhar na Olist, os olisters autorizam a Olist a solicitar, obter e manter dados de qualificação e verificações sobre Pessoa Exposta Politicamente (“PEP”) para fins de cumprimento da Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo, bem como concordam em informar prontamente a Olist caso seja ou venha a se tornar PEP nos termos da referida política.

6.10 Prevenção a conflito de interesses

Somos todos donos e vencemos do jeito certo e por isso todo olister tem o dever de manter a integridade, imparcialidade e transparência no desempenho de suas funções. Para que estes valores sejam vivenciados por todos, é necessário que cada um dos olisters não permitam que seus interesses pessoais venham a interferir com interesses do grupo Olist, isso é, que não existam conflito de interesses.

Conflito de interesses ocorre sempre que preocupações ou objetivos pessoais ou de terceiros possam influenciar a capacidade dos olisters de agirem com isenção, seja porque esta pessoa ou alguém próximo tem algo a ganhar ou a perder com escolhas feitas em um determinado contexto.

Pessoas próximas incluem cônjuges ou companheiros, pais, filhos e outros dependentes do olister ou de seu cônjuge ou companheiro, amigos ou outras pessoas de seu relacionamento.

Exemplos de situações que podem configurar conflito de interesses incluem, mas não se limitam:

- 👉 Negócios com empresa na qual uma pessoa próxima ocupa cargo executivo;
- 👉 Parentesco com agentes públicos com poder decisório no âmbito de



nível de classificação:
pública

negócios da Olist;

- 👉 Trabalho simultâneo para concorrentes, clientes ou demais terceiros;
- 👉 Relacionamento com empresas que figurem nos negócios do grupo Olist como clientes ou concorrentes;
- 👉 Propriedade de uma porcentagem significativa do patrimônio de concorrentes ou fornecedores;
- 👉 Obter vantagens pessoais ou para terceiros decorrentes de sua função ou cargo ocupado no **grupo Olist**;
- 👉 Recrutar, selecionar ou promover um profissional com base exclusiva em vínculos pessoais ou afetivos;
- 👉 Indicar, selecionar ou contratar empresas terceiras com base exclusiva em vínculos pessoais ou afetivos;
- 👉 Ser sócio, representante legal ou de fato de empresa que tenha o mesmo objeto social das empresas do **grupo Olist**;

Negócios pessoais com fornecedores.

É recomendado que os olisters com parentesco de 1º ou 2º grau ou em relacionamento afetivo não trabalhem na mesma área, devendo tais situações serem imediatamente indicadas ao gestor e ao Departamento de Recursos Humanos, para sua concreta análise.

Os olisters devem conduzir as suas atividades de forma a defender os interesses da Olist e a evitar até mesmo a aparência de quaisquer conflitos de interesses. Deve-se evitar todos os tipos de situações que deem a impressão de que o olister não possa cumprir com suas funções de maneira objetiva, devido à existência de interesses conflitantes.

Todos os olisters que apresentem, suspeitem ou presenciem conflitos de interesses devem reportar tal situação para o Departamento de Recursos Humanos e/ou por meio do Canal de Ética e Conduta.

6.11 Oferecimento e recebimento de cortesia

A Olist veda o oferecimento e recebimento de cortesia com objetivo de obter qualquer contraprestação ou recebimento de vantagens de qualquer natureza, bem como de influenciar ou recompensar decisões de clientes, fornecedores, agentes públicos ou outros.



nível de classificação:
pública

Contudo, a Olist entende que oferecimento e recebimento de cortesia pode ser prática de gentileza e cordialidade aceita dentro de uma relação comercial legítima e costumeira, mas exige cuidados.

Assim, podem ser oferecidos e aceitos brindes, presentes e hospitalidades que: (i) não tenham valor comercial; ou (ii) sejam distribuídos de forma generalizada a título de cortesia, propaganda, divulgação habitual ou por ocasião de eventos especiais ou datas comemorativas, desde que não ultrapassem, cumulativamente e dentro do período de um ano, o valor de R\$ 100,00 (cem reais).

Eventual oferecimento ou recebimento de brindes, presentes e hospitalidade que exceda o valor de R\$ 100,00 (cem reais) deve ser avaliado pelo Departamento de Recursos Humanos.

No caso de entretenimentos, o Departamento Recursos Humanos deve ser consultado caso a caso.

6.12 Realização de doação e patrocínios

A Olist não realiza, e não permite que os olisters realizem em seu nome, doações para campanhas eleitorais e para partidos políticos, pois estão proibidas para pessoas jurídicas.

Entretanto, a Olist realiza doações beneficentes e patrocínios desde que realizadas de acordo com a legislação aplicável e inexistir finalidade de influenciar a ação de um agente público, fornecedor, cliente, empresa ou qualquer pessoa, para obter vantagem ilícita.

