

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

Declaração da Presidência

“A implementação do Código de Conduta Ética do Grupo LUME influenciará nossos negócios em todos os lugares em que atuamos. Nosso código de conduta ética é um Perfect Insight uma vez que a ética passou a ser um fator de competitividade no mercado e está já faz parte do nosso DNA.

Através do código de conduta ética devemos estimular em toda a cadeia comportamentos aderentes a nossa Missão, Visão e Valores favorecendo ótimo ambiente de trabalho que desencadeie a boa qualidade de Criações de Soluções com alto rendimento e, por consequência, ampliação dos nossos negócios e maior rentabilidade.

Devemos operar de forma transparente, honesta e em conformidade com a lei em cada ação e decisão que tomamos. Isso significa que o Grupo LUME não tolerará negócios ilegais ou antiéticos, independentemente de onde ou por quê.

Acreditamos firmemente que atuar de forma ética nos proporcionará uma vantagem competitiva, que pode ser comprometida com um único ato ilegal ou antiético. Cada um de nós é responsável por aprender, praticar, influenciar e ensinar elevados comportamentos éticos, seja no Grupo LUME ou nas comunidades onde atuamos.

O Código, no entanto, não se destina a dar uma resposta direta para cada problema que você enfrentar em seu trabalho, por isso você precisa usar sempre o bom senso e, em caso de dúvida, procure orientação com seu Gestor Imediato ou com o Comitê de Risco e Compliance do Grupo LUME.”

Sumário

1.	OBJETIVOS DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA.....	4
2.	APLICABILIDADE.....	4
3.	MISSÃO, VISÃO E VALORES.....	4
3.1	Missão.....	4
3.2	Visão	4
3.3	Valores	4
3.3.1	Inovação	4
3.3.2	Integridade.....	4
3.3.3	Respeito	4
3.3.4	Trabalho em Equipe	5
3.3.5	Profissionalismo.....	5
4.	CONFLITO DE INTERESSES	5
4.1	Atividades Paralelas.....	5
4.2	Presentes e Favores.	6
4.3	Almoços e Jantares de Negócios.....	6
4.4	Eventos	6
4.5	Informações Privilegiadas	7
4.6	Contribuições, Doações e Patrocínios	8
5.	CONFIDENCIALIDADE E PROTEÇÃO DAS INFORMAÇÕES	8
5.1	Registro e Arquivamento das Informações	8
5.2	Segurança das Informações	9
5.3	Proteção e Segurança de Dados	10
6.	RELAÇÕES COM A MÍDIA E DECLARAÇÕES PÚBLICAS.....	10
7.	PROPRIEDADE INTELECTUAL	11
8.	USO E MONITORAMENTO DOS RECURSOS DA EMPRESA	11
9.	RELACIONAMENTO COM O GOVERNO	12
10.	PRÁTICAS DE ANTICORRUPÇÃO.....	13
11.	PREVENÇÃO DE LAVAGEM DE DINHEIRO.....	14
12.	GESTÃO DA CONDUTA ÉTICA.....	14
13.	DESCUMPRIMENTO DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA	15
14.	REFLEXÃO PARA TOMADA DE DECISÃO ÉTICA	16
15.	CONTROLE DE DOCUMENTO	17

1. OBJETIVOS DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

Estabelecer um conjunto formal de princípios e práticas éticas que orientem os relacionamentos internos e externos da empresa, reduzindo a subjetividade nas interpretações sobre ética e conduta profissional, bem como coibindo atitudes antiéticas ou fraudulentas.

2. APLICABILIDADE

- Todos os colaboradores do Grupo LUME;
- Fornecedores e prestadores de serviços;
- Parceiros de negócios.

3. MISSÃO, VISÃO E VALORES

3.1 Missão

Oferecer serviços e produtos de tecnologia criando soluções que contribuam para o sucesso dos clientes, alicerçada na melhoria contínua, buscando a satisfação dos colaboradores e acionistas, contribuindo com a evolução da sociedade.

3.2 Visão

Ser reconhecida como uma organização de classe mundial.

