



# Sumário

## **1 | Princípios Éticos da Bilheteria Digital**

## **2 | Compromissos de Conduta da Bilheteria Digital**

**2 | Exercício da Governança Corporativa**

**2 | Relação com os Empregados**

**2 | Relação dos Empregados com a Bilheteria Digital**

**2 | Relações com Parceiros de Negócio, Prestadores de Serviços, Jovens Aprendizizes e Estagiários**

**2 | Relação com os Clientes e Consumidores**

**2 | Relações com o Meio Ambiente e responsabilidade frente às gerações atuais e futuras**

**2 | Relações com as Comunidades Relações com a Sociedade, o Governo e o Estado**

## **3 | Disposições Complementares**



## Princípios Éticos da Bilheteria Digital

**I.** O respeito à vida e a todos os seres humanos, a integridade, a verdade, a honestidade, a justiça, a equidade, a lealdade institucional, a responsabilidade, o zelo, o mérito, a transparência, a legalidade, a impessoalidade e a coerência entre o discurso e a prática são os princípios éticos que norteiam as ações da **BILHETERIA DIGITAL**.

**II.** O respeito à vida em todas as suas formas, manifestações e situações é o princípio ético fundamental e norteia o cuidado com a qualidade de vida, a saúde, o meio ambiente e a segurança na **BILHETERIA DIGITAL**.

**III.** A honestidade, a integridade, a justiça, a equidade, a verdade, a coerência entre o discurso e a prática referenciam as relações do **BILHETERIA DIGITAL** com pessoas e instituições, e se manifestam no respeito às diferenças e diversidades de condição étnica, religiosa, social, cultural, linguística, política, estética, etária, física, mental e psíquica, de gênero, de orientação sexual, de identidade de gênero e outras.

**IV.** A lealdade a **BILHETERIA DIGITAL** se manifesta como responsabilidade, zelo e disciplina no trabalho e no trato com todos os seres humanos, e com os bens materiais e imateriais do Sistema, no cumprimento da sua Missão, Visão e Valores, em condutas compatíveis com a efetivação de sua Estratégia Corporativa, com espírito empreendedor e comprometido com a superação de desafios.

**V.** A transparência se manifesta como respeito ao interesse público e privado de todas as partes interessadas e se realiza de modo compatível com os direitos de privacidade pessoal e com as políticas de segurança da informação da **BILHETERIA DIGITAL**.

**VI.** O mérito é o critério decisivo para todas as formas de reconhecimento, recompensa, avaliação e investimento em pessoas, sendo o favorecimento pessoal inaceitável na **BILHETERIA DIGITAL**.

**VII.** A legalidade e a impessoalidade são princípios constitucionais que preservam a ordem jurídica e determinam a distinção entre interesses pessoais e profissionais na conduta dos membros da alta Administração, da Diretoria e dos Gestores e dos empregados da **BILHETERIA DIGITAL**.

**VIII.** A **BILHETERIA DIGITAL** pauta sua atuação respeitando os direitos humanos internacionalmente reconhecidos pelo Brasil e pelos países onde atua.



**IX.** A **BILHETERIA DIGITAL** compromete-se com o respeito e a valorização das pessoas em sua diversidade e dignidade, em relações de trabalho justas, numa ambiência saudável, com confiança mútua, cooperação e solidariedade.

**X.** A **BILHETERIA DIGITAL** desenvolve as atividades de seu negócio reconhecendo e valorizando os interesses e direitos de todas as partes interessadas.

## **A BILHETERIA DIGITAL se compromete com os seus empregados a:**

- I.** Na relação com seus Empregados, a **BILHETERIA DIGITAL** compromete-se a:
- II.** Promover condições de trabalho que propiciem o equilíbrio entre a vida profissional, pessoal e familiar de todos os empregados;
- III.** Garantir segurança e saúde no trabalho, disponibilizando para isso todas as condições e equipamentos necessários;
- IV.** Disponibilizar canais formais de escuta para acolher e processar sugestões, visando melhorias dos processos internos de gestão;
- V.** Assegurar a disponibilidade e transparência das informações que afetam os seus empregados, preservando os direitos de privacidade no manejo de informações de saúde, funcionais e pessoais a eles pertinentes;
- VI.** Reconhecer o direito de livre associação e seus empregados, respeitar e valorizar sua participação em sindicatos e não praticar qualquer tipo de discriminação negativa com relação a seus empregados sindicalizados;
- VII.** Buscar a permanente conciliação de interesses e realização de direitos, por meio de canais institucionais de negociação, no seu relacionamento com as entidades sindicais representativas dos empregados;



**VIII.** Assegurar o direito de recusa de seus empregados, aceitando a suspensão de suas atividades, após terem tomado as medidas corretivas e comunicado o fato imediatamente ao seu superior hierárquico, caso haja situação de risco grave e iminente à vida ou à integridade física sua e/ou de seus colegas de trabalho;