As doações beneficentes e patrocínios devem valorizar a imagem da Olist, beneficiar a sociedade e estar alinhadas com a estratégia de marketing dos negócios.

Além disso, todas as doações beneficentes e patrocínios devem ser realizadas mediante celebração de termo ou contrato, que inclua cláusula anticorrupção, e precedidas de Due Diligence de Compliance, a ser realizada pela Gerência Jurídica e de Compliance. De acordo com o resultado da Due Diligence de Compliance, a Gerência Jurídica e de Compliance poderá aprovar ou não a realização da doação beneficente ou patrocínio.

Os olisters devem assegurar o recebimento de prestações de contas periódicas pelas instituições beneficiárias, de forma a comprovar que as doações ou patrocínios foram destinados à finalidade a que estavam sujeitos.

6.13 Responsabilidade com patrimônio

O olister deverá guardar e zelar por todos os bens, valores e direitos da Olist. Assim sendo, deve respeitar e proteger os bens da empresa que lhe foram confiados



nível de classificação:
pública

para assegurar que não sejam danificados, perdidos, furtados, roubados, nem incorretamente utilizados ou desperdiçados, sendo, ainda, vedado emprestar, transferir, vender ou doar a terceiros.

Os equipamentos e ferramentas de trabalho oferecidos pela Olist (notebook, celular, fones de ouvido e outros) são ferramentas de trabalho e como tal, devem ser usadas exclusivamente para esse fim, sendo de responsabilidade do olistar a integridade do equipamento, a confidencialidade e o bom uso.

Todo equipamento eletrônico, de computação ou ferramentas de informação da Olist, incluindo, sem limitar, o hardware, software e quaisquer dados gerados ou desenvolvidos em razão destes, são de propriedade exclusiva da Olist.

O não cumprimento dessa diretriz específica por parte do olistar pode resultar não só nas sanções existentes nas leis trabalhistas como também àquelas previstas nas leis civis e penais.

Em caso de perda, furto ou roubo deverá o olistar registrar uma ocorrência em delegacia de polícia, comunicando ao seu gestor imediato e entregando uma cópia do boletim de ocorrência para o gestor.

O olistar se compromete a utilizar exclusivamente as ferramentas de comunicação disponibilizadas pela Olist, tais como o e-mail corporativo, linha telefônica, VOIP, aplicativos de mensagens e todas as demais ferramentas, com a finalidade única e exclusiva de manter contato com os demais olisters, com os clientes, fornecedores e terceiros visando o exercício adequado de seu trabalho.

6.14 Preservação da imagem da olist

A imagem e reputação da Olist no mercado é sem dúvida um dos fatores determinantes para o seu sucesso. Cada olistar é um representante da empresa e como tal, deve estar ciente de que suas atitudes podem impactar na imagem e reputação que construímos ao longo dos anos. Por isso, enfatizamos a necessidade de cuidar da sua imagem e reputação pessoal nas diversas situações e ambientes onde estiver representando a Olist, utilizando uniforme ou nas redes sociais oficiais da empresa.

Se o olistar tiver dúvidas se o conteúdo/manifestação reflete a postura da empresa, deve buscar orientação do seu gestor imediato ou o Departamento de Recursos Humanos.

6.15 Registros contábeis

Todas as atividades da Olist devem ser transparentes e formalmente documentadas e classificadas, de forma que os seus livros e registros contábeis reflitam, de forma precisa, todas as suas transações comerciais e financeiras.



nível de classificação:
pública

6.16 Operações societárias

Todas as operações societárias, como processos de fusões, aquisições ou reestruturações societárias, pela Olist, devem ser precedidas da realização de Due Diligence de Compliance, para verificar cometimento de irregularidades ou ilícitos ou da existência de vulnerabilidades da(s) empresa(s) envolvidas.

7. Treinamentos.

A Olist promove treinamentos, de periodicidade mínima anual, a todos os olisters para qualificação e conscientização acerca do conteúdo deste código, assim como a atualização deste código de tempos em tempos. O cumprimento dos treinamentos é obrigatório, presencialmente ou de forma eletrônica e a presença é controlada através de meios adequados.

Além disso, no momento da contratação, todos os Olisters recebem treinamento de admissão, que aborda o conteúdo deste código.

8. Responsabilidades.

O **Comitê de Ética e Conduta**, com auxílio da Gerência Jurídica e de Compliance, é responsável por orientar e prestar esclarecimentos sobre este código, solucionando eventuais lacunas ou pontos omissos. As dúvidas podem ser enviadas por meio do e-mail: **compliance@olist.com**.

Além disso, também é possível esclarecer dúvidas na nossa página de perguntas e respostas sobre o código, disponível no website do Canal de Ética e Conduta da Olist <https://canal.ouvidordigital.com.br/olist>.

