

COMPLIANCE

# CÓDIGO DE CONDUTA E BOAS PRÁTICAS



**CRITÉRIO**  
RESULTADO EM OPINIÃO PÚBLICA

# COMPLIANCE

# CÓDIGO DE CONDUTA E BOAS PRÁTICAS



A reputação é o maior ativo de uma marca.

No caso da Critério, essa verdade é enfatizada dia a dia — no atendimento às empresas, aos governos, às instituições e às lideranças que conhecem nosso trabalho.

Por isso, é ainda mais importante zelar pela reputação da própria Critério. Mas dispõe não-somente de um objetivo externo, senão que também – e especialmente – de um objetivo interno, de ordem moral. Ou seja: queremos que todos os nossos consultores adiram e persigam os valores que comungamos, sem os quais, inclusive, ficam impedidos de permanecer conosco.

A integridade, a responsabilidade e a independência são alguns desses valores mais importantes. Princípios que estão presentes desde a fundação da empresa — e que precisam ser constantemente reforçados.

Como uma das maiores operações de gestão estratégica de reputação no país, estabelecemos um Código de Conduta e Boas Práticas. Ele reflete o compromisso da nossa empresa em seguir padrões legais éticos, promovendo transparência e confiança em todas as nossas interações — seja com consultores, clientes, parceiros ou o público em geral.

Nosso objetivo é garantir que cada um desses públicos tenha clareza sobre os princípios que norteiam nossas atividades, contribuindo para a construção de uma cultura organizacional baseada no respeito e na ética. Este documento serve como guia para as nossas práticas diárias e para a condução de relacionamentos profissionais íntegros e responsáveis, estabelecendo as diretrizes de *compliance* que todos devem seguir.

Além de reafirmar o compromisso com a conformidade às leis e regulamentos aplicáveis, o Código visa fortalecer nossa reputação no mercado e nos posicionar como referência em comunicação corporativa. O respeito às normas internas e externas, à confidencialidade e à honestidade são essenciais para mantermos a confiança e a credibilidade da Critério para nossos clientes e para toda a sociedade. E são, como já se disse, um valor moral imprescindível a todos os nossos consultores.

Convidamos todos a se familiarizar com este Código e a adotar seus princípios em suas decisões e comportamentos cotidianos. Juntos, seguiremos evoluindo — tanto a Critério como o próprio mercado de comunicação corporativa e gestão de imagem. Sempre com o compromisso com a excelência profissional e a conduta ética.

# Apresentação

Este Código de Conduta e Boas Práticas é um marco que consolida os valores, compromissos e responsabilidades que sustentam as atividades diárias da Critério.

Em um cenário de crescente demanda por transparência, ética e responsabilidade, a aplicação de princípios claros e consistentes é fundamental para manter a confiança de nossos clientes, parceiros e de toda a sociedade.

Os termos apresentados neste documento devem ser lidos e aplicados por todos aqueles que se relacionam com a Critério — seus sócios, lideranças, consultores, representantes, estagiários, fornecedores e prestadores de serviço —, dando a eles conhecimento e poder para fiscalizar reciprocamente a atuação da companhia. Aos clientes, públicos e privados, será facultado o pleno conhecimento de seus termos.

Mais do que um conjunto de diretrizes, este documento serve como uma ferramenta prática para orientar decisões e ações de todos os consultores e parceiros da nossa empresa. Cada um de nós desempenha um papel crucial na preservação da integridade e da reputação da organização, e este documento foi elaborado para oferecer suporte em situações do cotidiano, garantindo que nossas ações estejam alinhadas com nossos valores e compromissos éticos.

## Dividimos o Código em quatro capítulos:

1

### **Estrutura de Governança:**

Detalhamento do sistema de governança da Critério, incluindo fluxos decisórios, rotinas e responsabilidades da camada diretiva da empresa.

2

### **Comitê de Compliance e Governança Corporativa:**

Informações e deliberações sobre grupo definido para monitorar, orientar, implementar e cumprir as diretrizes estabelecidas.

3

### **Programa de Integridade:**

Conjunto de ações que visa a garantir a integridade da atuação da Critério, incluindo manuais, políticas e normas, além de instâncias decisórias e de apoio a compliance.

4

### **Política de Conflito de Interesses:**

Estabelecimento de diretrizes e orientações para identificação, declaração e resolução de situações que possam apresentar conflitos de interesse reais, potenciais ou aparentes.

Por fim, definimos aqui canais de comunicação e denúncia — mecanismos para que irregularidades ou potenciais violações a este Código sejam reportadas ao Comitê de Compliance e Governança Corporativa.

Aplicável a todas as áreas de atuação da empresa, o Código estabelece padrões para as interações internas e externas, abordando desde questões de *compliance* até comportamentos desejáveis nas relações com clientes, governos e instituições. Ele não substitui o bom senso nem o julgamento ético de cada indivíduo, mas reforça o compromisso com práticas legais, transparentes e responsáveis.

Todos os consultores, prestadores de serviço e parceiros têm a responsabilidade de conhecer e cumprir este Código, utilizando-o como referência constante em sua rotina de trabalho. É um diploma que acolhe o ordenamento jurídico existente e molda nossa atuação a ele, a partir de esforços internos de conformidade. A adesão a essas práticas contribui para o futuro da Critério e, sobretudo, para o fortalecimento de relações de confiança e a construção de um ambiente de trabalho íntegro e respeitoso.

Tem por objetivo, ao mesmo tempo, e por fim, guiar procedimentos dos nossos representantes em situações em que o sistema normativo brasileiro, especialmente na área pública, deixa brechas ou lacunas de risco ou dúvida sobre a atuação e o relacionamento. O mesmo guia vale para o próprio ambiente concorrencial de negócios como um todo.



1

# Estrutura de Governança



A governança da Critério é estruturada de forma a garantir uma gestão eficiente, transparente e em conformidade com as melhores práticas de mercado.

Além do Contrato Social da Critério Comunicação Ltda., a companhia possui um Acordo de Sócios que estabelece definições e responsabilidades sobre a governança. Destacamos, neste documento, os principais pontos definidos no Acordo e sua relação com o Código de Ética.

## **Diretoria Executiva**

A Sociedade (Critério Comunicação Ltda.) é administrada por uma Diretoria Executiva, responsável pela execução das atividades e pela tomada de decisões estratégicas que asseguram o crescimento sustentável e o alinhamento com nossos princípios éticos e profissionais.

A Diretoria Executiva é composta por quatro diretores, eleitos para mandatos de três anos, com possibilidade de reeleição. Esses diretores são administradores estatutários — ou seja, possuem poderes para representar legalmente a Sociedade, conforme estabelecido nos Documentos Constitutivos e na legislação vigente. Cada um dos Diretores atua dentro dos limites desse Código, sempre em defesa dos interesses da Critério e de seus sócios. Ao sócio-fundador preserva-se a atuação institucional e consultiva, inclusive de ordem pessoal, sem, nesse caso, intersecção com assuntos administrativos e contratuais do cotidiano empresarial.

Em caso de falecimento, incapacidade permanente ou renúncia de qualquer Diretor durante o mandato para o qual tal membro foi eleito, seu substituto poderá ser nomeado em reunião de Sócios para completar o mandato interrompido do Diretor que vier a falecer, se tornar permanentemente incapaz ou renunciar.