**IX.** Respeitar e promover a diversidade e combater todas as formas de preconceito e discriminação, por meio de política transparente de admissão, treinamento, promoção na carreira, ascensão a cargos e demissão. Nenhum empregado ou potencial empregado receberá tratamento discriminatório em consequência de sua raça, cor de pele, origem étnica, nacionalidade, posição social, idade, religião, gênero, orientação sexual, estética pessoal, condição física, mental ou psíquica, estado civil, opinião, convicção política, identidade de gênero ou qualquer outro fator de diferenciação individual;

**X.** Promover a igualdade de oportunidades para todos os empregados, em todas as políticas, práticas e procedimentos, zelando pela continuidade de processos e atividades. Usar como critério exclusivo de ascensão profissional o mérito individual pautado pela aferição de desempenho, e garantir seu direito de conhecer e estar representado na elaboração dos critérios de avaliação e progressão funcional;

**XI.** Desenvolver uma cultura empresarial que valorize o intercâmbio e a disseminação de conhecimentos, promover a capacitação contínua dos seus empregados e evitar demissões, sempre que possível, buscando alternativas de recapacitação técnico-científica e realocação em área que se apresente mais adequada à situação de seus empregados, em qualquer nível hierárquico;

**XII.** Prover garantias institucionais e proteger a confidencialidade de todos os envolvidos em denúncias éticas, visando preservar direitos e proteger a neutralidade das decisões;

**XIII.** Preparar seus empregados para a aposentadoria, como forma de investir no prosseguimento de sua qualidade de vida, desenvolvendo atividades sistemáticas de orientação e aconselhamento, favorecendo o envolvimento de familiar na discussão dos aspectos psicológicos e de planejamento financeiro, e promovendo a disseminação interna do conhecimento produzido pelos empregados ao longo de sua trajetória na **BILHETERIA DIGITAL**.



## Os Empregados se comprometem com a **BILHETERIA DIGITAL:**

- I.** Cumprir com o máximo empenho, qualidade técnica e assiduidade as obrigações de seu contrato de trabalho, aproveitar as oportunidades de capacitação permanente, avaliar sistematicamente e aprender com os erros e acertos seus ou de outrem;
- II.** Agir de forma honesta, justa, digna, cortês, com disponibilidade e atenção a todas as pessoas com as quais se relacionam, internamente e externamente, respeitando quaisquer diferenças individuais;
- III.** Utilizar adequadamente os canais formais mantidos pela **BILHETERIA DIGITAL** para manifestar opiniões, sugestões, reclamações, críticas e denúncias, engajando-se na melhoria contínua dos processos e procedimentos do Sistema;
- IV.** Não se envolver em qualquer atividade que seja conflitante com os interesses da **BILHETERIA DIGITAL** e comunicar aos superiores hierárquicos ou pelos canais formais qualquer situação que configure aparente ou potencial conflito de interesses;
- V.** Respeitar o sigilo profissional, exceto quando autorizado ou exigido por lei, preservar os interesses da **BILHETERIA DIGITAL** sempre que se manifestarem, em ambiente público ou privado, e zelar para que todos o façam;
- VI.** Guardar sigilo das informações estratégicas e das relativas a atos ou fatos relevantes ainda não divulgados ao mercado, às quais tenham tido acesso, bem como zelar para que outros também o façam, exceto quando autorizados ou exigido por lei;
- VII.** Assegurar o uso adequado do patrimônio material e imaterial do Sistema Petrobras, atendendo ao seu legítimo propósito, inclusive para preservar a imagem e reputação das empresas que o compõem e não utilizá-lo para obter qualquer tipo de vantagem pessoal;
- VIII.** Não solicitar, obter ou receber, para si ou para terceiros, nem prometer, oferecer ou dar vantagens indevidas decorrentes de função ou cargo que ocupam na **BILHETERIA DIGITAL**;
- IX.** Não praticar nem se submeter a atos de preconceito, discriminação, ameaça, chantagem, falso testemunho, assédio moral, assédio sexual ou qualquer outro ato



contrário aos princípios e compromissos deste Código de Ética, e denunciar imediatamente os transgressores;

**X.** Respeitar a propriedade intelectual e reconhecer os méritos relativos aos trabalhos desenvolvidos por colegas, independentemente de sua posição hierárquica;

**XI.** Zelar, no exercício do direito de greve, pela defesa da vida, pela integridade física e segurança das pessoas e instalações e pela preservação do meio ambiente;

**XII.** O recebimento e oferecimento de presentes, brindes, hospitalidade e contrapartidas de patrocínio devem observar a legislação aplicável e as condições estabelecidas nas normas internas da **BILHETERIA DIGITAL**;

**XIII.** Cultivar uma aparência pessoal e vestuário compatíveis com o ambiente profissional e cultural em que atuam.

## **Nas relações com Parceiros de Negócios, Fornecedores, Prestadores de Serviços, Jovens Aprendizes e Estagiários a BILHETERIA DIGITAL se compromete a:**

