

# COMPLIANCE

## Transparência para todos

Toda boa conduta merece ser compartilhada



**GRUPOSERVENG**  
UMA EMPRESA DE VERDADE



# **COMPLIANCE**

**Transparência para todos**



**GRUPOSERVENG**  
UMA EMPRESA DE VERDADE

## CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

“A vida apresenta milhares de oportunidades, algumas por nós escolhidas e transformadas em realidade. O essencial é escolher aquelas que representam **o desafio de encontrar para nós próprios**, com um esforço consistente e criativo, **os ideais que guiarão nossa conduta.**”

Pelerson Soares Penido



## MENSAGEM DO ACIONISTA

O Código de Ética e Conduta do Grupo Serveng reproduz o que consideramos ser o conjunto de comportamentos que traduzem nossos princípios organizacionais. Além disso, eles refletem o tipo de organização da qual fazemos parte e a confiança que depositamos, sem distinção, em todas as partes interessadas (stakeholders) com as quais nos relacionamos.

**O objetivo deste Código é ser a referência formal para a conduta pessoal e profissional de todas as partes interessadas do Grupo Serveng, minimizando a subjetividade das interpretações sobre a conduta adequada no ambiente empresarial e externando, dessa maneira, a nossa cultura ética em fazer negócios no país.**

O presente Código, em segunda versão revista e atualizada (a primeira versão data de 2013), formaliza um conjunto de diretrizes que já eram observadas e praticadas e que foram sintetizadas e agrupadas no que chamamos de “10 Princípios”. Sua aplicação ocorre nos relacionamentos internos em todas as unidades do Grupo, sem distinção de nível hierárquico, e também nas relações externas, sejam elas com fornecedores, clientes, prestadores de serviço, parceiros de negócios, agentes financeiros, comunidades, órgãos oficiais, governantes, entre outras. A base deste Código está alicerçada sobre o respeito, o sentido de confiança e a verdade, que deverão garantir a sustentabilidade e a perpetuidade do Grupo.

Dispomos, hoje, de uma sólida estrutura de Administração, a qual contempla a viabilidade econômica, a responsabilidade social e a preservação ambiental, bem como a integridade na condução de negócios em nome do Grupo.

Os padrões estabelecidos por este Código guiarão comportamentos e ajudarão a resolver a maioria das situações relacionadas com conduta empresarial, especialmente aquelas que exigem um posicionamento rápido, objetivo e em linha com os nossos princípios, além de garantir uma imagem institucional idônea e confiável – que é a razão pela qual as pessoas fazem negócios conosco.

**Thadeu Penido**

Presidente do Grupo Serveng

# SUMÁRIO

<b>MISSÃO, CRENÇAS E VALORES</b>	08
<b>APLICABILIDADE</b>	09
<b>OS “10 PRINCÍPIOS” DO GRUPO SERVENG</b>	11
<b>COMPROMETIMENTO: COMPROMISSO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO</b>	12
A. Deveres da Alta Administração	12
B. Atuação da Presidência em relação ao Código	14
<b>RESPONSABILIDADE: CONDUTAS DOS NOSSOS COLABORADORES</b>	15
A. Desenvolvimento e Valorização Profissional	16
B. Relações do Contrato de Trabalho	16
C. Preconceito, Discriminação, Assédio e Respeito à Diversidade	18
D. Saúde, Segurança e Meio Ambiente	19
E. Remuneração, Reembolso de Despesas e Benefícios	20
F. Uso de álcool, drogas, prática de jogos de azar e comercialização de mercadorias	20
G. Atividades paralelas, palestras, seminários, discursos e apresentações	21
H. Relações com a imprensa e mídia social	21
<b>HONESTIDADE: GESTÃO FINANCEIRA</b>	23
A. Exatidão das Informações	24
B. Adequação dos Resultados e Indicadores	24
C. Erros	24
D. Propriedade, Natureza, Competência e Manutenção dos Registros	25
E. Zelo pelos Bens, Recursos e Serviços do Grupo e Uso Racional dos Recursos	25
F. Prevenção à Lavagem de Dinheiro	25
<b>ÉTICA: CONFLITOS DE INTERESSES</b>	27
A. Relações de Natureza Comercial	27
B. Refeições de Negócios (incluindo também com Agentes Públicos)	28
C. Participação de Colaboradores em outras empresas que tenham relação com o Grupo	29
D. Abuso de Poder	29
E. Contratação de Familiares e Amigos e sua Alocação	29
F. Relacionamento Amoroso entre Colaboradores	30
G. Brindes, Presentes, Hospitalidades e Entretenimento	30
H. Patrocínio e doações (inclui benefícios para a comunidade)	31

<b>PARCERIA: RELAÇÕES COM TERCEIROS</b>	32
A. Deveres e obrigações que o Grupo tem perante Clientes, Parceiros de Negócios e Prestadores de Serviços	33
B. O que o Grupo espera dos Clientes, Prestadores de Serviços e Parceiros de Negócios	34
<b>SOLIDEZ: RESPONSABILIDADE COM O SETOR PÚBLICO</b>	36
A. Aplicação das regras do Princípio nº 4 (Conflitos de Interesses)	37
B. Proibição de Contribuições Políticas ou Participação em Campanhas	37
C. Corrupção e Suborno / Condições para Contratação de Agentes Públicos	38
D. Licitações e Contratos	39
E. Reuniões com Agentes Públicos	39
<b>EXCELÊNCIA: CONCORRÊNCIA JUSTA</b>	40
<b>RESPEITO: TRATAMENTO COM USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS</b>	41
<b>CONFIANÇA: PROTEÇÃO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE</b>	43
A. Utilização dos Recursos de Tecnologia da Informação	43
B. Senhas de Acesso e Acesso Restrito a Instalações do Grupo	44
C. Segurança e Sigilo das Informações	44
<b>MOTIVAÇÃO: ESCALAMENTO E LINHA ÉTICA</b>	47
A. Anonimato e Confidencialidade	48
B. Recebimento do Relato	48
C. Tratamento e Análise do Relato	49
D. Apuração e Investigação	49
E. Regras de solução de conflitos de interesse para a Linha Ética	50
F. Proibição de Retaliação	51
G. Procedimento da Linha Ética	51
H. Procedimento para o Relato	53
I. Reação à não conformidade	54
J. Descumprimento do Código e Aplicação de Medidas Corretivas	55
<b>GLOSSÁRIO</b>	57
ANEXO I - TERMO DE COMPROMISSO DO COLABORADOR	60
ANEXO II - TERMO DE COMPROMISSO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS OU FORNECEDOR	62
ANEXO III - TERMO DE REVELAÇÃO	64