A representação da Critério é realizada por qualquer um dos Diretores individualmente ou por procuradores nomeados com poderes específicos para a prática de atos previamente estabelecidos. Este modelo de governança assegura a flexibilidade necessária para a operação diária, ao mesmo tempo que garante a conformidade com os procedimentos legais e a transparência perante os sócios.

## **Diretorias de Área**

Dentro do fluxograma da Critério, a empresa possui ainda Diretorias de Área — que, no momento da constituição deste documento, estão divididas em Diretoria de Comunicação Política, Diretoria de Comunicação Corporativa e Diretoria de Planejamento e Estratégia.

Dentre as atribuições de cada uma dessas Diretorias, estão previstas a supervisão e orientação estratégica sobre as respectivas áreas.

## **Fluxos e Rotinas**

Reuniões periódicas asseguram o funcionamento ágil e coordenado da Diretoria, garantindo o bom funcionamento da governança da empresa. Embora haja abertura para que outras reuniões entre dois ou mais membros da Diretoria ocorram, ficam estabelecidas aqui rotinas previamente definidas de encontros:



## Reunião de Gestão

**(periodicidade: semanal):** encontro de acompanhamento de pautas gerais da gestão da empresa, incluindo assuntos das Diretorias de área, novos contratos, agendas de relacionamento, finanças etc.



## Reunião de diretrizes e resultados

**(periodicidade: mensal):** os Diretores devem se reunir mensalmente para discussão de diretrizes gerais da Sociedade, avaliando questões operacionais e estratégicas. Ainda, neste encontro, são apresentados os resultados do mês, com revisão das metas.



## Reunião de planejamento e orçamento

**(periodicidade: anual):** Anualmente, a Diretoria realiza uma reunião formal, nos três primeiros meses após o término do exercício social, para discutir e aprovar o planejamento financeiro da Sociedade — momento crucial quando se definem metas e alocação de recursos para o exercício seguinte.



2

# **Comitê de *Compliance* e Governança Corporativa**

Para garantir a implementação eficaz e o cumprimento rigoroso das diretrizes estabelecidas neste Código, a Critério criou um Comitê de Compliance e Governança Corporativa.

Este grupo tem como função monitorar, orientar e assegurar que todas as leis, normas e boas práticas sociais, bem como as aqui previstas, sejam compreendidas e aplicadas integralmente em todos os níveis da organização.

O Comitê desempenha um papel crucial no assessoramento à Diretoria, especialmente em temas relacionados à sustentabilidade e ao crescimento contínuo do negócio. Seu foco é monitorar a implementação das diretrizes estratégicas e garantir que estas sejam cumpridas, sempre orientadas pelos princípios de integridade e responsabilidade que guiam a atuação da Critério.

O Comitê de Compliance e Governança Corporativa é uma área independente, diretamente subordinada à Reunião de Diretoria. Sua responsabilidade é gerir as políticas e normas da empresa, assegurar a prática dos melhores modelos de governança e promover, em colaboração com o setor de Recursos Humanos, um ciclo contínuo de treinamentos. Assim, todos os consultores terão o conhecimento necessário para agir em conformidade com os princípios estabelecidos. Além disso, a Diretoria também tem a função de analisar relatórios de risco e garantir que quaisquer irregularidades sejam devidamente apuradas e corrigidas.

## O Comitê será composto por três membros:



### Presidente

**Liderança:** Membro da Diretoria Executiva ou de Diretorias de Área  
Tem a missão de zelar pela conformidade com este Código de Conduta e liderar ações que dizem respeito ao *compliance* da Critério.



### Coordenador de Riscos e Integridade

**Liderança:** Membro da Diretoria Executiva ou de Diretorias de Área  
Coordenará ações relacionadas visando reduzir a exposição a riscos da companhia, garantindo o efetivo cumprimento do Programa de Integridade e da Política de Conflito de Interesses.



### Coordenador de Políticas Internas

**Liderança:** Membro da Diretoria Executiva ou de Diretorias de Área  
Tem a missão de fazer com que todos os consultores, parceiros e prestadores de serviço compreendam, respeitem e apliquem as regras e demais políticas relacionadas deste Código em sua totalidade.

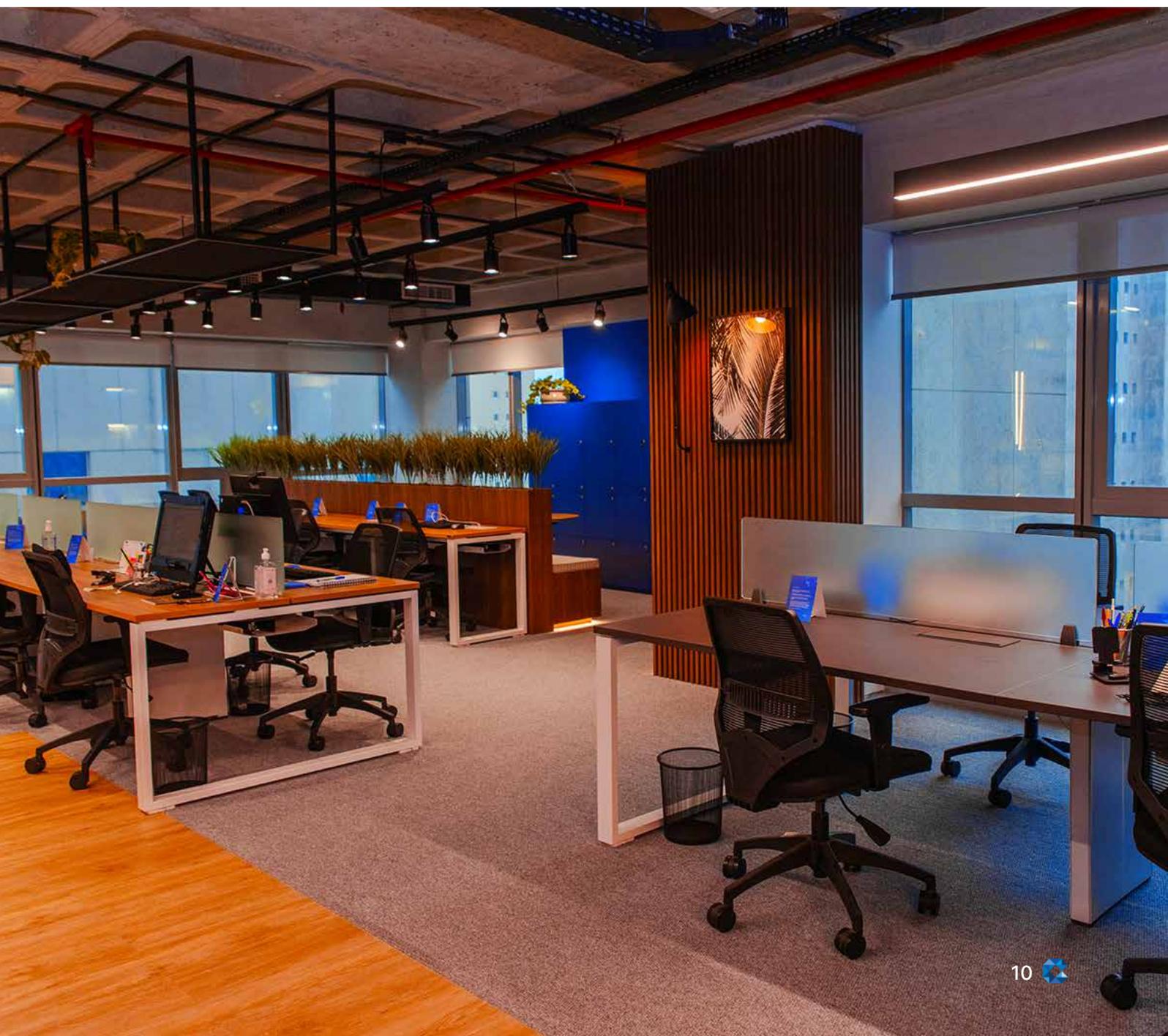
A eleição dos três membros do Comitê de Compliance e Governança Corporativa ocorrerá anualmente, na reunião de planejamento e orçamento da Critério.