3.3 Valores

3.3.1 Inovação

Seja um agente transformador, olhe para o novo, se desafie, explore novas ideias, novas formas de fazer, resolva os problemas através de novas perspectivas e crie seu mindset.

3.3.2 Integridade

Representa uma direção clara e compartilhada por todos, que retrata como cada um está envolvido com a imagem e os resultados do negócio. Sendo honesto com você mesmo e com os outros, tendo coerência com o que pensa, diz e faz.

3.3.3 Respeito

Não julgue, quebre barreiras e supere preconceitos, o respeito deve existir independente de gostos, preferências, forma de pensar e agir.

3.3.4 Trabalho em Equipe

Trabalhe como um TIME, estabeleça relações maduras, consistentes e sadias com toda a equipe, crie parcerias que direcionem para resultados.

3.3.5 Profissionalismo

Foque no que agrega valor a organização. Priorize e faça escolhas sensatas sobre quais assuntos e atividades irá se dedicar, avalie de maneira assertiva o grau de urgência e importância do que precisa ser feito.

4. CONFLITO DE INTERESSES

Conflito de interesses é toda situação em que interesses pessoais, familiares ou de terceiros influenciam – ou têm o potencial de influenciar – suas decisões e ações profissionais, colocando em risco a imparcialidade, a ética e os interesses do Grupo LUME.

Embora alguns conflitos possam ser evitados com planejamento e transparência, outros são inevitáveis. Em muitos casos, até mesmo a percepção de um conflito pode comprometer a credibilidade do profissional e da empresa.

Por isso, é responsabilidade de cada colaborador identificar e evitar situações em que sua lealdade possa ser questionada ou dividida.

4.1 Atividades Paralelas

É proibido o envolvimento em atividades pessoais que possam entrar em conflito com os interesses comerciais, atuais ou futuros, do Grupo LUME.

Fora do ambiente de trabalho, é comum que colaboradores do Grupo LUME participem de atividades relacionadas à tecnologia, diretrizes de negócios ou a produtos e serviços semelhantes aos oferecidos pela organização. No entanto, essas atividades geralmente representam um conflito significativo com os interesses comerciais do Grupo LUME e, por esse motivo, são proibidas.

Cabe ao colaborador consultar, de forma antecipada e periódica, seu Gestor Imediato ou Comitê de Risco e Compliance do Grupo LUME para avaliar se a atividade planejada pode concorrer com qualquer negócio atual ou potencial da empresa.

Você não deve trabalhar nem prestar qualquer tipo de auxílio a organizações que comercializem produtos ou serviços concorrentes com as soluções atuais ou futuras do Grupo LUME, sem o consentimento formal da Presidência.

4.2 Presentes e Favores.

Estas são diretrizes gerais sobre como receber e oferecer presentes e favores no contexto de negócios. Os tipos e valores desses itens podem variar consideravelmente — desde brindes promocionais de valor simbólico, que podem ser dados ou aceitos, até subornos, cuja recusa deve ser absoluta e inquestionável.

Orientações mais detalhadas, bem como os requisitos formais de aprovação, estão descritos na Política de Anticorrupção do Grupo LUME. De acordo com essa política, a Presidência poderá autorizar a oferta ou o recebimento de presentes e cortesias de maior valor, desde que tais ações não sejam proibidas por lei nem contrariem práticas reconhecidas de clientes, parceiros de negócios ou fornecedores.

4.3 Almoços e Jantares de Negócios

Refeições de negócios com clientes fazem parte da rotina profissional no Grupo LUME. No entanto, é fundamental que essas interações ocorram de maneira ética, sem gerar qualquer expectativa de favorecimento ou obrigação de retribuição. Para garantir a transparência nessas situações, seguem as diretrizes estabelecidas:

- **Refeição com fornecedores:** cada parte deve obrigatoriamente arcar com suas despesas;
- **Refeição com clientes e prospects:** sempre que possível, cada parte deve arcar com suas despesas e, caso não seja possível a recusa do convite, é necessário comunicar o fato posteriormente ao Comitê de Risco Compliance.