## MISSÃO

Os negócios do Grupo Serveng refletem as razões mais profundas de sua existência: contribuir para o desenvolvimento sustentável do país, viabilizando soluções de empreendimentos e serviços em infraestrutura, diferenciados por:

- Capacidade apurada de **análise da realidade**.
- **Confiabilidade** no relacionamento.
- **Competência** e determinação para vencer desafios e superar resultados, **incrementando** negócios e melhorando a vida das pessoas.

## CRENÇAS

O Grupo Serveng, como instituição comprometida com o desenvolvimento sustentável do país, com a vida das pessoas e o bem-estar da sociedade, acredita:

- na busca legítima de **resultados econômico-financeiros** e na sua **fundamental importância** para o desenvolvimento da empresa e da sociedade;
- na **ética**, na **transparência** e na **confiabilidade** como fundamento dos relacionamentos;
- na **sabedoria da simplicidade** para ser e fazer as coisas;
- na força da **tradição**, como referência, e na **ousadia da inovação**, como compromisso de ação;
- nas **pessoas** e na sua capacidade criativa e transformadora para gerar um ambiente de alto desempenho;
- na **amizade** e na **força da união** para ter sucesso nos negócios e na vida;
- no **trabalho para dar dignidade** às pessoas, realizar sonhos e construir uma sociedade melhor;
- na **responsabilidade, lealdade e iniciativa** como pressupostos da ação empresarial;
- no cumprimento dos compromissos assumidos e na competência profissional para criar e consolidar **imagem positiva da empresa**.

## VALORES

Para garantir que nossas Crenças constituam prática efetiva no dia a dia de nossa atuação, identificamos como base de todas as nossas ações os seguintes valores:

- **Comprometimento:** sentimento de responsabilidade pelos atos do Grupo.
- **Ousadia:** autonomia para correr riscos com responsabilidade, desde que não impliquem violação a normas éticas ou legais.
- **Confiabilidade:** compromisso com a verdade.
- **Simplicidade:** fazer o que deve ser feito, de maneira simples e objetiva.
- **Companheirismo:** sentimento de responsabilidade pelos atos do Grupo.
- **Integridade:** realizamos negócios íntegros e em que confiamos.

# APLICABILIDADE

**Este Código de Ética e Conduta (“Código”) do Grupo Serveng (“Grupo”) é aplicável a:**

**Presidência:** representando o acionista do Grupo.

**Colaboradores:** Vice-Presidência, Diretoria, Gerência, Coordenação, funcionários e demais empregados do Grupo, incluindo estagiários, jovens aprendizes, voluntários e contratações temporárias.

**Prestadores de Serviços:** partes externas que representam aqueles que trabalham nas dependências do Grupo ou de nossos Parceiros de Negócios, ou que estejam representando o Grupo perante órgãos públicos, terceiros ou Parceiros de Negócios. Inclui também prestadores de serviços que atuam externamente às dependências do Grupo, bem como fornecedores de bens e serviços ao Grupo. Alguns exemplos que representam essa categoria são consultores, fornecedores, representantes comerciais, vendedores, conselheiros, agentes intermediários, despachantes, distribuidores, procuradores e representantes.

**Parceiros de Negócios:** partes externas representadas por outras empresas, com as quais nos associamos para desenvolver projetos ou negócios em conjunto, seja na condição de consórcio (com Termo de Compromisso de Constituição de Consórcio e Termo de Constituição de Consórcio), joint venture, EPCista, Sociedade de Propósito Específico (SPE) ou outra forma colaborativa ou associativa similar.

## ESTE CÓDIGO TAMBÉM IRRADIA EFEITOS SOBRE:

**Clientes:** outras empresas ou pessoas físicas com as quais fazemos negócios na condição de contratados ou subcontratados.

**Usuários de Serviços Públicos:** usuários das atividades do Grupo que envolvem a prestação de serviços públicos à população em geral.

**Concorrentes:** empresas que disputam o mesmo mercado de atuação do Grupo. Também englobam outras empresas com as quais podemos eventualmente nos associar na qualidade de Parceiros de Negócios, mas que, naquele negócio ou concorrência em específico, competem com o nosso Grupo pelo mercado e no mercado, e não estão associados ao Grupo.

É da responsabilidade de todos os Colaboradores, Prestadores de Serviços e Parceiros de Negócios conhecerem as leis, regras e regulamentos que impactam em suas atividades cotidianas e nas atividades do Grupo.

Os Colaboradores e os Prestadores de Serviços aqui mencionados deverão assinar o Termo de Compromisso contido nos Anexos, confirmando que leram o Código e que **concordam em cumprir** com as disposições aqui expressas.

Nos Parceiros de Negócios, a aplicação deste Código é **incentivada**, sobretudo nas empresas onde não exista documento ou orientação similar. Os Parceiros de Negócios poderão adotar outros códigos e políticas que tratem dos mesmos assuntos, desde que em consonância com os dispositivos deste Código e que com este não conflitam.

Integridade é fundamental para o Grupo. Junto com outros valores, como liderança, entusiasmo, responsabilidade, colaboração, respeito à diversidade e qualidade, é pilar do nosso crescimento. Queremos crescer de maneira sustentável e sempre orientados pelos nossos valores e princípios, com o cumprimento integral da legislação e regulamentos pertinentes às nossas atividades.

Integridade significa fazer o que é certo. Agindo com integridade, refletimos de maneira positiva a imagem e a reputação do Grupo.

Este Código é parte relevante para o processo de **prevenir, detectar e responder** aos riscos relativos a integridade e compliance, sendo fundamental para a proteção de todas as partes interessadas do Grupo. As condutas descritas neste Código também têm como objetivo o cumprimento da legislação brasileira relativa à Ética e Conformidade, em especial a Lei nº 12.846/2013.