## Para o primeiro ano do Comitê, ficam estabelecidos os seguintes membros:

- **Presidente:** Rafael Codonho (sócio-diretor executivo)
- **Coordenador de Riscos e Integridade:** Tomás Adam (sócio-diretor executivo)
- **Coordenadora de Políticas Internas:** Andressa Dorneles (diretora de Comunicação Corporativa)

Outros Comitês de Assessoramento poderão ser instituídos conforme a necessidade, cada um com objetivos específicos e com o dever de reportar-se diretamente à Reunião de Diretoria. Esses comitês serão responsáveis por fornecer apoio em áreas específicas, alinhando suas ações com as diretrizes gerais da governança corporativa da Critério.

Para facilitar o acesso e a consulta de todos os materiais relacionados ao Programa de Integridade — incluindo este Código, políticas, regimentos e comunicados — a Critério disponibilizará um Portal de Compliance, incluído em uma pasta de acesso aberto a todos os consultores. Dúvidas sobre o programa poderão ser encaminhadas diretamente ao Comitê de Compliance por meio do e-mail [compliance@critério.com.br](mailto:compliance@critério.com.br).





**3**

# **Programa de Integridade**



O Programa de Integridade da Critério é um pilar central da governança corporativa. Ele é composto por um conjunto de ações, políticas, normas e manuais que asseguram a integridade de todas as operações da empresa. Este programa visa garantir que todas as atividades da Critério sejam conduzidas de maneira ética, transparente e em conformidade com a legislação vigente, reforçando o nosso compromisso com a responsabilidade social, o respeito ao mercado e a confiança de nossos clientes e parceiros.

É aplicado em todas as áreas de atuação da empresa, estabelecendo diretrizes claras para as melhores práticas da companhia. Fazem parte disso aspectos como relacionamento com stakeholders, participação em editais, comunicação com a imprensa, prospecção de novos clientes, práticas concorrenciais e uso responsável de redes sociais, entre outros. Essas políticas servem como um guia para a conduta dos consultores e parceiros da Critério, garantindo que todas as ações os valores de transparência, ética e compromisso com a excelência.

## Boas práticas no relacionamento com a imprensa

No relacionamento com a imprensa, a Critério adota uma postura de respeito mútuo e cooperação, promovendo uma comunicação precisa e responsável. Manter um relacionamento ético e profissional com a imprensa é essencial para preservar a integridade da comunicação da companhia e de seus clientes. Neste Programa de Integridade, definimos premissas claras para orientar as interações com jornalistas, veículos de mídia e outros atores do setor, assegurando uma comunicação transparente e precisa.



### Premissas básicas

- **Transparência:** Todas as informações fornecidas à imprensa devem ser claras, objetivas e verdadeiras. Em nenhum momento deve haver a intenção de enganar ou ocultar fatos.
- **Precisão:** Verificar sempre a veracidade das informações antes de repassá-las à imprensa. Fatos incompletos ou distorcidos podem comprometer a credibilidade da Critério e de seus clientes.
- **Confidencialidade:** Respeitar as informações sigilosas de clientes, parceiros e da própria empresa. Somente dados autorizados e previamente acordados devem ser divulgados à imprensa.

- **Credenciamento de porta-vozes:** Somente pessoas autorizadas devem falar em nome da Critério ou de seus clientes. No caso de manifestações institucionais da Critério, é preciso o devido aval da Diretoria Executiva, em específico do Diretor responsável pelo setor de Marketing e Comunicação da empresa — que fará a devida validação interna. No caso de manifestações de clientes, essa decisão deve partir da devida avaliação do consultor responsável pelo atendimento, em conjunto com o gerente e o diretor da área.
- **Interações em casos de gestão de crise:** Em situações de crise ou potencial exposição negativa, tanto da Critério como de seus clientes, todas as interações com a imprensa devem ser centralizadas por profissionais qualificados e coordenadas com o Comitê de Crise, garantindo uma comunicação rápida e responsável que minimize danos à reputação.
- **Equidade no acesso à informação:** As informações divulgadas à imprensa devem ser repassadas de maneira justa e igualitária para todos os veículos, evitando o favorecimento de um veículo de comunicação em detrimento de outro, salvo em situações de exclusividade previamente acordadas com o cliente.
- **Orientação sobre temas sensíveis:** Temas sensíveis, como políticas de responsabilidade social, questões legais ou relacionadas a investigações em andamento, devem ser tratados com extremo cuidado. Toda a comunicação deve ser revisada previamente por especialistas legais e de compliance.
- **Feedback e correções:** Caso um veículo publique informações incorretas ou incompletas, a Critério deve solicitar correções de forma educada e profissional, sempre apresentando dados concretos que justifiquem o pedido de revisão.
- **Construção de relacionamento:** Estabelecer um relacionamento profissional contínuo com jornalistas, baseando-se em confiança mútua e ética, sem qualquer tentativa de cooptar, pressionar ou oferecer vantagens indevidas para obter cobertura favorável.
- **Gestão de exclusividades e embargos:** Respeitar os embargos e acordos de exclusividade firmados com a imprensa, comunicando claramente os termos e prazos acordados, e garantindo que sejam cumpridos rigorosamente para preservar a confiança e o bom relacionamento com os veículos de mídia.

Os consultores da empresa devem fornecer informações claras e verídicas, sempre alinhadas com os valores e interesses da empresa. O Programa de Integridade enfatiza a importância de evitar conflitos de interesse e a manipulação de informações. A transparência é um princípio fundamental, e toda comunicação deve ser feita de maneira ética, assegurando que as informações veiculadas representem com fidelidade a atuação da Critério e de seus clientes.

# Boas práticas em prospecções de clientes corporativos

A prospecção de novos clientes deve seguir os mais elevados padrões éticos e legais. O Programa de Integridade estabelece que todos os esforços de prospecção sejam conduzidos com respeito à concorrência, evitando práticas comerciais predatórias ou antiéticas. Os consultores devem sempre apresentar os serviços da Critério de maneira clara e verdadeira, destacando as capacidades e diferenciais da empresa sem deturpar informações sobre concorrentes. Todas as negociações devem ser transparentes e registradas, evitando qualquer tipo de vantagem indevida ou conflito de interesse.