**I.** Disponibilizar para os empregados de empresas prestadoras de serviços e para os estagiários da **BILHETERIA DIGITAL**, quando em atividade em suas instalações, as mesmas condições saudáveis e seguras no trabalho oferecidas aos seus empregados;

**II.** Prover as informações necessárias para a realização das atividades, observando as diretrizes e restrições do Sistema relacionadas à gestão do conhecimento e à segurança da informação;

**III.** Requerer das empresas prestadoras de serviços que seus empregados respeitem os princípios éticos e os compromissos de conduta definidos neste Código, enquanto perdurarem os contratos com a **BILHETERIA DIGITAL**;

**IV.** Selecionar e contratar fornecedores e prestadores de serviços baseando-se em critérios estritamente legais e técnicos de qualidade, custo e pontualidade, e exigir um perfil ético em suas práticas de gestão e de responsabilidade social e ambiental, recusando práticas de concorrência desleal, violação aos direitos humanos, trabalho



infantil, trabalho forçado ou compulsório, e outras práticas contrárias aos princípios deste Código, inclusive na cadeia produtiva de tais fornecedores;

**V.** Exigir dos estagiários que respeitem os princípios éticos e os compromissos de conduta definidos neste Código, enquanto perdurarem seus contratos com as empresas do Sistema

## **Nas relações com Clientes e Consumidores, a BILHETERIA DIGITAL se compromete a:**

**I.** Oferecer produtos e serviços de qualidade, com tecnologia avançada, num padrão de atendimento transparente, eficiente, eficaz, cortês e respeitoso, visando à plena satisfação dos seus clientes e consumidores, para a manutenção de relacionamentos duradouros;

**II.** Reparar possíveis perdas ou prejuízos decorrentes de danos causados sob sua responsabilidade aos seus consumidores e clientes, com a máxima agilidade, em prazos exequíveis.



## **Nas relações com o Meio Ambiente e como demonstração de sua responsabilidade frente às gerações atuais e futuras, a BILHETERIA DIGITAL se compromete a:**

- I.** Conduzir seus negócios e atividades com responsabilidade social e ambiental, contribuindo para o desenvolvimento sustentável;
- II.** Manter padrões de excelência em meio ambiente, a fim de garantir produtos e serviços adequados às expectativas de seus clientes e à legislação ambiental, no Brasil e nos países onde atua;
- III.** Desenvolver programas visando maximizar sua eficiência energética e o uso de energias renováveis compatibilizando os interesses do Sistema e o desenvolvimento sustentáveis;
- IV.** Promover o uso sustentável de água, e energia; a redução do consumo; a reciclagem de materiais; a redução da geração de resíduos sólidos e da emissão de gases poluentes;
- V.** Promover ações internas e externas de conscientização ambiental; 6.9. identificar, avaliar e administrar seus passivos ambientais, atuando preventivamente e corretivamente na solução dos problemas que os causaram;



## **Nas relações com a Sociedade, o Governo e o Estado, a BILHETERIA DIGITAL se compromete a:**

- I.** Atuar de modo a contribuir para o desenvolvimento econômico, tecnológico, ambiental, social, político e cultural do Brasil;
- II.** Exercer influência social, em todos os meios, como parte do exercício de sua responsabilidade econômica, ambiental, social, política e cultural para com o Brasil;
- II.** Valorizar o envolvimento e o comprometimento dos seus empregados em debates e elaboração de propostas, tendo em vista a viabilização e fortalecimento de projetos de caráter social, em ações articuladas com órgãos públicos e privados, governamentais e não-governamentais;
- III.** Estimular a conscientização social e o exercício da cidadania ativa por parte de todos os seus empregados, por meio de seu exemplo institucional e pelo desenvolvimento de programas de educação para a cidadania;
- IV.** Recusar quaisquer práticas de corrupção e propina, mantendo procedimentos formais de controle e de consequências sobre eventuais transgressões;
- V.** Acatar e contribuir com fiscalizações e controles do poder público.



## Disposições Finais:

- I.** O presente Código de Ética abrange os membros da Alta Direção, os ocupantes de funções gerenciais, os empregados, os estagiários e os prestadores de serviços do Sistema Petrobras, constituindo compromisso individual e coletivo de todos e de cada um deles cumpri-lo e promover seu cumprimento e nas suas relações com todas as partes interessadas.
- II.** Os empregados da **BILHETERIA DIGITAL** tomarão conhecimento formal deste Código, que será amplamente divulgado.
- III.** O descumprimento dos princípios e compromissos expressos neste Código poderá implicar na adoção de medidas disciplinares, segundo as normas da **BILHETERIA DIGITAL**.
- IV.** A **BILHETERIA DIGITAL** submeterá este Código de Ética a revisões periódicas, sob responsabilidade da Comissão de Ética da **BILHETERIA DIGITAL**, com transparência e participação das partes interessadas.
- V.** A ouvidoria ou instâncias eventualmente responsáveis pelo processamento de denúncias de transgressões éticas preservarão o anonimato do denunciante, de modo a evitar retaliações contra o mesmo e darão conhecimento das medidas adotadas.