O Código, bem como as suas revisões e versões subsequentes, estará disponível para ampla consulta na Intranet do Grupo e também na Internet, para acesso a todos, no endereço:

**[www.serveng.com.br/compliance](http://www.serveng.com.br/compliance)**.

## OS “10 PRINCÍPIOS” DO GRUPO SERVENG



**COMPROMETIMENTO:** COMPROMISSO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

---



**RESPONSABILIDADE:** CONDUTAS DOS NOSSOS COLABORADORES

---



**HONESTIDADE:** GESTÃO FINANCEIRA

---



**ÉTICA:** CONFLITOS DE INTERESSES

---



**PARCERIA:** RELAÇÕES COM TERCEIROS

---



**SOLIDEZ:** RESPONSABILIDADE COM O SETOR PÚBLICO

---



**EXCELÊNCIA:** CONCORRÊNCIA JUSTA

---



**RESPEITO:** TRATAMENTO COM USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

---



**CONFIANÇA:** PROTEÇÃO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

---



**MOTIVAÇÃO:** ESCALAMENTO E LINHA ÉTICA



# 1. COMPROMETIMENTO: COMPROMISSO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

## A. Deveres da Alta Administração

A estrutura sólida de alta administração a que aderimos implica prestar contas e relacionar-se de forma totalmente transparente com o acionista. Significa fornecer, no momento apropriado à Presidência, informações claras, exatas, acessíveis, equitativas e completas.

O comprometimento da alta administração é fundamental para o sucesso deste Código. Todos os líderes necessitam ser exemplos de conduta adequada para promover uma cultura de Ética e Conformidade (E&C). Para isso, devem:

- I. Liderar através do exemplo, adotando atitudes e comportamentos proativos aderentes com os nossos valores.
- II. Assegurar que as pessoas sob a sua supervisão entendam suas responsabilidades em relação ao Código e a outras políticas do Grupo e que apliquem o seu conteúdo no dia a dia do Grupo.
- III. Ler, compreender, cumprir e fazer cumprir o Código.
- IV. Aproveitar as oportunidades de discutir o Código e reforçar a importância da Ética e Conformidade para os Colaboradores, Prestadores de Serviços e Parceiros de Negócios.



**V.** Criar um ambiente no qual os Colaboradores sintam-se à vontade para levantar questões e preocupações que porventura tenham em qualquer negócio do Grupo, bem como para fazerem as perguntas corretas diante de cada dilema ético que possa surgir.

**VI.** Levar em consideração o efetivo cumprimento em relação ao Código e outras políticas do Grupo ao avaliar o desempenho dos Colaboradores, inclusive no que se refere a bonificações e promoções.

**VII.** Nunca incentivar ou orientar os Colaboradores a obterem resultados de negócios às custas da inobservância de uma conduta ética ou de não conformidade com este Código ou com a Lei.

**VIII.** Não estabelecer metas e objetivos irrealizáveis ou de difícil atingimento de resultados, nem propor preços fora da realidade de mercado, que possam fomentar desvios às obrigações contidas neste Código.

**IX.** Sempre atuar para impedir violações do Código ou da Lei por parte das pessoas que você supervisiona.

**X.** Divulgar o Código na sua área de atuação e certificar-se da sua leitura e compreensão, bem como que as pessoas estejam treinadas adequadamente em relação ao conteúdo do Código, ainda que em versões mais didáticas, para atender às especificidades de cada grupo de pessoas.

**XI.** Orientar os Colaboradores sobre ações ou situações que representem eventuais dúvidas ou dilemas éticos, obedecendo sempre os princípios deste Código, e incentivando a utilizarem a Linha Ética quando necessário.

**XII.** Participar diretamente e incentivar os seus liderados a participarem de todas as ações de conscientização, comunicação e treinamentos corporativos relativos aos temas deste Código.

**XIII.** Se for abordado com uma questão ou preocupação relacionada ao Código, ouça atentamente e dê ao Colaborador, Prestador de Serviço ou Parceiro de Negócios total atenção, respondendo a quaisquer perguntas possíveis, mas não se sentindo obrigado a dar uma resposta imediata ou definitiva. Procure ajuda com a Área de Compliance se necessário.

**XIV.** Se um Colaborador, Prestador de Serviço ou Parceiro de Negócios mencionar uma preocupação que pode exigir uma análise mais detalhada, recomende-o a escalar o assunto imediatamente por meio da Linha Ética.

## **B. Atuação da Presidência em relação ao Código**

A Presidência, que é responsável pela aprovação da estratégia e diretrizes gerais dos negócios do Grupo, é a instância encarregada de certificar-se sobre a existência e efetividade de políticas e controles internos que transcendem o caráter apenas corretivo, adotando uma visão preventiva do gerenciamento de riscos e de proteção do negócio.

A Presidência é responsável por definir e divulgar os valores e princípios éticos que orientam a conduta profissional do Grupo e de seus Colaboradores, bem como atuar como um “guardião” do Código. Cabe à Presidência:

- I.** Assegurar a compreensão e aplicação da Missão, Crenças e Valores Corporativos do Grupo.
- II.** Aprovar e revisar o Código a qualquer momento e conforme a necessidade ou proposição da Área de Compliance, para garantir sua atualização e amadurecimento do Grupo no que se refere à continuidade de adoção de práticas éticas por todos.
- III.** Periodicamente, analisar criticamente a eficiência dos procedimentos estabelecidos para o atendimento ao disposto neste Código.
- IV.** Avaliar quantitativa e qualitativamente as ocorrências de violações analisadas durante o período, buscando sua melhoria contínua.
- V.** Disponibilizar os recursos apropriados, tais como financeiro e de pessoal, para o cumprimento dos “10 Princípios” deste Código.
- VI.** Opinar sobre a ação corretiva proposta pelo Comitê de Ética em caso de apuração de violações ao Código, assim como reduzir a subjetividade de interpretações pessoais sobre os princípios morais e éticos. Após deliberação, encaminhar os casos para a instância de decisão adequada do Grupo (Comitê de Ética) visando à implementação da decisão.
- VII.** Assegurar que ninguém sofra retaliação ou discriminação por conta de relatos de boa-fé ou baseados em razoável convicção realizados à Linha Ética, nos termos deste Código.
- VIII.** Assegurar a integração dos princípios dispostos neste Código aos demais processos dentro do Grupo.
- IX.** Consolidar e divulgar a todos o conteúdo deste Código, estimulando-os a respeitar os princípios éticos e compromisso de conduta nele definidos.
- X.** Promover uma cultura Ética e Conformidade dentro do Grupo Serveng.