## Premissas básicas

- **Transparência e honestidade:** As informações apresentadas durante a prospecção devem ser claras e verdadeiras, evitando promessas que não possam ser cumpridas. A confiança é a base para qualquer relação comercial.
- **Respeito à concorrência:** O processo de prospecção deve ser conduzido de forma ética, respeitando os concorrentes e evitando a utilização de práticas desleais — como a disseminação de informações falsas ou a difamação de outros players do mercado.
- **Profissionalismo nas interações:** Todas as interações com potenciais clientes devem ser conduzidas de maneira profissional, cordial e respeitosa. Isso inclui desde o primeiro contato até o fechamento de contrato, sempre demonstrando competência e comprometimento.
- **Confidencialidade:** Qualquer informação obtida durante o processo de prospecção, seja sobre o cliente ou seus negócios, deve ser tratada com sigilo. A confidencialidade é um princípio fundamental que deve ser preservado em todas as interações.

## Premissas específicas

- **Customização das propostas:** As soluções apresentadas devem ser personalizadas de acordo com as necessidades do cliente, refletindo um entendimento genuíno de seus desafios e objetivos. A Critério deve evitar o uso de modelos genéricos de propostas, priorizando o desenvolvimento de soluções sob medida.
- **Alinhamento de expectativas:** Durante o processo de negociação, é essencial alinhar as expectativas do cliente sobre prazos, resultados e custos. As metas estabelecidas devem ser realistas e atingíveis, evitando exageros que possam prejudicar a relação no longo prazo.

- **Preparação para reuniões:** Cada reunião ou apresentação deve ser cuidadosamente preparada, com um roteiro claro, materiais de apoio e informações relevantes para o cliente. A falta de preparação pode prejudicar a percepção do profissionalismo da Critério.

- **Respeito ao tempo do cliente:** Demonstrar respeito ao tempo do cliente é uma prática essencial. Isso inclui chegar pontualmente às reuniões, ser objetivo nas apresentações e evitar insistências desnecessárias durante o processo de prospecção.

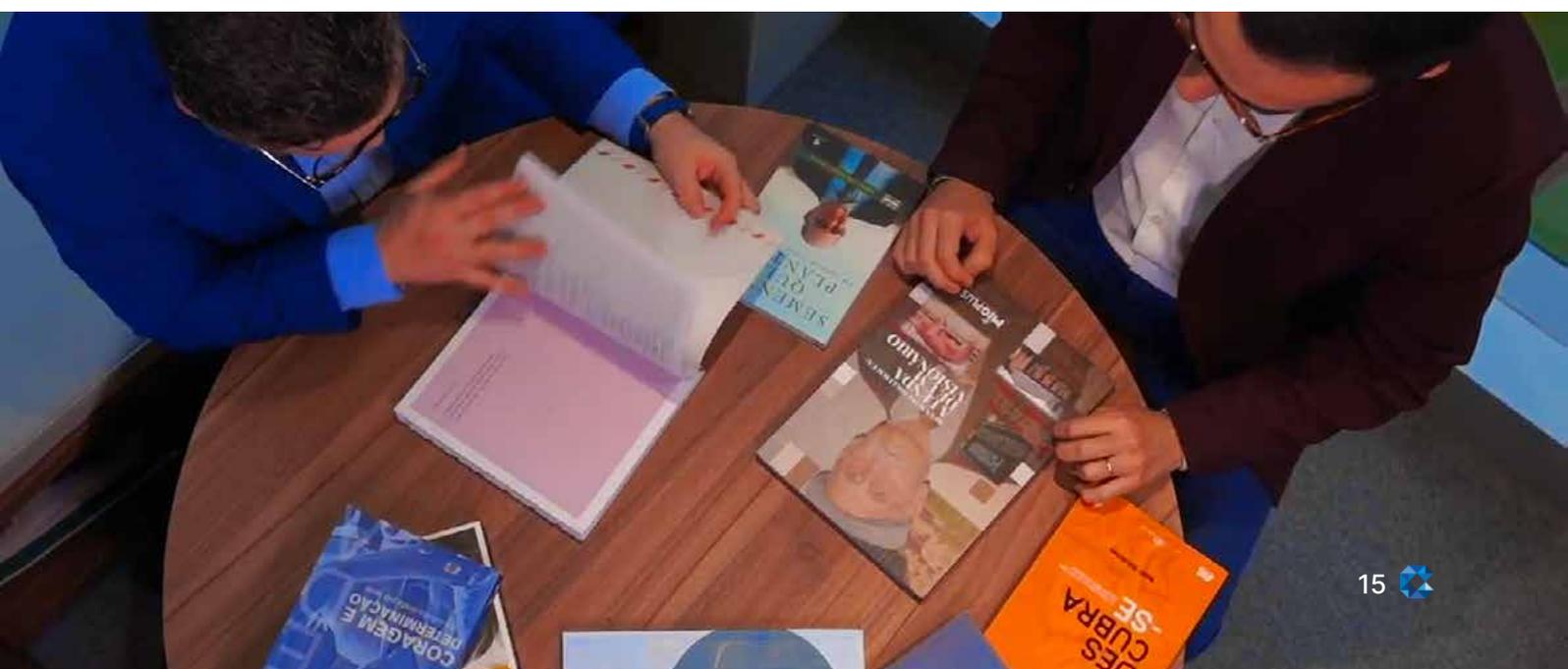
- **Integração com a cultura do cliente:** Sempre que possível, a Critério deve buscar compreender e se adaptar à cultura organizacional do cliente prospectado. Isso pode facilitar o processo de negociação e gerar maior identificação entre as partes.

- **Desenvolvimento de relacionamentos de longo prazo:** A prospecção não deve se limitar à busca de contratos imediatos. O objetivo é construir relações duradouras e de confiança, que possam evoluir ao longo do tempo. Demonstrar interesse genuíno pelo sucesso do cliente, mesmo após a assinatura do contrato, é uma forma de fortalecer essa relação.

- **Política de comunicação clara:** Toda comunicação com o cliente prospectado deve ser clara e objetiva, evitando termos excessivamente técnicos ou ambíguos que possam gerar confusão. A transparência na comunicação ajuda a construir confiança desde o início do relacionamento.

- **Uso responsável de redes de contato:** A rede de relacionamentos da Critério é um dos maiores capitais da empresa. Por isso, ela deve ser utilizada de forma ética e profissional durante a prospecção. Networking é uma ferramenta importante, mas sempre de forma respeitosa, sem impor pressões ou solicitações indevidas.

- **Documentação e registro das propostas:** Todos os detalhes das propostas e negociações devem ser devidamente documentados e registrados, se possível através de atas enviadas posteriormente por e-mail para a Diretoria Executiva e a respectiva Diretoria de área. Isso assegura a clareza das condições acordadas e facilita o acompanhamento futuro, além de proteger ambas as partes em caso de divergências.



# Boas práticas

## na participação de editais e contratações públicas

A participação da Critério em processos de licitação e editais de contratação pública segue critérios rigorosos de conformidade e ética. É imperativo evitar qualquer ação que possa ser interpretada como tentativa de obtenção de vantagens indevidas ou desleais. Eventuais relações pessoais, do passado e do presente, não devem interferir no ordenamento de qualquer relação profissional dessa ordem. Além disso, todas as comunicações e interações durante o processo de licitação devem ser documentadas de forma clara e objetiva, garantindo a rastreabilidade e a conformidade com as melhores práticas de mercado.