4.4 Eventos

Quando fornecedores, potenciais fornecedores, clientes ou parceiros de negócios convidarem profissionais do Grupo LUME para eventos com finalidade profissional patrocinados por essas organizações, as seguintes diretrizes deverão ser observadas:

- **Aprovação do convite:** a participação de profissionais do Grupo LUME deverá ser aprovada pelo responsável pela divisão envolvida. Em caso de dúvidas ou necessidade de validação, o Comitê de Risco e Compliance poderá ser consultado;
- **Definição do participante:** quando o convite não for direcionado a um cargo específico, caberá ao responsável da divisão designar o profissional que participará do evento. Caso o convite seja destinado a um cargo específico, o

mesmo responsável deverá decidir sobre a participação ou não do profissional indicado;

- **Custos e despesas:** preferencialmente, os custos relacionados a deslocamento, hospedagem e alimentação do profissional deverão ser assumidos pela empresa, conforme previsto na Política de Viagem (ADM-ADM-PO-Política_Viagens);
- **Conduta no evento:** o profissional deverá manter postura ética e condizente com os valores do Grupo LUME, uma vez que representará a empresa.

Convites para eventos de entretenimento devem ser tratados como presentes e favores e, portanto, seguir o disposto no subitem 4.2

4.5 Informações Privilegiadas

Informações privilegiadas são aquelas informações relevantes para uma sociedade, que ainda não foram divulgadas publicamente e que são obtidas de forma particular, em razão de um relacionamento profissional ou pessoal com parceiro, cliente ou terceiro.

Toda e qualquer informação considerada privilegiada deve ser mantida em estrito sigilo pelos colaboradores que tenham acesso a ela, seja em função do exercício de suas atividades profissionais ou de relacionamento pessoal.

Em certas circunstâncias, a troca de informações sobre a concorrência com colaboradores de empresas concorrentes pode configurar crime, mesmo que não haja intenção direta de cometer infração. Manter a confidencialidade de informações comerciais sigilosas é fundamental, não apenas para a proteção individual, mas também para a segurança do Grupo LUME.

Caso haja dúvidas sobre o caráter privilegiado de determinada informação, o Comitê de Risco e Compliance do Grupo LUME deve ser consultado para fornecer o suporte necessário na análise da situação.

Os colaboradores que, no exercício de suas funções, tiverem acesso a informações privilegiadas devem restringir ao máximo o compartilhamento e a circulação de documentos e arquivos relacionados. Internamente, essas informações somente poderão ser divulgadas a terceiros quando houver real necessidade para o desempenho das funções profissionais.

4.6 Contribuições, Doações e Patrocínios

Acreditamos na importância de ações de responsabilidade social que tragam benefícios reais para a sociedade. Nesse contexto, apoiamos o patrocínio de atividades culturais e de caráter social. No entanto, tais ações devem ser sempre norteadas pelos princípios de fortalecimento da nossa marca e alinhadas com os valores do Grupo LUME.

A decisão sobre quais instituições ou projetos serão patrocinados cabe à Presidência e deve seguir as diretrizes estabelecidas neste Código de Conduta Ética.

O Grupo LUME não realiza doações de qualquer natureza, sejam financeiras ou não, a partidos políticos, candidatos a cargos públicos ou campanhas políticas. Esta regra também se aplica ao não financiamento de campanhas políticas, seja para candidatos ou partidos.

O direito individual de cada colaborador será respeitado, permitindo que ele realize doações a candidatos ou partidos políticos com recursos pessoais. Contudo, em nenhuma hipótese essas doações devem ser feitas em troca de favores ou para obter vantagens para a empresa.

5. CONFIDENCIALIDADE E PROTEÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Na qualidade de sociedade anônima, o Grupo LUME deve seguir rigorosamente as leis, princípios e padrões aplicáveis, especialmente no que se refere à divulgação de informações contábeis, tributárias, fiscais e financeiras. Tais informações devem ser relatadas de forma precisa e completa, com o apoio de controles internos e processos adequados, garantindo a conformidade com a legislação vigente.

5.1 Registro e Arquivamento das Informações

Todos os colaboradores são responsáveis por registrar e relatar informações com exatidão sempre que interagirem com outras áreas da empresa ou com terceiros.