**XI.** Rever periodicamente as metas e prêmios por desempenho, a fim de resguardar que a busca por lucro por parte de Colaboradores, Prestadores de Serviços e Parceiros de Negócios não cause conflitos de interesse com relação à aplicação deste Código.

**XII.** Requerer à Área de Compliance a realização de diligências apropriadas, específicas para o pleno cumprimento deste Código, no recrutamento de membros para compor cargos de liderança no Grupo.

**XIII.** Garantir que o Código esteja amplamente divulgado, interna e externamente, com suas atualizações e alterações, o que permite a todos os públicos terem sempre presentes as bases da nossa conduta, e identificar possíveis atitudes que não estejam de acordo com os princípios e procedimentos aqui apresentados.

**XIV.** Garantir que o Código esteja acessível a todos os Colaboradores e disponibilizado em versão impressa e eletrônica (no sítio eletrônico e em ambiente de Intranet). A Presidência pode aprovar versões mais condensadas e didáticas deste Código, para que possam atingir todos os públicos do Grupo de maneira clara e precisa.



## 2. RESPONSABILIDADE: CONDUTAS DOS NOSSOS COLABORADORES

A relação entre as pessoas dentro do Grupo deve ser de respeito mútuo, valorização do ser humano e transparência. Todos, dentro ou fora do Grupo, independentemente da sua posição hierárquica, devem orientar-se por princípios de cortesia, honestidade e respeito ao trabalho alheio. Só assim poderemos promover uma cultura de comprometimento.

A conduta incompatível com esse Código estará sujeita às medidas disciplinares cabíveis, nos termos do Princípio nº 10 deste Código.

## **A. Desenvolvimento e Valorização Profissional**

**I.** A ascensão profissional deve basear-se exclusivamente no mérito individual e real merecimento. Não podem ser utilizados critérios de favorecimento pessoal ou discriminação de pessoas. Todos os critérios utilizados devem basear-se no desempenho, potencial e competência profissional, respeitando a meritocracia que deve permear o Grupo.

**II.** É vedada qualquer contratação de Colaborador que funcione com o objetivo principal de se obter algum favorecimento ou benefício indevido para o Grupo, seja com partes públicas ou privadas.

**III.** O desenvolvimento profissional dentro do Grupo é da responsabilidade de cada Colaborador. Oferecemos oportunidades de crescimento a todos, rejeitando imediatamente qualquer atitude de discriminação ou de preferências, vínculos pessoais, conflitos de interesse ou interesses alheios ao Grupo.

**IV.** São estimulados aqueles que estão dispostos a aprender com os erros, reconhecendo-os e não os ocultando. Merece destaque quem assume a responsabilidade pelo que diz e faz, para que possamos sempre estar em direção à melhora e aperfeiçoamento contínuos de todos no Grupo.

**V.** Quando você considerar que não está capacitado para executar alguma tarefa, procure colegas ou lideranças a fim de obter os meios para superação dessas limitações. Cultive o hábito de reconhecer seus erros e limitações e comunicá-los honestamente às partes interessadas. Jamais se sinta pressionado a assumir tarefas ou atribuições às quais entende que não tenha condições ou conhecimento para executá-las tal como esperado.

**VI.** É dever de todo Colaborador participar de ações de conscientização, comunicação e treinamentos específicos e periódicos relativos à aplicação deste Código, renovando e reforçando, também periodicamente, o compromisso de seu pleno cumprimento. O descumprimento deliberado desta obrigação poderá ensejar a aplicação de medidas disciplinares.

## **B. Relações do Contrato de Trabalho**

**I.** Todos os Colaboradores serão admitidos ao Grupo se aprovados na seleção técnica, pessoal e médica, e apresentarem toda a documentação solicitada no prazo fixado.



**II.** Os Colaboradores devem cumprir os compromissos assumidos para a função contratada, com zelo, atenção e competência profissional, sugerindo medidas de melhorias para maior eficiência de suas atividades.

**III.** As indenizações e reposições por prejuízos causados por Colaboradores podem ser descontadas em folha de pagamento ou na rescisão do contrato do trabalho.

**IV.** Todos os Colaboradores, independentemente do seu cargo, devem cumprir rigorosamente o horário estabelecido para o início, final e intervalo do expediente na sua localidade, realizando-se horas extras somente se estritamente necessárias e com autorização do respectivo gestor.

**V.** Na entrada e saída em todas as unidades do Grupo, os Colaboradores e Prestadores de Serviços devem aceitar os procedimentos de segurança patrimonial, utilizando crachás de identificação visual e viabilizando o acesso ao seu veículo para inspeções, se assim for requisitado.

**VI.** Todos os Colaboradores devem comparecer ao trabalho em trajes adequados e em boas condições de higiene.

**VII.** A marcação do ponto é pessoal, sendo proibido o registro por outro Colaborador. Também não deve conter rasuras, adulteração ou qualquer outro meio fraudulento.

**VIII.** Os atrasos e ausências devem ser formalmente justificados, autorizados pelo superior e devidamente documentados. As ausências não justificadas serão descontadas em folha de pagamento.

**IX.** Não deve ser retirado do local de trabalho, sem prévia autorização, qualquer equipamento, documento, objeto ou informação pertencente ao Grupo. Somente com autorização da Presidência é que poderá ser retirado das dependências do Grupo documento com a marca “confidencial”, conforme descrito no Princípio nº 9 deste Código.

**X.** Não devem ser introduzidas pessoas estranhas ao serviço, em qualquer unidade do Grupo, sem prévia autorização do superior hierárquico. O mesmo vale para o acesso a áreas restritas do Grupo, as quais devem ser respeitadas por todos os Colaboradores.