A participação em licitações e contratações públicas exige o cumprimento rigoroso de normas legais e um compromisso com a ética. O objetivo é garantir que a Critério atue de maneira transparente e eficiente, promovendo a competitividade justa e a integridade em todos os processos de contratação governamental.



### Premissas básicas

- **Conformidade legal absoluta:** Todas as ações da Critério em editais e contratações públicas devem estar em total conformidade com as leis vigentes, como a Lei de Normas Gerais para Licitação e Contratação pela Administração Pública de Serviços de Comunicação Corporativa (Lei nº 12.232/2010), Lei de Licitações (Lei nº 8.666/1993) e a Lei de Pregão (Lei nº 10.520/2002), além de outras normativas específicas de cada edital.
- **Transparência nas propostas:** As propostas apresentadas pela Critério devem ser completas, precisas e claras, refletindo fielmente os serviços a serem prestados, sem omissões ou informações ambíguas que possam levar à confusão ou mal-entendidos.
- **Integridade nas negociações:** Todo o processo de negociação, desde a análise inicial do edital até a assinatura do contrato, deve ser conduzido com integridade, sem recorrer a práticas que possam configurar fraude, suborno ou conluio.
- **Competitividade justa:** A Critério deve atuar de forma justa, respeitando os concorrentes e evitando qualquer tentativa de manipulação ou influência indevida sobre o processo licitatório.
- **Respeito aos prazos e procedimentos:** Todos os prazos e procedimentos estipulados nos editais devem ser rigorosamente cumpridos, desde a entrega da documentação até a execução dos contratos. A pontualidade e o respeito ao cronograma são fundamentais para garantir a reputação e credibilidade da Critério.

- **Análise cuidadosa do edital:** Antes de participar de qualquer processo licitatório, a equipe da Critério e sua assessoria jurídica devem realizar uma análise detalhada do edital. É preciso avaliar todas as exigências técnicas, financeiras e jurídicas, garantindo que a empresa participe apenas de licitações em que tenha plena capacidade de execução. A empresa não deve assumir compromissos que possam comprometer a qualidade do serviço ou gerar riscos de inadimplência.
- **Documentação completa e correta:** A Critério deve assegurar que todos os documentos exigidos no processo licitatório sejam apresentados de maneira completa, correta e dentro dos prazos estabelecidos. A equipe responsável pela participação em editais deve estar atenta à validade dos documentos e à sua conformidade com as exigências do edital.
- **Participação da Diretoria Executiva:** Cada Diretor Executivo possui atribuições e responsabilidades específicas. Portanto, visando impedir qualquer conflito de interesses, o Diretor responsável pela área de Relacionamento, notadamente o sócio-fundador, não deverá participar dos processos técnicos, financeiros e de preparo de propostas em licitações — devendo esta ser atribuição coordenada por um outro Diretor.
- **Treinamento da equipe de licitação:** Os consultores e parceiros externos contratados para o processo de licitação devem ser constantemente treinados para compreender as leis de contratação pública, bem como as melhores práticas de elaboração de propostas e negociação com entes governamentais.
- **Gestão de riscos e contingências:** A Critério deve identificar e gerenciar potenciais riscos relacionados à execução de contratos públicos, incluindo atrasos, inadimplências por parte do contratante ou mudanças regulatórias. É necessário prever contingências para minimizar impactos e assegurar a entrega dos serviços contratados.
- **Ética no relacionamento com autoridades públicas:** A Critério deve manter um relacionamento ético e transparente com todas as partes envolvidas no processo licitatório, especialmente com os servidores públicos e gestores responsáveis. Todos os relacionamentos pessoais são recepcionados dentro da dinâmica da democracia e do respeito à livre manifestação política de nossos diretores ou consultores, desde que os mesmos não sejam usados para qualquer tentativa de influenciar o processo de maneira indevida – o que é estritamente proibido.
- **Monitoramento e controle do cumprimento contratual:** Após a adjudicação e assinatura do contrato, a Critério deve monitorar de forma contínua o cumprimento de todas as obrigações contratuais, tanto por parte da empresa quanto do órgão público contratante. Isso inclui a entrega de produtos ou serviços dentro dos prazos estipulados e conforme os padrões de qualidade exigidos.
- **Gestão financeira rigorosa:** O acompanhamento financeiro dos contratos públicos deve ser realizado de forma detalhada, garantindo que as receitas e despesas estejam de acordo com o previsto no orçamento licitado e que qualquer ajuste ou aditivo seja formalizado conforme as regras estabelecidas no contrato.

- **Respeito à publicidade e ao sigilo:** A Critério deve respeitar as exigências de publicidade e transparência previstas na legislação de licitações públicas, garantindo que todos os atos sejam devidamente divulgados quando exigido. Ao mesmo tempo, a empresa deve manter sigilo sobre informações sensíveis que possam prejudicar a competitividade do processo.

- **Política anticorrupção e conflito de interesses:** A Critério deve manter uma política rígida de combate à corrupção, e qualquer indício de conflito de interesses durante o processo de contratação pública deve ser reportado e investigado. A empresa deve adotar uma postura de “tolerância zero” a práticas ilegais.

- **Boas práticas no cumprimento de aditivos contratuais:** Em caso de necessidade de aditivos contratuais, a Critério deve assegurar que todas as solicitações de ajuste de escopo, prazo ou valor sejam formalizadas dentro das regras contratuais e sempre embasadas por razões justificáveis e transparentes. Da mesma forma, toda a equipe de atendimento (incluindo consultores, gerentes e diretores de área) devem ter ciência e acesso irrestrito ao escopo vigente dos contratos em que atuam.

- **Comunicação clara com o contratante público:** Durante a execução do contrato, a comunicação com o ente público contratante deve ser transparente, direta e frequente. Qualquer questão que possa impactar a execução do contrato, como atrasos ou imprevistos, deve ser prontamente comunicada e discutida. Para tanto, é padrão o estabelecimento de uma interface direta do cliente com o atendimento.

## Política de uso de redes sociais pessoais

No ambiente digital, a conduta dos consultores da Critério também reflete os valores da empresa. A utilização das redes sociais pessoais deve seguir diretrizes que preservem a imagem da empresa e dos clientes, garantindo também a integridade profissional de cada consultor. Embora o uso pessoal das redes seja de responsabilidade individual, é importante reconhecer que comportamentos públicos podem refletir diretamente na percepção da Critério, sua cultura e seus valores, bem como de seus contratantes.



### Premissas básicas

- **Responsabilidade individual:** Os consultores da Critério devem entender que, mesmo em contas pessoais, seus comportamentos nas redes sociais podem impactar a reputação da empresa. A linha entre o que é pessoal e profissional nem sempre é clara nas plataformas digitais, o que exige prudência e responsabilidade em todas as postagens, sem quaisquer interferências nas liberdades individuais de crença, ideologia ou preferências políticas.

- **Respeito aos valores da empresa:** As interações nas redes sociais devem estar alinhadas aos valores e princípios éticos da Critério. Comentários ou compartilhamentos que possam ser interpretados como ofensivos, discriminatórios ou contrários à legislação vigente não serão tolerados e poderão acarretar medidas disciplinares.

