



WAO
CONSULTORIA

COMPROMISSOS COM NOSSOS CLIENTES

Código de Ética e Conduta **Profissional**

Integridade, independência e absoluta lisura em cada projeto de consultoria — no Brasil e no exterior.

01 Apresentação

A WAO Consultoria assume, perante cada cliente, o compromisso de conduzir seu trabalho com integridade, independência e absoluta lisura. Este Código reúne esses compromissos de forma pública e verificável.

A WAO atua no desenvolvimento de novos mercados, na gestão de vendas e de serviços, no desenvolvimento de equipes comerciais e em estudos mercadológicos. Em todos esses trabalhos, o cliente confia à consultoria informações, pessoas e decisões estratégicas.



A confiança do cliente é o principal ativo da relação — e é ela que este Código protege.

Abrangência

Aplica-se ao consultor responsável e a eventuais sócios, associados, parceiros e subcontratados que atuem em nome da WAO, em qualquer projeto, no Brasil ou no exterior.

Vínculo com as propostas

Acompanha todas as propostas comerciais da WAO e integra, por referência, os contratos firmados. Em caso de divergência com a lei local, prevalece a regra mais protetiva ao cliente e ao interesse público.

— NESTE DOCUMENTO

02 Princípios fundamentais

03 Compromissos com os clientes

04 Integridade de dados, indicadores e recomendações

05 Anticorrupção, conflitos de interesse e atuação internacional

06 Proteção de dados e propriedade intelectual

07 Aplicação, canal de comunicação e revisão

08 Declaração de compromisso

02 Princípios fundamentais

Seis princípios orientam todas as decisões da WAO, do primeiro contato comercial ao encerramento do projeto.

01

Integridade

Dizer a verdade ao cliente, inclusive quando ela for incômoda ou contrária à expectativa inicial.

02

Independência

Recomendações baseadas exclusivamente no interesse do cliente, sem influência de terceiros, fornecedores ou ganhos pessoais.

03

Confidencialidade

Proteger toda informação recebida, durante e após o projeto.

04

Transparência

Escopo, prazos, honorários e limitações comunicados de forma clara e por escrito.

05

Competência

Aceitar apenas trabalhos para os quais a WAO tenha qualificação e capacidade de entrega.

06

Respeito

Tratar com dignidade todas as pessoas envolvidas, especialmente os colaboradores do cliente.



Princípios só têm valor quando se traduzem em práticas. Por isso, as seções seguintes detalham como cada um deles se aplica ao dia a dia dos projetos.

03 Compromissos com os clientes

Em todo projeto, a WAO assume formalmente os dez compromissos abaixo.

01 Proposta honesta

Apresentar apenas propostas que a WAO tenha condições reais de cumprir, sem prometer resultados que dependam de fatores fora de seu controle.

02 Escopo e honorários claros

Definir por escrito escopo, entregáveis, prazos, honorários e despesas reembolsáveis antes do início do trabalho. Nenhuma cobrança adicional sem aprovação prévia do cliente.

03 Sigilo

Manter confidenciais todas as informações estratégicas, comerciais, financeiras e de pessoas do cliente, durante o contrato e por prazo indeterminado após seu encerramento.

04 Uso restrito das informações

Utilizar os dados do cliente somente para a finalidade do projeto. Nunca usá-los em benefício próprio ou de outro cliente.

05 Nenhuma remuneração oculta

Não receber comissões, bonificações ou vantagens de fornecedores, parceiros ou prestadores indicados ao cliente. Qualquer relação comercial com um indicado será informada por escrito.

06 Respeito à equipe do cliente

Conduzir diagnósticos, avaliações e treinamentos de forma respeitosa, justa e baseada em critérios objetivos, preservando a dignidade de cada colaborador.

07 Não aliciamento

Não contratar nem aliciar colaboradores do cliente durante o projeto e por 12 meses após seu término, salvo acordo expresso.

08 Autonomia do cliente

Recomendar, não decidir. As decisões de gestão pertencem sempre ao cliente, e a WAO apresentará riscos e alternativas para que ele decida com informação completa.

09 Transferência de conhecimento

Documentar métodos e entregas para que o cliente possa dar continuidade ao trabalho sem dependência desnecessária da consultoria.

10 Comunicação de limitações

Informar prontamente qualquer fato que possa comprometer prazo, qualidade ou objetividade do trabalho.