**XI.** Todos os Colaboradores devem zelar pelos Bens, Recursos e Serviços do Grupo, utilizando-os exclusivamente para a atividade profissional, e evitando que ocorram danos, perdas, furtos ou retiradas sem a prévia e devida autorização.

**XII.** Use o bom senso. Por exemplo: é aceitável ocasionalmente fazer telefonemas ou enviar e-mails pessoais do seu local de trabalho. Porém, o excesso constitui uso indevido dos Bens,

Recursos e Serviços do Grupo.

**XIII.** É vedada a utilização de equipamentos do Grupo para armazenamento de extratos ou informações de contas bancárias pessoais e que não sejam de titularidade do Grupo. Também é vedado o armazenamento de informações fiscais (como imposto de renda pessoa física) ou outras bancárias pessoais nos equipamentos do Grupo.

**XIV.** O roubo de bens físicos ou não físicos, como remoção não autorizada de materiais, equipamento ou informação do Grupo, ou por meio de fraude ou erro intencional em relatórios de horas ou despesas, pode resultar em demissão e ação civil e criminal.

**XV.** Em nenhuma hipótese serão tolerados conflitos que redundem em agressões físicas entre Colaboradores ou que envolvam também Prestadores de Serviços. Providências disciplinares imediatas serão tomadas pelo Grupo em caso de ocorrência. As relações de trabalho devem se pautar pelo respeito mútuo e diálogo aberto.

**XVI.** Toda transferência ou expedição de bens materiais ou equipamentos deve ser precedida de documento fiscal e romaneio que suporte toda a conferência, precisão e responsabilidade dos envolvidos nas transações.

### **C. Preconceito, Discriminação, Assédio e Respeito à Diversidade**

**I.** Não são tolerados e serão passíveis de medidas corretivas, tais como as descritas no item J do Princípio nº 10, quaisquer constrangimentos, atos de preconceito, discriminação, intimidações ou abusos, assédio moral (desqualificação de qualquer pessoa por meio de palavras, gestos ou atitudes) ou atos de humilhação, repetitivos ou não, dentro e fora da jornada de trabalho ou relação comercial.

**II.** Não são tolerados e serão passíveis de medidas corretivas quaisquer atos de abuso ou assédio sexual praticados por Colaboradores, Prestadores de Serviços e Parceiros de Negócios, seja contra pessoas vinculadas ao Grupo ou não.

**III.** Todos devem ser tratados de maneira igualitária e transparente em todas as situações que envolvam o Grupo. Não deve haver diferenciação por qualquer justificativa.

**IV.** Serão apurados pelo Comitê de Ética todos os relatos ou indícios de inequidade, humilhação, exposição ao ridículo, intimidação, hostilidade e constrangimento, em consequência de cor, raça, sexo, origem étnica, língua, idade, condição econômica, nacionalidade, naturalidade, condição física, mental ou psíquica, parentesco, religião, orientação sexual, engajamento sindical ou



ideologia e posicionamento político.

**V.** O Grupo respeita a diversidade por meio de suas ações e trabalha para que o ambiente de trabalho interno seja cada vez mais plural com o passar do tempo.

#### **D. Saúde, Segurança e Meio ambiente**

O Grupo é uma empresa com fins lucrativos. É do lucro apresentado que são extraídos os investimentos indispensáveis ao crescimento e à sustentabilidade, de que dependem diretamente a manutenção e a expansão dos empregos oferecidos e, principalmente, o desenvolvimento das comunidades e sociedade em geral, beneficiadas por nossos projetos.

O Grupo não tem apetite para o lucro que possa trazer danos às pessoas ou ao meio ambiente. Preza-se, portanto, pela saúde e segurança de seus Colaboradores e pela proteção ao meio ambiente que afeta gerações atuais e vindouras, tudo isso vislumbrando uma sociedade melhor para todos viverem. Dessa maneira, damos cumprimento aos princípios de responsabilidade social corporativa e sustentabilidade que devem reger as atividades do Grupo.

**I.** Todos os Colaboradores e Prestadores de Serviços têm responsabilidade de conhecer as normas internas de segurança, de usar corretamente os equipamentos de proteção e demonstrar permanentemente atitudes de prevenção de acidentes.

**II.** Nenhuma tarefa deve ser executada sem condições de segurança e nenhum Colaborador ou Prestador de Serviços pode ou está autorizado a infringir as normas de segurança do trabalho.

**III.** Todo Colaborador ou Prestador de Serviços que identificar condições inseguras, desrespeito às regras de segurança ou situações que possam colocar em risco a vida de qualquer pessoa deve comunicar imediatamente a área de Qualidade, Segurança, Meio Ambiente e Saúde (QSMS).

**IV.** Os locais de trabalho devem ser adequados de forma a prevenir acidentes e doenças ocupacionais.

**V.** Os princípios de sustentabilidade adotados pelo Grupo em suas crenças propõem um Grupo comprometido com o desenvolvimento sustentável do país, com a vida das pessoas e o bem-estar da sociedade.

**VI.** Devem ser disponibilizados aos Colaboradores e Prestadores de Serviços, quando em atividade nas instalações do Grupo, as mesmas condições saudáveis e seguras no trabalho oferecidas aos Colaboradores do Grupo.

**VII.** É obrigação de todo Colaborador, Prestador de Serviço e Parceiro de Negócios alertar sobre riscos e comunicar eventuais danos ambientais decorrentes de situações de emergência às áreas competentes e demais partes interessadas.

**VIII.** O Grupo incentiva o uso responsável dos recursos naturais e, em seu processo produtivo, busca soluções sustentáveis para as atividades que tragam o menor impacto possível ao meio ambiente.

### **E. Remuneração, Reembolso de Despesas e Benefícios**

**I.** Não é permitido nenhum acordo informal, remuneração adicional ou reembolso de despesas não previsto pela respectiva Diretoria, como, por exemplo: pagamento de horas extras não realizadas, reembolso de despesas ou pagamento de benefícios diferentes daqueles estabelecidos no Contrato de Trabalho e nas Políticas e Procedimentos do Grupo.