- **Confidencialidade:** Informações confidenciais sobre a Critério, seus clientes, parceiros ou projetos não devem, sob nenhuma circunstância, ser compartilhadas nas redes sociais. A divulgação de dados internos sem autorização pode resultar em violação de acordos de confidencialidade e comprometimento da reputação da empresa.

- **Postura ética e respeitosa:** Todas as interações nas redes sociais devem ser realizadas de maneira respeitosa e ética. Isso inclui evitar discussões inflamadas, linguagem inadequada e postagens que possam incitar polêmica desnecessária, especialmente em temas sensíveis como política, religião e questões sociais.

- **Uso de tempo de trabalho:** O uso de redes sociais pessoais durante o expediente deve ser moderado e não interferir no desempenho das atividades profissionais. A Critério valoriza a produtividade e o foco, e o uso excessivo de redes sociais pode prejudicar a eficiência no ambiente de trabalho.

## Premissas específicas

- **Menção ou marcação dos perfis oficiais da Critério nas redes sociais:** Ao mencionar a Critério ou projetos ligados à empresa nas redes sociais, o consultor deve ser transparente e responsável, refletindo uma imagem positiva e precisa da empresa. É importante que qualquer menção seja feita com cuidado, para evitar mal-entendidos ou associações equivocadas — sempre com a devido assentimento do cliente ou do gestor superior na empresa. A Critério estimula que seus consultores postem ou marquem a empresa em atividades de atendimento nas redes sociais, dentro da confidencialidade estabelecida com cada cliente. Em caso de dúvida, deve ser consultado o diretor da área.

- **Posicionamento político e participação em debates públicos:** Consultores têm liberdade para se expressar politicamente em suas redes pessoais, mas devem evitar vincular esses posicionamentos à Critério. Sugere-se que discussões políticas acaloradas e de baixo calão sejam evitadas, especialmente se o consultor for reconhecido publicamente como representante da empresa. Como a Critério atende clientes políticos, é fundamental que estes sejam sempre preservados.

- **Interações com clientes e parceiros:** Nas redes sociais, os consultores da Critério devem manter uma postura profissional ao interagir com clientes, parceiros ou prospects. Interações agressivas, informais demais ou que possam ser mal interpretadas devem ser evitadas, especialmente em plataformas públicas como X, Instagram e LinkedIn.

- **Uso de plataformas profissionais:** Em redes sociais de cunho profissional, como LinkedIn, o consultor deve adotar uma postura que reflita sua expertise e a imagem corporativa da Critério. As postagens devem ser relevantes ao mercado de atuação e sempre com tom adequado para o contexto profissional, respeitando a liberdade de opinião de cada um.

- **Compartilhamento de conteúdos sensíveis:** O compartilhamento de notícias, opiniões ou conteúdos sensíveis, especialmente aqueles relacionados a crises, disputas legais ou temas polêmicos, deve ser evitado ou feito com extrema cautela. Consultores devem lembrar que as redes sociais têm alcance público e que suas opiniões podem ser associadas à Critério, mesmo que não haja intenção explícita.

- **Postagens sobre conquistas e resultados da empresa:** Ao compartilhar resultados ou conquistas da Critério, é fundamental respeitar os prazos de divulgação estipulados internamente. Informações sobre projetos em andamento, parcerias estratégicas ou novos clientes devem ser compartilhadas apenas após a aprovação ou divulgação oficial da empresa.

- **Uso de imagens e marca da empresa:** O uso de logotipos, imagens e outros materiais de marca da Critério nas redes sociais pessoais deve ser autorizado previamente pela área de comunicação. Qualquer uso inadequado ou sem autorização pode prejudicar a identidade visual e a estratégia de comunicação da empresa.

- **Críticas à empresa e ao ambiente de trabalho:** Caso o consultor tenha insatisfações ou preocupações relacionadas ao ambiente de trabalho, essas questões devem ser tratadas internamente, por meio dos canais adequados, e não expostas em redes sociais. Críticas públicas à empresa podem prejudicar o clima organizacional e a reputação da Critério.

- **Consequências de violações:** Qualquer violação grave desta política, incluindo o uso indevido de informações, exposição de clientes ou a disseminação de conteúdo prejudicial à imagem da Critério, será tratada de acordo com o Código de Conduta e poderá resultar em medidas contratuais, incluindo a rescisão do contrato de prestação de serviços.

- **Treinamentos e atualizações:** Para garantir o alinhamento contínuo às melhores práticas digitais, a Critério promoverá treinamentos periódicos sobre o uso responsável de redes sociais. Todos os consultores são incentivados a participar e a manter-se atualizados quanto às políticas da empresa e às boas práticas no ambiente digital.

- **Política de privacidade e proteção de dados:** Os consultores devem estar atentos à privacidade de dados, especialmente ao lidar com informações de clientes ou da empresa. Postagens que envolvam dados pessoais ou informações protegidas devem estar em conformidade com as legislações aplicáveis, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

# Participação

## em eleições e partidos políticos

A Critério reconhece e respeita o direito individual de seus consultores de participarem do processo político, seja como eleitores ou como candidatos a cargos públicos. No entanto, é essencial garantir que essas atividades não interfiram no compromisso da empresa com a neutralidade e a ética, mantendo sua reputação como uma entidade apartidária e profissional.



### Premissas básicas

- **Respeito à neutralidade da empresa:** A independência é um dos maiores valores da Critério. Embora os consultores e lideranças sejam livres para participar de atividades políticas em sua vida pessoal, é importante que essas ações não sejam vinculadas à companhia. A empresa mantém uma postura apartidária e deve ser percebida como imparcial em todas as suas relações, tanto com o setor público quanto privado.
- **Separação entre atividades pessoais e profissionais:** As atividades políticas dos consultores não podem interferir no desempenho de suas funções profissionais ou comprometer a neutralidade da Critério. Qualquer ação política deve ser conduzida de modo completamente independente à empresa.
- **Imparcialidade no atendimento a clientes:** A Critério presta serviços para diversos setores, incluindo políticos e instituições públicas de diferentes orientações. É fundamental que a atuação política pessoal dos consultores não interfira no tratamento imparcial e profissional oferecido aos clientes da empresa.
- **Ética nas interações políticas:** Os consultores devem agir com ética e responsabilidade ao participarem de atividades políticas. Comentários públicos, participação em debates e envolvimento em campanhas devem ser realizados de maneira respeitosa, sem comprometer a imagem da Critério ou dos seus clientes.
- **Não-uso da marca da empresa para fins políticos:** A Critério ou seus recursos não devem ser utilizados para promover ou apoiar qualquer candidato, partido político ou causa partidária. Os consultores também devem evitar fazer menções à empresa em postagens ou declarações públicas de cunho político.

### Premissas específicas

- **Filiação a partidos políticos:** Não há objeção para que consultores da Critério se filiem a partidos políticos. Porém, essa filiação deve ser mantida separada de suas atividades profissionais. A Critério não endossa, apoia ou patrocina qualquer partido político ou candidato, e a filiação de consultores não deve interferir no desempenho das funções dentro da empresa.

- **Participação em campanhas eleitorais:** Consultores podem se envolver em campanhas eleitorais, desde que isso ocorra de maneira independente à empresa. É importante que, ao participar de campanhas, o consultor deixe claro que suas ações são de caráter pessoal e que não representam a posição da Critério.