Informações relevantes relacionadas aos negócios do Grupo LUME — como aspectos legais, tributários, financeiros, operacionais, entre outros — devem ser devidamente documentadas e arquivadas.

A documentação deve ser precisa, correta, clara, confiável, atualizada e completa, além de estar em conformidade com a legislação aplicável.

5.2 Segurança das Informações

É expressamente proibido relatar informações imprecisas, incompletas ou apresentá-las de forma que desinforme ou induza qualquer pessoa ao erro. Também é vedada a divulgação ou o compartilhamento de dados e informações confidenciais sobre os negócios, atividades e políticas do Grupo LUME sem a autorização da área responsável.

Para fins de esclarecimento, consideram-se informações confidenciais aquelas que não estão disponíveis ao público por meio de canais oficiais, como documentos públicos, relatórios, comunicados ou conteúdos divulgados nos meios oficiais de comunicação da empresa (Exemplo: site institucional do Grupo LUME).

Colaboradores devem manter discrição ao falar sobre assuntos da empresa em locais públicos, como elevadores, restaurantes, transportes coletivos ou ao utilizar telefone ou e-mail fora das dependências da organização.

Todos devem tomar as providências necessárias para garantir que documentos impressos, contendo informações confidenciais, sejam retirados da empresa para fins legítimos, sejam mantidos em segurança e sigilo, nos mesmos padrões de proteção aplicados internamente dentro da empresa.

É dever de todos os colaboradores resguardar o sigilo e a confidencialidade das informações obtidas durante o desenvolvimento de atividades com os clientes, especialmente aquelas relacionadas à implantação de soluções tecnológicas de segurança, como cartões com chip, sistemas de certificação digital, soluções de segurança em dispositivos móveis e sistemas/aplicativos que envolvam transações financeiras ou não financeiras.

Em casos de decisões judiciais, arbitrais ou administrativas que exijam a divulgação de informações às autoridades, a situação deverá ser comunicada previamente à Presidência do Grupo LUME e, para que se defina a forma mais adequada de cumprimento.

A obrigação de confidencialidade estabelecida neste Código permanece vigente mesmo após o encerramento do vínculo do colaborador com a empresa. O descumprimento dessa obrigação poderá resultar em sanções previstas neste Código, sem prejuízo das penalidades civis e criminais cabíveis.

Em 2023, o Grupo LUME conquistou a certificação ISO/IEC 27001, focada no Sistema de Gestão de Segurança da Informação. Essa certificação permite incorporar

aos nossos processos as melhores práticas de uma organização de classe mundial, fortalecendo nossa visão e compromisso com a excelência.

5.3 Proteção e Segurança de Dados

O Grupo LUME está em conformidade com as leis e normas brasileiras de proteção de dados, como a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), que altera a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

Em 2023, o Grupo LUME obteve a certificação ISO/IEC 27701, voltada para o Sistema de Gestão de Informação e Privacidade. Essa certificação permite incorporar aos nossos processos as melhores práticas de uma organização de classe mundial, consolidando nossa visão.

Declaramos que todos os dados pessoais e sensíveis de colaboradores, fornecedores e parceiros comerciais só podem ser coletados, processados ou utilizados quando houver base legal ou consentimento expresso da pessoa envolvida. Todos os colaboradores têm responsabilidade direta pela proteção e salvaguarda dos dados pessoais aos quais têm acesso, devendo agir com zelo, sigilo e em conformidade com a legislação vigente.

6. RELAÇÕES COM A MÍDIA E DECLARAÇÕES PÚBLICAS

O Grupo LUME reconhece a importância da imprensa na construção e consolidação de sua imagem institucional perante a opinião pública. Por isso, busca atender às solicitações de informações de forma criteriosa e transparente, sempre que estas forem pertinentes.

No entanto, a empresa se reserva o direito de não se manifestar sobre assuntos que contrariem seus interesses ou que envolvam informações estratégicas e confidenciais.

Caso você seja procurado por veículos de comunicação para fornecer informações, conceder entrevistas, redigir artigos ou emitir declarações em nome do Grupo LUME, é obrigatório comunicar imediatamente o Comitê de Risco e Compliance, que será responsável por avaliar a solicitação e indicar o porta-voz oficial para o pronunciamento.