**II.** Em caso de deslocamentos em nome do Grupo, devem ser usados, de preferência, os veículos da frota disponibilizados pelo Grupo. Se não houver disponibilidade ou número suficiente de veículos, podem ser utilizados os veículos próprios dos Colaboradores.

**III.** Caso seja necessário abastecimento de combustível nos deslocamentos, deve ser utilizado o cartão de abastecimento e gestão de frotas disponibilizado pelo Grupo. Em sua ausência, a Área de Recursos Humanos fornecerá um vale de abastecimento ou o reembolso por quilometragem.

**IV.** Nas solicitações de reembolso, a área de Departamento Financeiro providenciará o depósito em conta corrente do Colaborador em até 7 (sete) dias.

**V.** Toda e qualquer exceção deverá ser aprovada pelo Diretor da área correspondente e pela área de Recursos Humanos.

**VI.** Os Colaboradores e Prestadores de Serviços não estão autorizados a realizar despesas em nome do Grupo que não tenham sido previamente aprovadas.

**VII.** Despesas não usuais de reembolso devem ser previamente comunicadas ou aprovadas pela Diretoria respectiva. Qualquer despesa que não tenha razão comercial para sua ocorrência ou não possa ser razoavelmente justificável ficará sujeita à auditoria e poderá ser objeto de questionamentos por parte do Grupo.

### **F. Uso de álcool, drogas, prática de jogos de azar e comercialização de mercadorias**



**I.** É proibida a ingestão de bebidas alcoólicas, o uso de drogas ilícitas e a prática de jogos de azar nos recintos de todas as empresas do Grupo e também externamente, quando o Colaborador estiver a serviço e agindo em nome do Grupo.

**II.** Quando se estiver representando o Grupo, o uso moderado de bebidas alcoólicas é permitido em eventos corporativos ou outros eventos sociais externos.

**III.** É proibida a comercialização de mercadorias ou serviços no ambiente de trabalho, bem como a prática de atividades comerciais entre Colaboradores sem a prévia aprovação da área de Recursos Humanos.

### **G. Atividades paralelas, palestras, seminários, discursos e apresentações**

**I.** Os Colaboradores são responsáveis por suas atividades fora de sua jornada de trabalho no Grupo. Portanto, tais atividades não podem interferir no cumprimento de suas responsabilidades profissionais para a realização de seu trabalho, tampouco serem caracterizadas como prejudiciais à imagem do Grupo.

**II.** A participação em fóruns de discussão e associações profissionais, realização de seminários ou palestras e atividades docentes, quando estas estiverem associadas ao nome do Grupo no seu conteúdo ou na sua representação, devem ser previamente submetidas à Área de Compliance, que fará o registro e protocolo do conteúdo e avaliará a necessidade de aprovação da Presidência.

**III.** Em nenhuma hipótese, os Colaboradores e Prestadores de Serviços devem falar em nome do Grupo, ou sobre os negócios do Grupo, em eventos externos, sem prévia autorização do superior hierárquico.

### **H. Relações com a imprensa e mídia social**

A reputação de uma empresa resulta da percepção pública construída ao longo do tempo e corresponde à credibilidade desfrutada no seio da comunidade. A imprensa ocupa posição de destaque na formação e na manutenção do conceito do Grupo. Assim, nossas relações com a imprensa pressupõem um diálogo permanente, no qual deve prevalecer tanto a imparcialidade como a veracidade das informações.

**I.** Todos os Colaboradores, Prestadores de Serviços e Parceiros de Negócios devem zelar pela imagem do Grupo na imprensa e em qualquer mídia social.

**II.** Tendo em vista que quaisquer declarações podem, eventualmente, gerar delicadas repercussões, bem como a inevitável necessidade de se preservar o sigilo de determinadas informações, somente devem manifestar-se em nome do Grupo as pessoas autorizadas pela Presidência.

**III.** Qualquer solicitação de entrevista e/ou informações sobre nossos negócios ou de nossos Parceiros de Negócios deve ser reportada às pessoas autorizadas pela Presidência.

**IV.** O Grupo respeita a liberdade de expressão e incentiva o uso adequado das mídias sociais. Portanto, os Colaboradores e Prestadores de Serviços devem usar o bom senso no ambiente das mídias sociais. Não estão autorizados comentários ou manifestações opinativas nas mídias sociais sobre o Grupo, por parte de nossos Colaboradores e Prestadores de Serviços.

**V.** Caso o Colaborador, Prestador de Serviço ou Parceiro de Negócios queira utilizar as mídias sociais para divulgar algum trabalho ou negócio do Grupo, deve limitar-se a divulgar as informações oficiais, desde que previamente autorizado pela Área de Comunicação e Marketing do Grupo.

**VI.** O Grupo não autoriza a nenhum Colaborador, Prestador de Serviços ou Parceiro de Negócios a captura de vídeo, áudio ou imagens nas dependências físicas de atuação do Grupo, salvo mediante autorização da Área de Comunicação e Marketing do Grupo.

**VII.** Em nenhuma hipótese está permitida a captura de imagem ou vídeo, sem prévia autorização da Área de Comunicação e Marketing, de Usuário de Serviço Público.

**VIII.** Não está autorizada, em nenhuma hipótese, a criação de páginas ou contas sociais em nome do Grupo que não sejam as oficiais e administradas pela área de Comunicação e Marketing. Ainda que seja para elogiar ou fomentar algum trabalho do Grupo, somente é possível a manifestação oficial nas mídias sociais, em nome do Grupo, por meio das contas institucionalizadas.

**IX.** Qualquer produção de material publicitário ou de comunicação e marketing que envolva o conteúdo deste Código deverá ser previamente aprovada pela área de Comunicação e Marketing do Grupo.



### 3. HONESTIDADE: GESTÃO FINANCEIRA

A anotação exata de registros e relatórios reflete na reputação e na credibilidade do Grupo, assegurando que se cumpram suas obrigações legais e regulação pertinente. Garantir registros comerciais e financeiros completos e precisos é responsabilidade de todos.

Todos os eventos e transações do Grupo são registrados contabilmente, com suficiente nível de detalhe, para assegurar a aplicação correta das normas e princípios regulamentares do Grupo. Também são suficientemente automatizados e atualizados de acordo com a legislação e normas pertinentes.