- **Candidaturas de consultores:** Caso um consultor da Critério decida se candidatar a um cargo público, ele deverá comunicar formalmente à empresa, para que sejam tomadas as providências necessárias, como eventual afastamento temporário ou até mesmo rescisão de contrato, dependendo do nível de envolvimento e das implicações para a função desempenhada.

- **Relacionamento com clientes do setor público:** Consultores envolvidos em atividades políticas devem ter cautela ao interagir com clientes ou prospects do setor público, garantindo que não haja conflito de interesses. As decisões de negócios com clientes governamentais devem ser baseadas exclusivamente em critérios profissionais, éticos e comerciais, sem influências políticas.

- **Participação em discussões políticas públicas:** Consultores podem participar de discussões públicas sobre políticas governamentais, no entanto, ao fazê-lo, devem se abster de usar seu vínculo com a Critério para influenciar a opinião pública ou promover agendas políticas. Qualquer comentário ou participação deve ser claramente pessoal, sem comprometimento da posição imparcial da empresa.

- **Apoio a candidatos e doações partidárias:** O apoio pessoal a candidatos políticos, incluindo doações financeiras, é um direito do consultor. No entanto, essas ações não devem ser promovidas no ambiente de trabalho, e a Critério não se envolve em financiamento de campanhas eleitorais ou em doações partidárias.

- **Permissão para licenças para atividades políticas:** A Critério pode permitir que seus consultores tirem licenças não remuneradas para envolvimento em campanhas ou mandatos eletivos, de acordo com as necessidades operacionais da empresa e a legislação vigente. Essas situações devem ser discutidas e acordadas previamente com a Diretoria.

- **Consequências de conflito de interesses:** Qualquer consultor que, durante o exercício de atividades políticas, crie um conflito de interesses com seu papel dentro da Critério deverá tomar medidas para resolver a situação, incluindo a possibilidade de afastamento temporário ou definitivo da empresa. A Critério tomará todas as medidas necessárias para evitar que essas situações comprometam a integridade e a reputação da organização.

- **Relacionamento com autoridades públicas:** Consultores que tenham contatos frequentes com autoridades públicas, por conta de suas responsabilidades profissionais, devem garantir que esses relacionamentos sejam conduzidos de forma transparente e ética, sem qualquer indício de favorecimento político. Qualquer tentativa de interferência política em questões profissionais deve ser imediatamente comunicada ao Comitê de Compliance.

# Relacionamento

## com empresas, associações e outras entidades

A Critério valoriza as parcerias e interações com diversas organizações, incluindo empresas, associações e entidades de classe. Entre consultores e lideranças, a empresa busca incentivar relacionamentos baseados na confiança mútua, no respeito às normas e na busca por resultados de excelência. Por isso, pactuamos neste Código padrões éticos e profissionais que assegurem a todas as partes envolvidas a manutenção da integridade e da transparência em todo os momentos.



### Premissas básicas

- **Transparência e ética:** Todos os consultores da Critério devem adotar uma postura transparente ao interagir com empresas, associações e entidades. As relações devem ser fundamentadas em práticas éticas, com comunicação clara e objetiva, garantindo que os interesses da Critério e das partes envolvidas sejam respeitados.
- **Respeito às regras de compliance:** Qualquer interação com outras organizações deve obedecer às normas de *compliance* da Critério, respeitando legislações aplicáveis e evitando conflitos de interesse. A empresa deve ser vista como um agente confiável e ético em todas as suas relações externas.
- **Imparcialidade e respeito à concorrência:** As interações da Critério com outras entidades devem manter a imparcialidade, sem favorecimento de parceiros específicos ou concorrência desleal. A empresa deve respeitar as regras do mercado e as boas práticas de concorrência, promovendo um ambiente justo e competitivo.
- **Parcerias estratégicas com alinhamento de valores:** A Critério deve buscar estabelecer parcerias com organizações cujos valores se alinhem aos seus próprios princípios éticos e de governança. É essencial que os parceiros compreendam e compartilhem o compromisso com a integridade e transparência.
- **Representação clara e profissional:** Ao representar a Critério em reuniões, eventos ou parcerias com outras entidades, os consultores devem agir de maneira profissional e cuidadosa, zelando pela imagem da empresa. Os papéis e responsabilidades de cada parte devem ser claramente definidos para evitar mal-entendidos.

### Premissas específicas

- **Interações com associações de classe:** A Critério deve manter um relacionamento construtivo com associações de classe e entidades do setor, colaborando em discussões de interesse público e contribuindo para o avanço do setor de comunicação corporativa.

No entanto, é importante que essa colaboração seja feita de forma ética, sem interferir na imparcialidade da empresa.

- **Participação em eventos e fóruns:** Consultores que participarem de eventos, seminários, conferências ou fóruns representando a Critério devem estar bem preparados, agindo com profissionalismo e respeitando as diretrizes da empresa. Quando a apresentação ou o tema abordado tiver relação com a oferta comercial ou os temas centrais da atuação da empresa, o conteúdo deverá ser previamente validado com a Diretoria. Ainda, não são autorizadas promessas ou acordos sem a devida autorização da Diretoria.
- **Relacionamento com empresas parceiras:** No relacionamento com fornecedores e parceiros comerciais, a Critério deve garantir que as relações sejam transparentes e vantajosas para ambas as partes, sempre alinhadas a contratos claros e respeito aos compromissos firmados. É importante manter a clareza sobre expectativas, entregas e prazos.
- **Conflito de interesses:** Em situações em que um consultor tenha um vínculo pessoal com uma organização com a qual a Critério esteja se relacionando ou prospectando, isso deve ser informado ao Comitê de Compliance. Qualquer possível conflito de interesses deve ser evitado para garantir a imparcialidade e a credibilidade da empresa (ver mais no capítulo “Política de Conflito de Interesses”, contida neste Código).
- **Relacionamento com entidades governamentais e ONGs:** A Critério deve ter especial cautela ao interagir com entidades governamentais e organizações não governamentais (ONGs), garantindo que todas as comunicações e colaborações estejam em conformidade com as legislações aplicáveis e com as políticas internas de compliance.
- **Negociações e contratos:** Todas as negociações com outras entidades devem ser realizadas com clareza e documentadas formalmente em contratos, assegurando que ambas as partes entendam suas responsabilidades. O cumprimento dos termos acordados deve ser garantido, e eventuais divergências ou disputas devem ser resolvidas de forma ética e pacífica.
- **Participação em Conselhos e Associações de Governança:** Caso os consultores da Critério participem de conselhos consultivos ou diretivos de outras entidades, é fundamental que isso seja informado à empresa e que a participação respeite a política de *compliance* e de governança da Critério. A atuação deve ser transparente, ética e isenta de qualquer conflito de interesse.
- **Reporte de irregularidades:** Consultores que identificarem práticas antiéticas ou irregulares no relacionamento com outras empresas ou entidades devem reportar essas situações ao Comitê de Compliance, que tomará as devidas providências. A Critério não compactua com condutas ilícitas ou que possam comprometer a integridade das suas operações.

A efetividade do Programa de Integridade depende do seu contínuo monitoramento e aprimoramento. O Comitê de Compliance e Governança Corporativa é responsável por supervisionar a implementação das ações e diretrizes estabelecidas neste documento, garantindo que todos os consultores estejam capacitados e conscientes de suas responsabilidades. O sucesso do programa também depende da colaboração de todos

na identificação de riscos e na busca por soluções que assegurem o cumprimento dos princípios estabelecidos.

