



Para **colaboradores, associados** e partes **relacionadas**

# Código de ética e **conduta** »

**grupo**  
**Servopa**»  
TRABALHANDO PARA ENCANTAR VOCÊ

# Sumário

<b>1. MENSAGEM .....</b>	<b>3</b>
VALORES .....	4
<b>2. CONDUTA ESPERADA .....</b>	<b>5</b>
INTEGRIDADE .....	5
DISCRIMINAÇÃO E PRECONCEITO .....	5
ASSÉDIO .....	6
SEGURANÇA E CONFORMIDADE AMBIENTAL .....	6
AMBIENTE DE CONTROLES INTERNOS .....	6
<b>3. NOSSAS PRÁTICAS DE VENDAS .....</b>	<b>7</b>
VENDAS DO GRUPO SERVOPA .....	7
RELACIONAMENTO COM A CONCORRÊNCIA .....	7
<b>4. CONFLITOS DE INTERESSES .....</b>	<b>8</b>
PRESENTES E ENTRETENIMENTO .....	8
<b>5. ANTICORRUPÇÃO E PESSOA EXPOSTA POLITICAMENTE .....</b>	<b>9</b>
CONTROLE DE PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO .....	9
ATIVIDADES POLÍTICAS E AGENTES PÚBLICOS .....	10
<b>6. UTILIZAÇÃO DE BENS DA EMPRESA .....</b>	<b>10</b>
INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS E SIGILO .....	11
PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS DE CLIENTES, COLABORADORES E TERCEIROS .....	12
PROTEÇÃO E CONFIDENCIALIDADE DE SENHAS .....	12
REDES SOCIAIS .....	12

## 1. Mensagem

O objetivo deste **CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA** é orientar e estabelecer os padrões comportamentais esperados de todos os acionistas, diretores, administradores, gestores, colaboradores, estagiários e aprendizes do **GRUPO SERVOPA**.

Todos do **GRUPO SERVOPA** deverão estar comprometidos em conduzir suas atividades com **integridade**, assim entendida a característica de alguém que tem uma conduta ética, íntegra, justa, educada e de qualidade além de também ser sinônimo de honestidade, de retidão, de honra e de imparcialidade.

A forma como nos comportamos nos define como pessoas perante os indivíduos com as quais convivemos em sociedade. Na perspectiva corporativa não é diferente, e ***o nosso comportamento nos caracteriza como nós somos como empresa e como o mercado nos enxerga.***