Os registros contábeis constituem base para a administração dos negócios, bem como para cumprir as obrigações legais com os Colaboradores, Prestadores de Serviços, Parceiros de Negócios, autoridades reguladoras e demais partes interessadas.

O Grupo implementa controles financeiros específicos para gerenciar os riscos previstos neste Princípio nº 3.

O Grupo tem tolerância zero a atividades que venham a ocultar ou dissimular a natureza, origem, localização, disposição, movimentação ou propriedade de bens, direitos ou valores provenientes, direta ou indiretamente, de infração penal.

O Grupo também não tolera a conduta de quem, para ocultar ou dissimular a utilização de bens, direitos ou valores provenientes de infração penal, os converte em ativos lícitos, os adquire, recebe, troca, negocia, dá ou recebe em garantia, guarda, tem em depósito, movimenta ou transfere, importa ou exporta bens com valores não correspondentes aos verdadeiros. Por fim, não se tolera a conduta de quem utiliza, na atividade econômica ou financeira, bens, direitos ou valores provenientes de infração penal ou participa de grupo, associação ou escritório tendo conhecimento de que sua atividade principal ou secundária é dirigida à prática de crimes de lavagem de dinheiro. Quaisquer constatações por parte de Colaboradores, Prestadores de

Serviços e Parceiros de Negócios de que as atividades acima estejam ocorrendo dentro do Grupo (ou sendo feitas em nome ou em benefício do Grupo ou de pessoas ligadas ao Grupo), devem ser imediatamente reportadas à Área de Compliance e ao Departamento Jurídico para a tomada das providências cabíveis.

#### **A. Exatidão das Informações**

**I.** Todos os Colaboradores devem confirmar a exatidão de todos os registros financeiros, comerciais e operacionais do Grupo que estejam sob sua responsabilidade. Isso inclui não só as contas financeiras, mas também outros registros, como, por exemplo: relatórios de qualidade, relatórios de horas de trabalho, relatórios de despesas, indicadores, relatórios de medição de serviços, pedidos como formulários de requisição de benefícios, formulários de compras, entre outros.

**II.** Certifique-se de que todos os relatórios para as autoridades reguladoras sejam completos, justos, precisos, pontuais e compreensíveis.

**III.** A todos os Colaboradores e Prestadores de Serviços é vedada a emissão de qualquer documento fiscal ou contábil em nome do Grupo que não contenha conteúdo verdadeiro e correspondente à realidade.

**IV.** É vedado qualquer registro na folha de pagamento do Grupo de “pessoal-fantasma” ou de pessoal em caráter de duplicidade.

#### **B. Adequação dos Resultados e Indicadores**

**I.** É terminantemente proibida a manipulação de resultados registrando despesas de um projeto ou centro de custo em outro.

**II.** Também não está permitida a manipulação de relatórios ou indicadores de gestão. O Colaborador deve certificar-se que o conceito é compreendido por todos e que os registros eliminados sejam aceitáveis pelos interessados.

**III.** Orçamentos e balanços devem ser sustentados pela documentação apropriada e baseados nas práticas contábeis adotadas oficialmente no Brasil.

#### **C. Erros**

**I.** Erros honestos ocasionalmente ocorrerão. Os atos intencionais de representar ou registrar indevidamente as transações, ou de falsificar um registro comercial do Grupo, constituirão



violações do Código. Eventuais erros não intencionais poderão, após análise da Diretoria respectiva e da Presidência, se for o caso, ser relevados pelo Grupo.

#### **D. Propriedade, Natureza, Competência e Manutenção dos Registros**

- I. Os Colaboradores e Prestadores de Serviços devem registrar e classificar as transações no período contábil apropriado e na conta e no centro de custo corretos.
- II. É vedado o atraso ou antecipação do registro de receitas ou despesas, ainda que para atingir objetivos orçamentários.
- III. Não é permitida a distorção da natureza real de qualquer transação.
- IV. A documentação e os registros que dão suporte às transações deverão ser mantidos, no mínimo, pelo período de 5 (cinco) anos, salvo se legislação específica exigir tempo maior de manutenção de registros e documentos.

#### **E. Zelo pelos Bens, Recursos e Serviços do Grupo e Uso Racional dos Recursos**

- I. Todo empregado deverá ter zelo pelo patrimônio físico e Bens, Recursos e Serviços do Grupo, preservando-os e cuidando com o zelo necessário para o desenvolvimento das atividades do Grupo. Está proibido o uso de Bens, Recursos e Serviços do Grupo para benefício particular ou de terceiros alheios ao Grupo.
- II. Devem ser promovidas práticas de uso consciente e racional dos recursos e Bens, Recursos e Serviços do Grupo para que se possa preservar a vida útil do ativo. Em caso de falhas ou necessidade de reposições, o fato deve ser reportado diretamente à área respectiva.
- III. Nenhum Colaborador está autorizado a realizar transações patrimoniais em nome do Grupo sem a autorização necessária.
- IV. O mau uso de equipamentos ou desvio de materiais será passível de medidas corretivas com base neste Código e poderá resultar no desligamento imediato do Colaborador ou rescisão imediata do contrato com o Prestador de Serviços.

#### **F. Prevenção à Lavagem de Dinheiro**

- I. Qualquer informação que envolva transação contábil deve ser propriamente documentada e registrada.

**II.** Nenhuma operação que tenha finalidade econômica, financeira ou patrimonial que envolva o Grupo será realizada fora dos livros comerciais ou fiscais.

**III.** É vedado qualquer pagamento em espécie ou por meio de documento ao portador a Prestadores de Serviços, Parceiros de Negócios ou quaisquer terceiros, a não ser que expressamente autorizado pela Presidência.

**IV.** Não é permitido qualquer pagamento em conta bancária em outro país que não seja o Brasil, salvo se o Prestador de Serviço estiver sediado fora do território brasileiro e a contratação pelo Grupo for de cunho internacional. Em nenhuma hipótese será autorizado o pagamento a contas não identificadas no exterior.