04 Integridade de dados, indicadores e recomendações

Os números que a WAO apresenta ao cliente são fiéis à realidade, mesmo quando os resultados são desfavoráveis ao projeto ou à própria consultoria.

- ✓ **Fonte identificada.** Todo dado, indicador ou estudo de mercado terá sua fonte, período de referência e método de cálculo informados.
- ✓ **Sem manipulação.** Nenhum indicador será omitido, recortado ou apresentado de forma a induzir uma conclusão que os dados não sustentam.
- ✓ **Premissas explícitas.** Projeções e estimativas virão sempre acompanhadas de suas premissas e do grau de incerteza.
- ✓ **Correção imediata.** Erros identificados em entregas já realizadas serão comunicados e corrigidos assim que detectados.
- ✓ **Opinião técnica independente.** Nas reuniões de indicadores e de gestão, a WAO manterá sua avaliação técnica, ainda que diferente da posição de gestores ou áreas do cliente.

05 Anticorrupção, conflitos de interesse e atuação internacional

A WAO tem tolerância zero com corrupção e declara qualquer conflito de interesse antes que ele possa afetar o trabalho.

— ANTICORRUPÇÃO

- Não oferecer, prometer, pagar ou aceitar vantagem indevida, direta ou indiretamente, a agentes públicos ou privados.
- Não dar nem receber presentes, brindes ou hospitalidades que possam influenciar decisões. Cortesias de valor simbólico são admitidas quando compatíveis com a política do cliente.
- Observar a legislação anticorrupção brasileira e, quando aplicáveis, as normas estrangeiras:

Lei nº 12.846/2013 — Lei Anticorrupção

U.S. FCPA

UK Bribery Act

— CONFLITOS DE INTERESSE

- Informar por escrito, antes da contratação ou assim que surgir, qualquer relação com concorrentes, fornecedores ou pessoas envolvidas no projeto.
- Não atender simultaneamente concorrentes diretos no mesmo escopo sem o conhecimento e a concordância expressa de ambos.
- Recusar ou encerrar o trabalho quando o conflito comprometer a independência da consultoria.

— ATUAÇÃO INTERNACIONAL

- Cumprir a legislação do país onde o serviço é prestado e a legislação brasileira, aplicando sempre a regra mais rigorosa.
- Respeitar a cultura, os costumes e as práticas de negócio locais, sem que isso justifique qualquer desvio dos compromissos deste Código.
- Observar sanções internacionais e restrições comerciais aplicáveis ao cliente e aos mercados estudados.

06 Proteção de dados e propriedade intelectual

A WAO trata dados pessoais apenas no limite necessário ao projeto e reconhece a propriedade do cliente sobre suas informações.

Proteção de dados

- Tratamento conforme a LGPD (Lei nº 13.709/2018) e, no exterior, a legislação local aplicável, como o GDPR europeu.
- Armazenamento seguro, com acesso restrito a quem atua no projeto.
- Devolução ou eliminação dos dados ao fim do contrato, conforme orientação do cliente, mantendo apenas o exigido por lei.
- Comunicação imediata de qualquer incidente de segurança.

Propriedade intelectual

- Dados e documentos fornecidos pelo cliente permanecem de sua propriedade.
- Entregáveis feitos para o cliente podem ser usados livremente por ele, conforme o contrato.
- Metodologias, ferramentas e modelos próprios continuam de titularidade da WAO.
- Casos e resultados só são citados publicamente com autorização prévia e por escrito.

07 Aplicação, canal de comunicação e revisão

Qualquer cliente, colaborador de cliente ou parceiro pode relatar uma possível violação deste Código, com garantia de sigilo e sem retaliação.

CANAL DE ÉTICA

contato@waoconsultoria.com.br

Assunto: “Código de Ética”

Sigilo garantido

Resposta

Todo relato é confirmado em até 5 dias úteis e respondido com as providências adotadas.

Consequências

Violações comprovadas por parceiros ou subcontratados levam ao afastamento do projeto e ao fim da parceria.

Revisão

A cada dois anos ou sempre que houver mudança relevante na legislação ou na atuação da WAO.

08 Declaração de compromisso

“

Declaro que conduzo e conduzirei todos os trabalhos da WAO Consultoria em conformidade com este Código de Ética e Conduta Profissional, e que responderei pessoalmente pelo seu cumprimento.

Wagner Antonio de Oliveira

Diretor Executivo — WAO Consultoria

São Paulo

22 de setembro de 2026