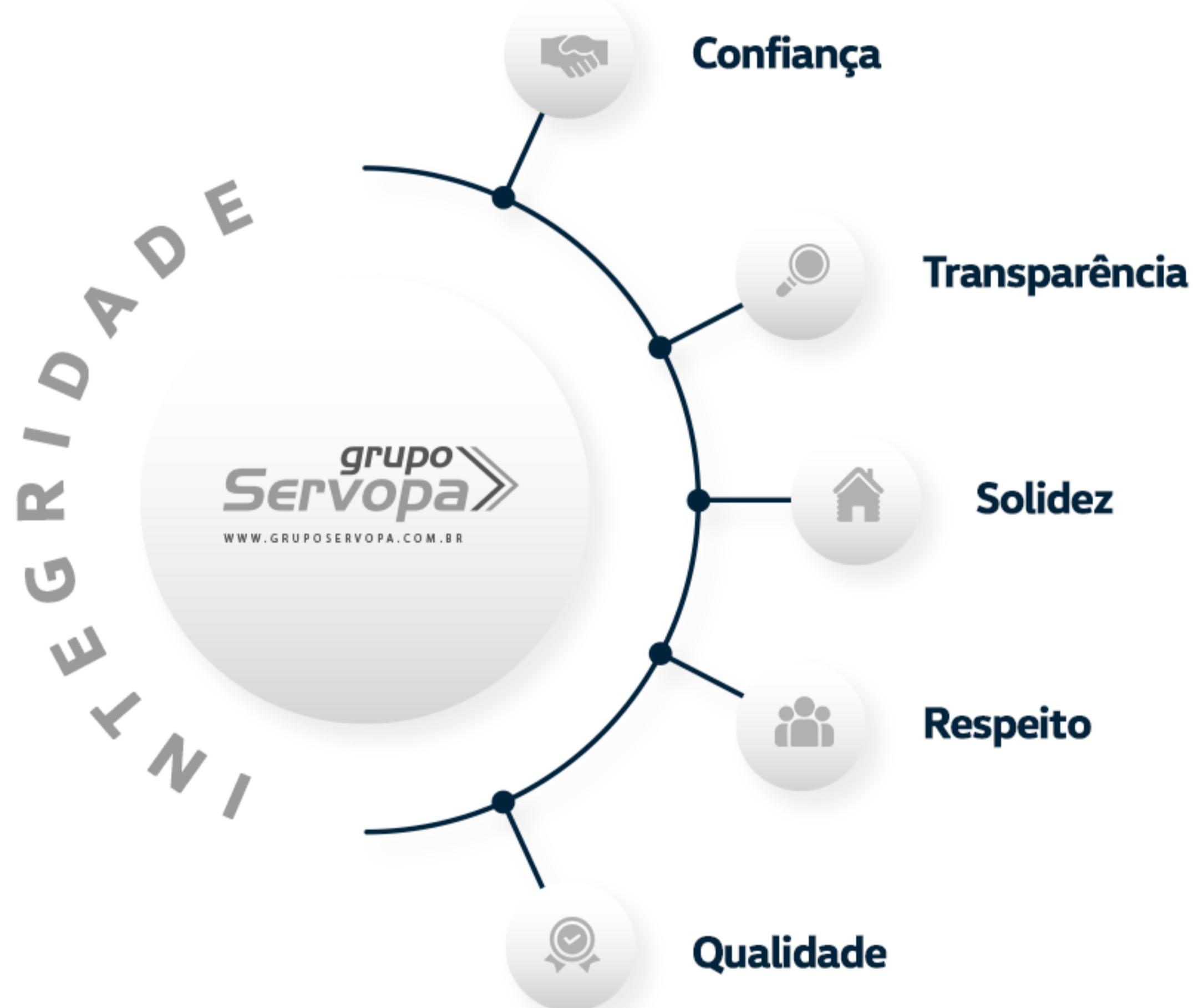
Deverão ser observadas e cumpridas todas as leis vigentes, na condução de nossos negócios e atividades, sendo que neste Código de Conduta estão delineados os princípios e diretrizes esperados pela gestão do **GRUPO SERVOPA**, devendo ser compreendidos e seguidos por todos os nossos gestores e colaboradores.

No **Grupo Servopa** temos muito orgulho do que fazemos e estamos felizes por você fazer parte deste time.

## VALORES

Determinamos os valores prioritários para guiar nossas decisões e reger nossa postura no relacionamento com nossos colegas de trabalho, clientes e com o mercado em geral, que aliados à base fundamental do comportamento com integridade, consolidam o nosso comprometimento de conduta nas empresas integrantes do **GRUPO SERVOPA**.

Nossos valores:



## 2. Conduta esperada

O **GRUPO SERVOPA** espera que seus colaboradores, terceirizados e parceiros comerciais sejam honestos e éticos ao tratar uns com os outros, bem como ao tratar com clientes, fornecedores, colegas e demais terceiros.

### INTEGRIDADE

Integridade significa a conduta reta e imparcial, honesta e sincera, a disposição para tomar decisões com base no que é certo, honrando seus compromissos. Significa também o respeito integral às leis do nosso País e às normas que regem as atividades do nosso setor e às normas internas do Grupo Servopa, que direcionam e definem o que é desejado, permitido e proibido.

### DISCRIMINAÇÃO E PRECONCEITO

Todos devem ser tratados com respeito pelos colegas de trabalho, clientes e fornecedores, e seus atos devem ser isentos de qualquer comportamento que contenha discriminação, calúnia, difamação ou assédio de qualquer natureza. A toda pessoa deve ser dada igualdade de oportunidades, independentemente da idade, raça, gênero, orientação sexual, cor, credo, religião, nacionalidade, estado civil, desvantagem ou deficiência. As empresas do Grupo Servopa estimulam o trabalho em equipe, respeitam a legislação do trabalho, de direitos humanos, igualdade de tratamento, saúde e segurança no trabalho em seus processos de contratação, atendimento a clientes, bem como em todos os atos correlatos dentro das empresas integrantes do **GRUPO SERVOPA**.