Para apoiar a implementação dessas boas práticas, a Critério oferece treinamentos periódicos a seus consultores, além de disponibilizar todo o material referente ao Programa de Integridade em seu Portal de Compliance.

Qualquer dúvida ou necessidade de esclarecimento sobre as diretrizes pode ser encaminhada ao Comitê de Compliance, que está à disposição para auxiliar no cumprimento das normas.





**4**

# **Política de Conflicto de Interesses**

A Critério compromete-se a manter um ambiente de trabalho transparente e ético, onde todas as decisões sejam tomadas com base nos melhores interesses da empresa. Para tanto, é essencial que todos os sócios, consultores e terceiros que atuam em nome da Critério identifiquem, declarem e resolvam prontamente qualquer situação de conflito de interesses.

Neste capítulo, estabelecemos uma Política para diretrizes claras para a prevenção, declaração e resolução de conflitos de interesse, a fim de proteger a integridade da empresa e de seus consultores.

## Definição de conflito de interesses

Um conflito de interesses ocorre quando interesses pessoais, familiares ou financeiros de sócios, consultores ou terceiros envolvidos com a Critério interferem ou podem interferir no cumprimento das responsabilidades profissionais e nas decisões que devem ser tomadas em benefício exclusivo da empresa. Esses conflitos podem comprometer a confiança, a credibilidade e o julgamento necessário para a gestão adequada do negócio.

Os conflitos de interesse podem ser classificados da seguinte forma:

**Conflito real:** Uma situação em que há um claro conflito de interesse.

**Conflito potencial:** Uma situação que pode evoluir para um conflito de interesse real.

**Conflito aparente:** Uma situação em que alguém poderia razoavelmente concluir que o consultor não agiu com imparcialidade ou integridade no cumprimento de suas obrigações para com a Critério. Mesmo que não haja prejuízo concreto, um conflito aparente pode enfraquecer a confiança pública na empresa.



## Situações Comuns de Conflito de Interesses

Para garantir a integridade dos negócios da Critério, é necessário evitar ou, quando necessário, declarar os seguintes exemplos de conflitos de interesses:

- **Propinas e subornos:** Qualquer oferecimento ou aceitação de propinas, subornos ou outras vantagens indevidas, seja de fornecedores, clientes ou agentes públicos, compromete a integridade da empresa e é estritamente proibido.

- **Atividades paralelas:** Consultores e sócios não devem engajar-se em atividades profissionais externas que possam interferir no desempenho de suas funções na Critério ou representar concorrência direta com a empresa. Todas as atividades paralelas devem ser previamente aprovadas pela Diretoria e estar em conformidade com o Código de Conduta (exemplos a respeito estão listados no Programa de Integridade).

- **Interesses financeiros pessoais:** A realização de negócios com empresas nas quais o consultor ou seus familiares possuam interesses financeiros significativos pode configurar um conflito de interesse e deve ser evitada ou, caso seja inevitável, deve ser devidamente comunicada e aprovada pelo Comitê de Compliance.

## Especificidades do conflito de interesses

### 1. Indicação e contratação de consultores

A contratação de familiares ou pessoas com relação próxima a consultores e sócios não é vedada. No entanto, essas situações devem seguir processos rigorosos e transparentes, e qualquer relação pessoal deve ser declarada previamente. O Comitê de Compliance deve avaliar a situação para garantir que não haja favorecimento e que as qualificações profissionais sejam o critério principal para a contratação.

### 2. Indicação e contratação de fornecedores

Na seleção de fornecedores, deve-se garantir que os processos de escolha sejam transparentes, imparciais e pautados pelos melhores interesses da Critério. Qualquer envolvimento de consultores que tenham interesses financeiros ou pessoais nos fornecedores deve ser evitado ou imediatamente comunicado ao Comitê de Compliance. Os consultores não podem, sob qualquer circunstância, aceitar pagamentos ou favores que possam influenciar sua decisão em relação a fornecedores.

### 3. Agentes públicos

A Critério adota uma postura ética e transparente em todas as suas interações com agentes públicos. Qualquer situação em que um consultor, sócio ou terceiro atue em nome da Critério e tenha laços pessoais ou interesses financeiros com um agente público deve ser declarada previamente. O relacionamento com autoridades deve seguir estritamente as leis aplicáveis, e práticas como suborno, favorecimento e lobby não ético são expressamente proibidas.

### 4. Clientes e prospecções

A Critério pode, em certos momentos, prestar serviços para empresas que atuam no mesmo setor ou até mesmo para concorrentes diretos — exceto em casos em que contratos já estabelecidos com clientes indiquem o contrário.

Embora isso seja permitido, é necessário seguir diretrizes específicas para evitar conflitos de interesse e garantir a confidencialidade e imparcialidade no tratamento de

informações sensíveis. Consultores devem manter a integridade e nunca compartilhar informações estratégicas ou privilegiadas entre clientes que concorrem entre si. Toda situação de potencial conflito deve ser avaliada pelo Comitê de Compliance antes da assinatura de novos contratos.

## Prevenção e resolução de conflitos de interesses

**Identificação:** Todos os consultores e sócios têm a responsabilidade de estar atentos a situações que possam configurar conflitos de interesse. Ao identificar uma situação de possível conflito, é dever do consultor notificar imediatamente o Comitê de Compliance.

**Declaração:** Situações de conflito de interesse devem ser formalmente declaradas ao Comitê de Compliance por meio de formulário específico ou e-mail (compliance@criterio.com.br). A transparência é o primeiro passo para assegurar que o problema seja tratado de forma adequada.

**Resolução:** O Comitê de Compliance avaliará as situações declaradas e determinará as medidas corretivas necessárias. Isso pode incluir a remoção de um consultor de um processo decisório, a revisão de contratos ou até mesmo a cessação de relações comerciais, dependendo da gravidade da situação.

**Treinamento e educação:** A Critério oferece treinamento regular sobre identificação e gestão de conflitos de interesse, assegurando que todos os consultores estejam cientes das diretrizes e saibam como agir ao enfrentar uma situação desse tipo.

O Comitê de Compliance é responsável por monitorar a implementação desta Política de Conflito de Interesses, revisando periodicamente sua eficácia e propondo ajustes conforme necessário. Situações que representem violações graves desta política podem resultar em sanções disciplinares, incluindo advertências, suspensão ou desligamento.

## Canais de comunicação e denúncia

A Critério disponibiliza canais de comunicação abertos e confidenciais para que consultores, parceiros, fornecedores e demais stakeholders possam tirar dúvidas e reportar situações que contrariem este Código de Conduta, suas políticas correlatas ou qualquer norma ética e legal aplicável.

A empresa se compromete a tratar todas as denúncias de maneira imparcial e investigá-las de acordo com procedimentos internos rigorosos, sempre garantindo a não retaliação contra aqueles que de boa-fé reportarem violações ou potenciais irregularidades.

Todos os relatos serão avaliados pelo Comitê de Compliance, que tomará as providências cabíveis, sempre respeitando o sigilo e a integridade de todos os envolvidos.



**CRITÉRIO**  
RESULTADO EM OPINIÃO PÚBLICA