

MS SOLUTIONS E.A.S. · MSS-COD-01

Código de Conduta Ética

O que esperamos de cada pessoa que trabalha na Empresa ou em seu nome: como decidimos quando ninguém está olhando.

EMITIDO POR	MS Solutions E.A.S. — RUC 80171221-1 Gral. José de San Martín, Asunción, Paraguay
VERSÃO	1.0 · MSS-COD-01
APROVADO	5 de maio de 2026
PRÓXIMA REVISÃO	maio de 2027
ENCARREGADO DE CONFORMIDADE	Maicon Guira (titular) · Suzana Nunes (suplente)
ABRANGÊNCIA	Toda a organização
CLASSIFICAÇÃO	Público

01 Propósito

Este Código reúne os princípios e as regras de conduta que regem a atuação de todas as pessoas vinculadas à **MS Solutions E.A.S.**. Não pretende antecipar cada situação possível: estabelece o critério com o qual devem ser resolvidas aquelas que não estiverem expressamente previstas.

Quando uma situação não estiver contemplada neste Código, a pergunta a responder é simples: **esta decisão resistiria a ser conhecida por nosso cliente, por nossa contraparte bancária e pela autoridade competente?** Se a resposta for não, a decisão é incorreta, ainda que legal ou rentável.

02 Abrangência

Este Código obriga os sócios, a Direção, a totalidade dos colaboradores — qualquer que seja sua modalidade de vinculação — e os terceiros que atuem por conta ou em nome da Empresa. Seu conhecimento e aceitação são condição da relação com a Empresa.

03 Nossos valores

- Responder pelo que fazemos.** Cada linha de código, cada servidor e cada resposta a um cliente tem uma pessoa responsável com nome.
- Dizer a verdade ao cliente.** Inclusive quando a verdade é um erro próprio, um prazo que não será cumprido ou uma funcionalidade que não existe.
- Cumprir a lei sem exceções.** Não se otimiza, não se interpreta convenientemente e não se delega a terceiros.

4. **Cuidar dos dados alheios como próprios.** Operamos informação fiscal, trabalhista e pessoal de terceiros; sua proteção não é negociável.
5. **Competir por mérito.** Ganhamos por produto e serviço, nunca por informação indevida nem por desacreditar um concorrente.

04 Cumprimento da lei

Todas as pessoas alcançadas por este Código devem conhecer e cumprir a normativa aplicável à sua função, bem como as políticas internas da Empresa. O desconhecimento de uma norma aplicável não escusa seu descumprimento; diante de qualquer dúvida, deve-se consultar o Encarregado de Conformidade **antes** de agir.

05 Integridade nos negócios

Corrupção e suborno

É proibido oferecer, prometer, entregar, solicitar ou aceitar qualquer benefício indevido, diretamente ou por meio de terceiros, com o fim de obter ou conservar um negócio ou uma vantagem. A proibição alcança tanto o setor público quanto o privado e não admite exceções por costume local, valor reduzido ou urgência.

Presentes e hospitalidade

Admitem-se cortesias habituais nos negócios sempre que reúnam, de forma concomitante, as seguintes condições:

- Seu valor seja razoável e não exceda o equivalente a **USD 100**.
- Não sejam dinheiro em espécie nem instrumentos equivalentes.
- Não sejam oferecidos nem recebidos durante um processo de licitação, negociação ou decisão de contratação em curso.
- Possam ser informados abertamente e registrados sem constrangimento.

Toda cortesia que supere esse valor, ou que provenha de um funcionário público ou seja dirigida a um, deve ser **recusada** e comunicada ao Encarregado de Conformidade.

Conflitos de interesse

Existe conflito de interesse quando um interesse pessoal, familiar ou econômico pode influenciar — ou parecer influenciar — uma decisão tomada em nome da Empresa. Constituem situações típicas:

- Participação em, ou vínculo com, um fornecedor, cliente ou concorrente da Empresa.
- Contratação de familiares ou pessoas próximas, ou intervenção em decisões que os beneficiem.
- Atividades profissionais externas que concorram com a Empresa ou que utilizem seus recursos, sua informação ou seu tempo.
- Aproveitamento pessoal de uma oportunidade de negócio conhecida em razão do cargo.