## A S S É D I O

O **GRUPO SERVOPA** não tolera o assédio indevido em nenhuma de suas formas, seja "praticado por" ou "dirigido a" seus colaboradores, clientes ou quaisquer terceiros.

## S E G U R A N Ç A E C O N F O R M I D A D E A M B I E N T A L

Exigimos o cumprimento das regras de "segurança do trabalho e prevenção contra acidentes" determinadas em cada empresa do **GRUPO SERVOPA**, respeitando-se a individualidade de cada setor onde o colaborador esteja alocado, incluindo-se a obrigatoriedade de uso de equipamentos de proteção individual onde assim for determinado. Um local de trabalho seguro e saudável permite que nossos colaboradores desenvolvam plenamente seus potenciais profissionais, com qualidade e disposição e, principalmente com o nível de segurança adequado.

Nossos colaboradores devem se apresentar ao trabalho livres do efeito de drogas ilícitas ou de bebidas alcoólicas. Esse comportamento é considerado como desvio de conduta grave.

Todas as operações devem zelar pela conformidade ambiental, incluindo-se, mas não se limitando, à correta destinação de resíduos contaminados, manuseio de produtos e peças e comprometimento com medidas voltadas à proteção do meio ambiente.

## A M B I E N T E D E C O N T R O L E S I N T E R N O S

Todos os colaboradores devem estar comprometidos com o cumprimento do estabelecido nos Manuais de Controles Internos e na Política de Compliance (Conformidade) vigentes em sua empresa, parte integrante do **GRUPO SERVOPA**. Os colaboradores de empresas e/ou setores que ainda não possuam esses manuais disponíveis devem seguir as normas e regras determinadas para sua função, de forma que todos os colaboradores do **GRUPO SERVOPA** estejam comprometidos com a integridade da cultura organizacional e sua perpetuação.

## 3. Nossas práticas de vendas

### V E N D A S   D O   G R U P O   S E R V O P A

Devemos sempre apresentar e descrever nossos produtos e serviços com eficácia e transparência. Temos a obrigação de estar bem informados sobre os produtos e serviços que comercializamos, bem como de nossos concorrentes. **Nossos clientes** são beneficiados quando vendemos de forma responsável, explicando como nossos produtos e serviços atendem às suas necessidades e os nossos diferenciais e benefícios em relação ao mercado.

Nosso marketing deve sempre prover uma comunicação com ofertas claras, sinceras e de boa fé, especialmente quando se tratar da venda de produtos ou serviços anunciados ao mercado.

Nossos serviços devem ser executados com o melhor de nossa capacidade, oferecendo tratamento leal e honesto a nossos clientes. Executamos todo o trabalho que prometemos e que o cliente tenha aprovado, de modo competente, transparente e profissional.

Devemos sempre oferecer atendimento de primeira qualidade aos nossos clientes, tratando-os com todo o respeito e consideração, demonstrando o nosso compromisso de tratá-los como gostaríamos de ser tratados e, buscando construir relacionamentos de longa duração, conquistados por meio de sua fidelização.

### R E L A C I O N A M E N T O   C O M   A   C O N C O R R È N C I A

Praticamos o respeito aos nossos concorrentes. O **GRUPO SERVOPA** busca atuar em sintonia com os demais players do mercado, em todos os segmentos em que atua. Nossos colaboradores devem tratá-los com todo o respeito e profissionalismo. Para as oportunidades de vendas, devemos ressaltar os atributos, diferenciais e os benefícios

de nossos produtos, de nossos serviços e do **GRUPO SERVOPA** para a conquista e conversão do cliente. Para este objetivo, poderão ser efetuadas comparações mercadológicas legítimas em relação às empresas e produtos com os quais estivermos competindo, contudo, sem utilização de argumentos depreciativos e/ou antiéticos em relação a nossos concorrentes.

## 4. Conflitos de interesses

Conflitos de interesse surgem quando um colaborador adota uma conduta indevida que não vise os melhores interesses da empresa, contrariando suas responsabilidades profissionais e o que a empresa espera dele. É o resultado de uma situação em que o colaborador e a empresa possuem interesses próprios, porém divergentes e conflitantes.

Gestores e colaboradores têm o dever de lealdade para com a empresa, segundo o qual devem conduzir suas atribuições profissionais tendo em vista representar os melhores interesses corporativos do **GRUPO SERVOPA**.