Somente os profissionais formalmente designados como porta-vozes estão autorizados a falar em nome do Grupo LUME, seja em entrevistas, reportagens,

pronunciamentos públicos, palestras, cursos, congressos ou qualquer outro tipo de manifestação externa.

7. PROPRIEDADE INTELECTUAL

Como colaborador do Grupo LUME, você terá acesso e poderá contribuir com o desenvolvimento de propriedade intelectual pertencente à empresa. Essa propriedade intelectual pode incluir, entre outros, ideias, invenções, softwares, modelos, publicações e materiais relacionados às soluções, negócios, pesquisas ou desenvolvimentos — atuais ou futuros — do Grupo LUME.

Ao ingressar, você assumiu compromissos formais por meio de contrato, incluindo a cessão ao Grupo Lume de todos os direitos sobre determinadas criações realizadas durante o seu vínculo. Essa obrigação se mantém válida independentemente do horário ou local em que a criação tenha ocorrido, seja dentro ou fora do expediente.

É sua responsabilidade comunicar à empresa toda e qualquer criação relevante, zelando por sua confidencialidade da mesma forma que faria com qualquer outra informação sensível do Grupo LUME. Caso tenha interesse em registrar uma patente fora do escopo da empresa, recomenda-se fortemente que busque orientação prévia junto à Presidência. Além disso, é necessário fornecer ao Grupo LUME cópias de quaisquer patentes requeridas ou concedidas em seu nome.

8. USO E MONITORAMENTO DOS RECURSOS DA EMPRESA

A proteção dos ativos do Grupo LUME é essencial para a segurança e a sustentabilidade dos nossos negócios. A perda, o roubo, o uso indevido ou a divulgação não autorizada desses ativos podem comprometer seriamente o futuro da empresa.

Todos os colaboradores são pessoalmente responsáveis por proteger os ativos do Grupo LUME, tanto aqueles que utilizam diretamente quanto os que lhes forem confiados. É fundamental estar atento a situações que possam resultar em sua perda, mau uso ou exposição indevida e, ao tomar conhecimento de qualquer ocorrência desse tipo, comunicar imediatamente a Presidência do Grupo LUME ou seu gestor imediato.

Os ativos da empresa incluem, mas não se limitam a:

- Informações proprietárias (propriedade intelectual e dados confidenciais);
- Bens físicos (equipamentos, instalações, suprimentos, cartões corporativos);

- Sistemas e recursos tecnológicos (sistemas de informação e comunicação, redes e conexões com a internet).

Esses recursos devem ser utilizados exclusivamente para a condução dos negócios do Grupo LUME ou para fins previamente autorizados pela Presidência.

As ferramentas de comunicação, como e-mails corporativos e sistemas computacionais, devem ser utilizadas de forma adequada, profissional e alinhada às funções do colaborador. O uso da internet deve ser consciente e responsável. É expressamente proibido:

- Acessar sites com conteúdo obsceno, ofensivo ou ilegal;
- Enviar mensagens com conteúdo impróprio, pejorativo, pornográfico, religioso ou discriminatório;
- Armazenar esse tipo de material nos equipamentos do Grupo LUME.

A empresa reserva-se o direito de monitorar o uso de seus equipamentos, sistemas e redes — incluindo e-mails, correio de voz, navegação e arquivos armazenados — podendo tomar as medidas cabíveis diante de qualquer uso indevido.

O descumprimento dessas diretrizes poderá resultar em sanções previstas neste Código, além de consequências legais de natureza civil ou criminal, conforme a gravidade da infração.

9. RELACIONAMENTO COM O GOVERNO

As leis de compras públicas têm como objetivo assegurar que produtos e serviços sejam adquiridos a preços justos e razoáveis. Essas leis podem variar conforme o órgão público e seus processos costumam ser detalhados e complexos.