A Gerência Jurídica e de Compliance é responsável por, dentre outras matérias:

- 👉 Tomar as medidas necessárias para garantir a aplicação e divulgação deste código e, inclusive, fiscalizar e avaliar o seu cumprimento e eficácia;

- 👉 Garantir que as diretrizes do programa de compliance sejam acessíveis a todos os olisters, clientes, fornecedores e demais terceiros;

- 👉 Mapear os riscos de compliance da Olist, mantendo o Comitê de Ética e Conduta atualizado; e

- 👉 Propor novas normas internas relacionadas ao programa de integridade ou a



nível de classificação:
pública

revisão das já existentes; e

👉 Organizar treinamentos em temas de integridade corporativa.

O Comitê de Ética e Conduta é responsável por, dentre outras matérias:

👉 Propor ações voltadas ao fortalecimento contínuo da cultura de integridade corporativa e conduta ética na Olist;

👉 Dar diretrizes e acompanhar periodicamente as atividades da Gerência Jurídica e de Compliance no que tange ao programa de integridade da Olist, especialmente em relação à estratégia geral e priorização de atividades de mitigação de riscos;

👉 Aprovar planos de treinamentos em temas de integridade corporativa e acompanhar os resultados de sua realização; e

👉 Supervisionar a revisão e atualização periódicas deste código e de quaisquer outras normas internas relacionadas.

É assegurado ao Comitê de Ética e Conduta autonomia, imparcialidade e autoridade para exercer suas atribuições, para tanto, a instância conta com recursos materiais, humanos e financeiros suficientes e possibilidade de reporte ao mais alto nível hierárquico da Olist, quando necessário.

9. Canal de ética e conduta.

A Olist disponibiliza **Canal de Ética e Conduta** por meio do qual todos olisters, fornecedores ou qualquer pessoa, podem realizar comunicação, denúncia ou reclamação acerca do descumprimento de leis, regulamentações, normas internas ou valores da Olist, incluindo este código.

O **Canal de Ética e Conduta** pode ser acessado, de forma gratuita, pelos seguintes meios:

Site: <https://canal.ouvidordigital.com.br/olist>

WhatsApp: +55-31-9-8947-7889

Número telefônico 0800-591-1582.

O Canal de Ética e Conduta não exige que os usuários se identifiquem, ou seja, é possível apresentar **denúncia anônima**.



nível de classificação:
pública

A Olist garante proteção contra retaliação a qualquer Olistar que realizar um relato de boa-fé, ainda que, ao final dos procedimentos internos, o relato seja improcedente ou encerrado por falta de elementos suficientes. Entretanto, relatos de má-fé violam o código da Olist e, caso comprovados durante o curso normal de tratamento do relato, podem gerar a aplicação de consequências aos responsáveis.

A empresa independente Ouvidor Digital é responsável pela triagem inicial das informações recebidas pelo canal. Já a Gerência Jurídica e de Compliance é responsável pelo monitoramento diário do sistema do Ouvidor Digital, por realizar a triagem interna dos relatos e por registrar os encaminhamentos iniciais. Os relatos podem ser apurados pela Gerência Jurídica e de Compliance, pela Diretoria de Recursos Humanos ou pelo Comitê de Ética e Conduta, conforme aplicável.

Para prevenir conflitos de interesses, quaisquer relatos que envolvam membros da Gerência Jurídica e de Compliance, do Comitê de Ética e Conduta ou membros da Diretoria Executiva são enviados diretamente para o Diretor Presidente da Olist, que deve tomar medidas adequadas, a seu exclusivo critério.

10. Medidas disciplinares e sanções.

A violação a este código, às demais normas internas da Olist ou à legislação aplicável podem sujeitar o Olistar às seguintes medidas disciplinares ou sanções, a serem aplicadas pela Diretoria Executiva, com o apoio da Gerência Jurídica e de Compliance e do Departamento de Recursos Humanos, sem duplicidade: (i) advertência oral ou por escrito; (ii) suspensão por até 30 dias; ou (iii) término do contrato de trabalho, com ou sem justa causa.

Caso a violação tenha sido praticada por um fornecedor ou Cliente, a Olist poderá encerrar a relação contratual.

As consequências descritas acima devem ser aplicadas de acordo com os critérios de proporcionalidade, gravidade e imediatidade.

A aplicação ou não de quaisquer das medidas disciplinares ou sanções acima não impede que a Olist tome eventuais medidas legais cabíveis, inclusive aquelas relacionadas à reparação de danos, e/ou comunicação às autoridades competentes.

11. Disposições finais.

Esse código é aplicado em conjunto com as demais normas internas da Olist, ainda que tratem do mesmo tema, sendo as regras aqui e lá contidas complementares entre si.