O conflito de interesse não constitui, por si mesmo, uma falta: **ocultá-lo, sim**. Toda situação de conflito real ou potencial deve ser declarada por escrito ao Encarregado de Conformidade assim que for conhecida. Quem estiver afetado por um conflito deve abster-se de participar da decisão correspondente.

06 Concorrência leal

A Empresa compete pela qualidade de seus produtos e serviços. É proibido obter informação confidencial de concorrentes por meios ilícitos ou enganosos, difundir afirmações falsas ou denegritórias sobre terceiros, e celebrar acordos que restrinjam indevidamente a concorrência.

07 Relação com os clientes

- A informação comercial, técnica e contratual entregue ao cliente deve ser **verdadeira, completa e verificável**. Não se prometem resultados que a Empresa não possa garantir.
- Os erros próprios são comunicados ao cliente **de imediato**, junto com seu impacto e o plano de correção.
- Os dados e credenciais dos clientes são utilizados exclusivamente para prestar o serviço contratado.
- Rejeita-se toda solicitação de um cliente que implique descumprir a lei, incluídas as que envolvam faturação irregular, ocultação de informação perante órgãos públicos ou uso indevido de dados de terceiros.

08 Relação com fornecedores e parceiros

A seleção de fornecedores baseia-se em critérios objetivos de qualidade, preço, capacidade técnica e conformidade normativa. Não se contrata um fornecedor por seu vínculo pessoal com quem decide. Espera-se dos fornecedores um padrão de conduta equivalente ao deste Código.

09 Relação com autoridades

A Empresa relaciona-se com órgãos públicos pelos canais formais, apresenta informação verdadeira e completa, e presta colaboração aos requerimentos legítimos de autoridade competente. É proibido oferecer qualquer benefício a um funcionário público, bem como sugerir a um cliente que a Empresa pode influenciar uma decisão pública.

10 Prevenção de LD/FT na conduta diária

Todo colaborador deve conhecer os sinais de alerta descritos na Política de PLD/FTP e comunicá-los ao Encarregado de Conformidade de imediato e por escrito. Em particular, é proibido:

- Aceitar pagamentos de pessoas alheias à relação contratual.
- Emitir comprovantes em nome de quem não é o cliente real da operação, ou por conceitos não prestados.

- Processar reembolsos para conta ou titular distinto do que originou o pagamento.
- Informar a um cliente ou a um terceiro que uma operação foi analisada, escalada ou comunicada a uma autoridade.

11 Confidencialidade

A informação não pública da Empresa, de seus clientes e de suas contrapartes é confidencial: código-fonte, arquitetura, credenciais, contratos, preços, estratégia, dados de clientes e informação de pessoas. O dever de confidencialidade **subsiste indefinidamente após o encerramento da relação** com a Empresa.

É proibido extrair, copiar ou conservar informação da Empresa em dispositivos, contas ou serviços pessoais sem autorização expressa.

12 Proteção de dados pessoais

Os dados pessoais são tratados conforme a [Política de Privacidade](#) e a normativa aplicável. Cada colaborador acessa unicamente os dados que sua função exige, pelo tempo que a exige e para a finalidade autorizada. O acesso a dados de clientes por curiosidade, interesse pessoal ou qualquer finalidade alheia ao serviço constitui **falta grave**.

13 Uso dos ativos e sistemas

Os equipamentos, licenças, servidores, contas e credenciais fornecidos pela Empresa são ferramentas de trabalho e devem ser usados com diligência e para fins profissionais. É proibido compartilhar credenciais individuais, instalar software sem licença e contornar os controles de segurança estabelecidos.

14 Uso ético da inteligência artificial

Quem utilizar ferramentas de inteligência artificial em seu trabalho deve:

- **Verificar** todo resultado antes de transferi-lo a um cliente ou a um sistema em produção. A responsabilidade pelo resultado é sempre da pessoa, nunca da ferramenta.
- **Não introduzir** dados pessoais, credenciais nem informação confidencial de clientes em serviços de terceiros não autorizados pela Empresa.
- **Não apresentar** conteúdo gerado automaticamente como verificado profissionalmente quando não o foi.