Para garantir uma atuação ética e em conformidade com a legislação, todos os colaboradores do Grupo LUME devem observar os seguintes aspectos ao atuar com o setor público:

- **Licitações e Compras Públicas:** As leis de compras, em geral, exigem processos de licitação competitiva. Compras de fonte única são permitidas apenas em situações específicas, devidamente justificadas e documentadas;
- **Acesso a Documentos:** Somente é permitido analisar previamente solicitações ou documentos de propostas se esses materiais também estiverem disponíveis para todos os concorrentes, de forma equitativa;
- **Participação em Documentos Oficiais:** É proibido preparar, revisar ou contribuir para a elaboração de solicitações de proposta em nome de um cliente

do setor público, ainda que solicitado. Também não se deve enviar documentos anônimos ou induzir qualquer cliente a assinar contratos antes da adjudicação formal ao Grupo LUME;

- **Integridade nas Interações:** Nunca se deve discutir negócios ou oportunidades de emprego que possam beneficiar pessoalmente qualquer agente público envolvido em processos de aquisição, ativos ou previstos. Da mesma forma, é vedada a oferta de gratificações, brindes, favores ou qualquer outro tipo de benefício relacionado à atividade de compras públicas;
- **Conflito de Interesses:** Antes de qualquer contratação com o setor público, deve-se assegurar que não há conflito de interesses, em conformidade com as Diretrizes de Ética Comercial da empresa. É obrigatória a autorização da Diretoria Comercial e Administrativa, e o envolvimento do Comitê de Risco e Compliance quando necessário;
- **Subcontratados:** Sempre que houver a participação de subcontratados em contratos com o setor público, é essencial garantir que esses parceiros também cumpram integralmente nossas diretrizes de conduta e conformidade.

Além dessas orientações, é obrigatório o cumprimento das Leis nº 8.666/1993, 13.303/2016 (Lei das Estatais) e demais legislações aplicáveis ao setor público. Qualquer violação real ou potencial a estas diretrizes, leis ou regulamentos deve ser imediatamente comunicada à Presidência do Grupo LUME ou por meio dos Canais de Comunicação Institucional da empresa.

A Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) estabelece a responsabilização administrativa e civil de empresas pela prática de atos lesivos contra a administração pública, nacional ou estrangeira. Diante disso, torna-se imprescindível regulamentar e acompanhar todas as interações entre os profissionais do Grupo LUME e agentes ou órgãos públicos, seja em situações de contratação, relacionamento institucional, fiscalização ou atendimento a demandas rotineiras. Esta conduta se aplica em âmbito nacional e internacional.

10. PRÁTICAS DE ANTICORRUPÇÃO

O Grupo LUME adota tolerância zero com relação a qualquer forma de suborno ou corrupção.

Suborno e corrupção envolvem oferecer, prometer, fornecer ou receber, direta ou indiretamente, qualquer coisa de valor — seja a entidades públicas ou privadas — com o objetivo de influenciar indevidamente decisões ou obter vantagens indevidas.

O Grupo LUME proíbe que qualquer pessoa que atue em seu nome ofereça, receba ou aceite subornos, vantagens indevidas ou pagamentos impróprios.

Esse tema está detalhado na Política de Anticorrupção (CMT-CMP-PO-Politica_Anticorrupção) do Grupo LUME.

11. PREVENÇÃO DE LAVAGEM DE DINHEIRO

Lavagem de dinheiro é o processo de disfarçar a natureza e a origem de recursos obtidos por meio de atividades ilegais, como corrupção, tráfico de entorpecentes e financiamento ao terrorismo, tornando-os aparentemente legítimos por meio da sua reinserção no sistema econômico.

O Grupo LUME repudia qualquer prática relacionada à lavagem de dinheiro. Todos os negócios realizados pela empresa devem envolver apenas parceiros e organizações que atuem em conformidade com a legislação vigente e cujos recursos sejam provenientes de fontes lícitas e transparentes.

12. GESTÃO DA CONDUTA ÉTICA

A aplicação das diretrizes estabelecidas neste Código de Conduta Ética e a manutenção de um ambiente pautado pelos mais elevados padrões de integridade são compromissos assumidos por todos os profissionais do Grupo LUME.

No entanto, a promoção e o fortalecimento da cultura ética na organização são de responsabilidade do Comitê de Risco e Compliance.