### P R E S E N T E S   E   E N T R E T E N I M E N T O

Por ser uma prática usual em nosso mercado, presentes e brindes, bem como convites para eventos esportivos, entretenimentos e refeições, podem ser aceitos por nossos colaboradores desde que respeitados os seguintes critérios:

- Não seja concedido como contrapartida de qualquer ato pertinente à função exercida;
- O fato ocorrer ocasionalmente, isto é, não ser concedido de forma rotineira;
- Tenha sido oferecido de forma deliberada por terceiros e, de forma alguma tenha sido solicitado pelo colaborador;
- Não cause constrangimento para a empresa e nem para as pessoas envolvidas;

- Não gere aparência de afastar ou influenciar o juízo correto nos negócios;
- Tenha valor real ou estimado inferior a R\$ 500,00 (quinhentos reais).

Em caso de receber alguma oferta fora desses parâmetros, o colaborador deverá agradecer ao ofertante, não aceitar e comunicar o fato imediatamente a seu superior direto.

O aceite fora dos parâmetros acima determinados será considerado como desvio de conduta grave e deverá ser reportado ao **Comitê de Ética e Conduta para as Devidas Providências**.

## 5. Anticorrupção e pessoa exposta politicamente

Suborno e corrupção distorcem o mercado, interferem na livre concorrência e violam leis que resultam em sanções significativas para as empresas e para os indivíduos envolvidos. O **GRUPO SERVOPA** não participa, não incentiva e nem aprova quaisquer práticas de corrupção, direta ou indiretamente, nem por si nem por intermédio de terceiros, incluindo oferta ou aceite de propinas, subornos e pagamentos de facilitação. O **GRUPO SERVOPA** repudia e proíbe qualquer gestor, colaborador ou terceiro a atuar em seu nome em qualquer ato ilícito desta natureza.

### CONTROLES DE PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO

A lavagem de dinheiro é ilegal e permite que criminosos ocultem ou dissimulem a origem de recursos obtidos ilegalmente. Esses recursos podem ser provenientes de e/ou sustentar atividades como tráfico de pessoas, tráfico de drogas, terrorismo, extorsão ou fraude. O **GRUPO SERVOPA** não facilita nem apoia a lavagem de dinheiro. Nosso Grupo possui normas e procedimentos de controles internos preventivos para coibir este tipo de atividade e identificação de Pessoa Exposta Politicamente-PEP. Todos devem comprometer-se com o combate a corrupção e à lavagem de dinheiro, conforme treinamento específico de acordo com suas atividades. Ao observar os sinais

que possam indicar transações suspeitas, com risco de lavagem de dinheiro reporte ao canal [pld@gruposervopa.com.br](mailto:pld@gruposervopa.com.br), para conhecimento e análise da situação e tomada de providências.

## ATIVIDADES POLÍTICAS E AGENTES PÚBLICOS

O **GRUPO SERVOPA** mantém neutralidade em relação a partidos políticos e candidatos a cargos públicos. Nem o nome nem os ativos das empresas do Grupo devem ser utilizados para promover os interesses de partidos ou candidatos a cargos públicos. É proibido doar, em nome do **GRUPO SERVOPA**, recursos financeiros, bens, serviços ou mão de obra, seja direta ou indiretamente, a nenhum candidato, organização política, pessoa exposta politicamente ou ainda partido político.

É expressamente vedado aos colaboradores do **GRUPO SERVOPA** prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a qualquer indivíduo, especialmente a agente público, nacional ou estrangeiro, ou a pessoa a ele relacionada bem como à prática de fraudes em licitações e contratos, seja com empresas públicas ou privadas, governo nacional ou estrangeiro ou ainda ao oferecimento de vantagem indevida a licitante concorrente.

## 6. Utilização de bens da empresa

Cabe a todos do Grupo Servopa zelar e proteger os bens e recursos da organização, fazendo o bom uso de equipamentos e materiais.

Roubos, furtos, acidentes, descuido e desperdício têm impacto direto sobre a rentabilidade das empresas integrantes do **GRUPO SERVOPA**. Todos os bens de cada uma das empresas devem ser usados para fins legítimos e relacionados à necessidade dos negócios.