15 Ambiente de trabalho

A Empresa sustenta um ambiente de trabalho respeitoso, seguro e livre de discriminação. São proibidas todas as formas de assédio — laboral, sexual ou de qualquer outra natureza — e toda discriminação por sexo, identidade ou expressão de gênero, orientação sexual, idade, origem, nacionalidade, religião, opinião política, deficiência, estado de saúde ou qualquer outra condição.

As diferenças de critério são colocadas de forma direta e respeitosa. A crítica dirige-se às decisões e ao trabalho, nunca à pessoa.

16 Registros e informação

Todo registro contábil, fiscal, técnico ou contratual deve refletir a realidade da operação de forma **exata, completa e tempestiva**. É proibido alterar, destruir ou ocultar registros, bem como criar documentação que não reflita fatos reais.

17 Comunicações públicas

Somente as pessoas expressamente autorizadas comunicam em nome da Empresa. Em suas expressões públicas e nas redes sociais, os colaboradores devem distinguir com clareza sua opinião pessoal da posição da Empresa, e abster-se de divulgar informação confidencial ou de clientes.

18 Canal de denúncias

Qualquer pessoa — colaborador, cliente, fornecedor ou terceiro — pode reportar uma conduta contrária a este Código ou à normativa aplicável escrevendo para contacto@mssolutionseas.com com o assunto «**Ética — Denúncia**».

A Empresa assume os seguintes compromissos:

- **Denúncias anônimas são admitidas.** Não se exige identificação para que um relato seja tratado.
- **Confidencialidade.** A identidade do denunciante e o conteúdo do relato são tratados de forma reservada e compartilhados apenas com quem deva intervir.
- **Proibição de retaliação.** Toda retaliação contra quem denuncia de boa-fé, ou contra quem colabora em uma investigação, constitui por si mesma **falta grave**, independentemente de a denúncia ser ou não confirmada.
- **Acusação de recebimento e tratamento.** Todo relato identificado recebe confirmação em até **5 dias úteis**, e sua resolução é comunicada ao denunciante na medida em que a confidencialidade da investigação o permita.
- **Imparcialidade.** Nenhuma pessoa investiga um caso em que esteja envolvida ou tenha interesse; em tal hipótese atua o Encarregado de Conformidade suplente ou diretamente a Direção.

A denúncia deliberadamente falsa, formulada de má-fé, também constitui falta sujeita a este Código.

19 Consequências do descumprimento

O descumprimento deste Código é avaliado considerando sua gravidade, a intenção, o dano causado e os antecedentes da pessoa, garantindo em todos os casos o direito de defesa. As medidas podem compreender:

GRAVIDADE	MEDIDA
Leve	Advertência verbal ou escrita e capacitação específica.

GRAVIDADE	MEDIDA
Grave	Repreensão formal com registro documentado e revisão de acessos e responsabilidades.
Muito grave	Encerramento do vínculo laboral ou contratual, e denúncia perante a autoridade competente quando o fato puder constituir crime.

Consideram-se **muito graves**, entre outras: a corrupção em qualquer de suas formas, a violação deliberada de dados pessoais de clientes, a ocultação de uma operação suspeita, a falsificação de registros e a retaliação contra um denunciante.

20 Conhecimento e aceitação

Todo colaborador recebe este Código ao ingressar e registra por escrito seu conhecimento e aceitação. O registro é renovado a cada atualização relevante do documento.

21 Vigência

Este Código foi aprovado pela Direção da MS Solutions E.A.S. e está vigente desde **5 de maio de 2026**, em sua **versão 1.0**. Sua próxima revisão ordinária está prevista para **maio de 2027**.

Documento aprovado pela Direção da MS Solutions E.A.S. A versão vigente é publicada de forma permanente em mssolutionseas.com/pt/conformidade/. Qualquer cópia impressa é considerada não controlada.

Maicon Guira

titular · Dirección Técnica

Suzana Nunes

suplente · Frontend · UX/UI · Aseguramiento de la Calidad