Principais responsabilidades do Comitê de Risco e Compliance:

- Analisar situação não previstos no Código e definir os procedimentos;
- Avaliar situações de descumprimento do Código e definir as medidas cabíveis;
- Analisar os riscos de negócios do Grupo LUME;
- Aprovar atualizações e revisões do Código de Conduta Ética;
- Patrocinar e apoiar as ações do Programa de Ética e Compliance da empresa;
- Gerir o Canal Confidencial.

Além das lideranças, que representam um canal de comunicação valorizado pelo Grupo LUME, disponibilizamos aos nossos profissionais canais específico para denúncias, dúvidas e sugestões:

- E-mail: ética@lumetecnologia.com.br
- Site: www.lumegrupo.com.br/grupo-lume/ouvidoria-e-etica/#ouvidoria

The screenshot shows the 'Ouvidoria LUME' web form. The header includes the LUME logo and navigation links: HOME, GRUPO LUME, SOLUÇÕES, CLIENTES, PARCEIROS, NOTÍCIAS, and CONTATO. The main content area has a dark blue background with white text. It explains that the group provides an anonymous channel for reporting issues and offers a form for denunciations, criticisms, or suggestions. It emphasizes that reports are handled professionally by a Risk and Compliance Committee, ensuring confidentiality and appropriate actions. A reassurance is given that no retaliation will occur. On the right, there is a form with two input fields: 'Assunto*' (Subject) and 'Mensagem*' (Message), followed by an 'Enviar' (Send) button.

Estes canais têm como finalidade receber denúncias, esclarecer dúvidas relacionadas ao Código de Conduta Ética e apoiar na resolução de dilemas éticos. Todas as manifestações são tratadas com seriedade, confidencialidade e respeito, assegurando a integridade do processo.

13. DESCUMPRIMENTO DO CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

O compromisso com a aplicação das diretrizes estabelecidas neste Código de Conduta Ética é responsabilidade de **todos nós**. Nesse sentido:

- Não serão toleradas violações ao Código, às políticas ou às demais regras da empresa;
- O descumprimento das normas aqui previstas será analisado e poderá resultar na aplicação de advertência verbal ou escrita, suspensão ou desligamento, conforme legislação vigente e a gravidade da infração.

É dever de todo profissional não se omitir diante de situações que violem este Código, bem como não permitir que tais condutas ocorram em seu ambiente de trabalho. Ao tomar conhecimento de qualquer irregularidade, o profissional deve comunicá-la por meio dos canais de comunicação disponíveis.

14. REFLEXÃO PARA TOMADA DE DECISÃO ÉTICA

Em situações de dúvida quanto à conduta mais adequada, o profissional deve refletir com base em questionamentos que podem ajudar a identificar possíveis conflitos éticos. Considere as seguintes perguntas:

- Esta ação é correta?
- Está de acordo com as políticas e regras da empresa?
- O que uma pessoa sensata pensaria a respeito?
- Alguém poderá ser impactado negativamente por essa ação?
- Isso pode refletir negativamente em mim ou na empresa?
- Existe uma alternativa que elimine qualquer conflito ético?
- Eu me sentiria confortável em contar isso à minha família com orgulho?
- Essa situação poderia me causar preocupação ou tirar o meu sono?

Caso, mesmo após essa reflexão, ainda haja insegurança quanto à melhor decisão, recomendamos o uso dos canais de comunicação indicados neste Código de Conduta Ética.

15. CONTROLE DE DOCUMENTO

Versão	Quando	Quem	O que	Aprovador	Validador
0.0	16/04/2019	Danielle Martins	Elaboração do documento.	Marcia Munaro	Danielle Martins
1.0	19/08/2021	Danielle Martins	Revisão e atualização de logo.	Marcia Munaro	Danielle Martins
2.0	20/09/2023	Edson Nunes	Revisão geral do documento trazendo elementos da ISO27.001 e 27.701	Marcia Munaro	Danielle Martins
3.0	26/11/2024	Danielle Martins	Atualização dos canais de comunicação	Marcia Munaro	Danielle Martins