Toda estrutura de tecnologia e informação, sejam computadores, celulares corporativos, softwares, WIFI, devem ser utilizados estritamente para e durante a jornada de trabalho, devendo todos zelar pelo bom uso e conservação dos bens, recursos e instalações da organização.

Os veículos Test Drive das empresas do **GRUPO SERVOPA** devem ser utilizados exclusivamente dentro das atividades profissionais a que se destinam, devidamente autorizados pelo gestor responsável pela área. Seu uso para fins de interesse próprio é proibido, salvo mediante aprovação formal do Diretor Superintendente, ou, em sua ausência, do Gestor Geral de sua empresa, independentemente do nível hierárquico, localização geográfica ou estrutura física à disposição da equipe de colaboradores.

Sempre esteja atento quando você estiver fora da empresa, dentro ou não de sua jornada de trabalho, mas utilizando uniforme, veículo com logomarca ou outro que o identifique como colaborador, pois suas ações e atitudes perante o ambiente onde você está presente representam não somente sua imagem pessoal, mas também a imagem corporativa do **GRUPO SERVOPA**.

#### **I N F O R M A Ç Õ E S   C O N F I D E N C I A I S   E   S I G I L O**

As informações mantidas pelas empresas do **GRUPO SERVOPA** são confidenciais e devem ser preservadas. Idéias, processos, negociações, relatórios, dados financeiros, estratégia de marketing e todas as demais informações e registros são de propriedade da Empresa e consideradas confidenciais, portanto, você não poderá divulgá-las ou compartilhá-las, salvo as autorizadas ou impostas por lei.

Temos responsabilidade para com a privacidade dos dados pessoais de nossos clientes e colaboradores. Esses dados somente devem ser utilizados para fins profissionais das empresas do **GRUPO SERVOPA**, mantendo-os em confidencialidade, conforme tópico adiante e treinamento específico à sua atividade.

As informações e os sistemas de comunicação e computação (inclusive e-mail, internet, telefones, celulares corporativos, ou qualquer outro dispositivo eletrônico de comunicação ou armazenamento de dados) são ferramentas profissionais que devem ser usadas para fins corporativos. O respectivo uso poderá ser monitorado a qualquer tempo, independentemente de aprovação prévia do colaborador. Cabe a você assegurar que serão utilizados para fins lícitos e adequados.

**PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS DE CLIENTES ,  
COLABORADORES E TERCEIROS**

Os dados pessoais de Clientes, Colaboradores e Terceiros são protegidos e devem ser tratados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados. Os dados pessoais devem ter o tratamento restrito aos objetivos e propósitos empresariais para o qual foram legitimamente fornecidos pelos titulares dos dados.

Todos os Colaboradores deverão realizar o treinamento da LGPD para conhecer e atuar na forma prescrita na Legislação em relação aos dados pessoais constantes nos cadastros e sistemas das empresas e não podem utilizar, divulgar ou transferir dados pessoais dos cadastros a que tem acesso a terceiros, fora do âmbito permitido em lei. Documentos com informações pessoais como notas fiscais, ordens de serviços, assinaturas cópias de documentos de identificação de pessoas naturais devem ser mantidas nos arquivos próprios e em caso de descarte deverão ser destruídas na forma prescrita em seu setor de trabalho, mantendo a proteção de dados e o sigilo do teor e registros.

Em caso de consultas de clientes sobre o tratamento dos dados pessoais indicar o contato através do canal [dpo@gruposervopa.com.br](mailto:dpo@gruposervopa.com.br)

**PROTEÇÃO E CONFIDENCIALIDADE DE SENHAS**

As senhas de acesso aos sistemas das empresas são criadas e registradas em seu nome, sendo estritamente pessoal e não devem ser transferidas, cedidas ou emprestada para outra pessoa. Será sua a responsabilidade por todos os atos praticados com sua senha, sendo proibido o fornecimento a terceiros.

**R E D E S S O C I A I S**

Caso o Colaborador escolha por mencionar em suas redes sociais sua relação com as empresas do Grupo Servopa deve atentar-se que suas publicações poderão repercutir diretamente na sua imagem pessoal e das empresas. Das publicações espera-se sejam realizadas em conformidade com a expectativa de valores morais e éticos e condizentes com as diretrizes deste Código de Ética e Conduta.



TRABALHANDO PARA ENCANTAR VOCÊ