**V.** Nenhum Colaborador ou Prestador de Serviços está autorizado a realizar transações financeiras com países considerados como “paraísos fiscais” pela legislação brasileira.

**VI.** Não são autorizados quaisquer pagamentos a conta corrente pessoal de sócio, acionista ou controlador de pessoa jurídica contratada. Os pagamentos só podem ser feitos em contas de titularidade da pessoa jurídica Prestadora de Serviço contratada ou Parceira Comercial.

**VII.** Para pagamentos a pessoas físicas Prestadores de Serviços ou Parceiros de Negócios, só é autorizada a operação em contas correntes de sua exclusiva titularidade e que tenha sido a própria pessoa física a ter efetivamente prestado o serviço ou realizado o negócio, sem o intermédio de terceiros.

**VIII.** É vedado o pagamento antecipado a Prestadores de Serviços para a execução de objeto contratual que tenha qualquer grau ou risco de interação com o setor público.

**IX.** Se o Prestador de Serviço contratado tiver interação constante com o setor público, recomenda-se que a contratação seja realizada com base em horas de trabalho, evitando-se a inclusão de cláusulas de honorários de êxito.

**X.** É vedado o pagamento de qualquer serviço que não tenha sido efetivamente prestado ao Grupo.

**XI.** Certifique-se que todos os pagamentos sejam feitos apenas à pessoa ou empresa que realmente forneceu os materiais ou os serviços. É vedado o pagamento a terceiros alheios à relação comercial.

**XII.** No caso de constatação de contratação com valores manifesta e excessivamente alto para o



serviço contratado, comparado com a média de mercado para o mesmo serviço, o fato deverá ser relatado à Linha Ética do Grupo.

**XIII.** É vedada a abertura de contas corrente, poupança, realização de investimentos, compra de títulos ou ações, ou seja, qualquer produto ou operação financeira em nome do Grupo e também de suas empresas afiliadas, ainda que por procuração com plenos poderes, salvo se houver prévia ciência ou determinação expressa da Presidência.



## 4. ÉTICA: CONFLITOS DE INTERESSES

Considera-se existir, de uma forma geral, um conflito de interesses quando a intenção ou interesse pessoal de um Colaborador ou Prestador de Serviços em dado assunto interfere, ou é passível de vir a interferir, com interesses do Grupo.

Algumas situações podem favorecer ou sugerir conflito entre os interesses pessoais dos Colaboradores e Prestadores de Serviços e os do Grupo, dos Parceiros de Negócios, dos Clientes, Usuários de Serviços Públicos e de outros públicos externos. É dever de todos lidar com transparência e imparcialidade, comunicando imediatamente a Linha Ética sempre que uma situação possa configurar ou sugerir um conflito de interesses.

Sempre que possível, o Grupo busca aplicar o princípio da segregação de funções a fim de garantir a necessária independência para a tomada de decisões corporativas.

### A. Relações de Natureza Comercial

I. No caso de um Familiar de um Colaborador ser empregado de um Cliente ou de um Parceiro de Negócios com o qual o Grupo está prestes a assumir uma relação comercial, e quando

o Colaborador estiver envolvido diretamente nesta negociação de relação comercial, o Colaborador deve imediatamente comunicar à Linha Ética, a fim de reavaliar as interfaces e mitigar as possíveis transações e/ou relacionamentos conflitantes.

**II.** Os interesses e relacionamentos pessoais não devem interferir, ou parecer interferir, na habilidade dos Colaboradores de tomar decisões em prol do Grupo. Ao escolher Prestadores de Serviços, sempre siga as diretrizes de aquisição aplicáveis do Grupo, para que essa escolha possa ser realizada de maneira objetiva e transparente.

### **B. Refeições de Negócios (incluindo também com Agentes Públicos)**

**I.** Não são recomendados almoços e jantares frequentes com Clientes, Prestadores de Serviços e Parceiros de Negócios. Em casos que se faça necessária a realização de refeições de negócios, estipula-se que cada parte deva obrigatoriamente arcar com suas respectivas despesas.

**II.** Caso a refeição de negócios seja de cunho corporativo e faça parte da estratégia de captação de negócios do Grupo com Clientes e Parceiros de Negócios, ela poderá ocorrer e ser custeada financeiramente pelo Grupo, desde que isso não represente uma intenção de obtenção de vantagem indevida e conte com a aprovação da Diretoria respectiva. Caso os valores ultrapassem R\$ 200,00 (duzentos reais) por convidado, a Área de Compliance deverá ser informada.

**III.** Apenas as pessoas envolvidas nas relações com o Grupo podem participar de refeições de negócios, sendo vedada a extensão do convite a amigos íntimos e Familiares dos convidados e dos Colaboradores.

**IV.** Mais de uma refeição de negócios que seja oferecida para o mesmo convidado, em um mesmo período menor que 6 (seis) meses, deve ser informada à Área de Compliance.

**V.** De igual maneira, os Colaboradores devem informar à Área de Compliance caso sejam convidados por uma mesma parte externa para mais de uma refeição de negócios em um período menor que 6 (seis) meses, ou cujo valor da refeição paga por terceiros ultrapasse R\$ 200,00 (duzentos reais).

**VI.** Os Colaboradores deverão recusar ofertas de almoço ou jantar por parte de Prestadores de Serviços ou Parceiros de Negócios quando estas puderem representar a intenção de obter ou reter negócios junto ao Grupo de maneira indevida.

**VII.** Caso a situação real implique constrangimento na recusa do oferecimento de um almoço ou jantar (por exemplo, quando há muitas pessoas em um evento ou cerimônia), o Colaborador



deverá deixar claro, de maneira discreta, que a aceitação não representa nenhuma facilidade ou obtenção de vantagem indevida na realização de negócios com o Grupo.

**VIII.** É vedada a realização de refeições de negócios com Concorrentes.

**IX.** No caso de oferecimento de refeição a Agentes Públicos, ela somente poderá ocorrer em ocasiões de gestão contratual para execução do respectivo contrato e não poderá envolver amigos íntimos e Familiares dos Agentes Públicos. Ela deverá ocorrer preferencialmente com a presença de dois Colaboradores do Grupo e um deles ficará responsável pelo pagamento das despesas, se for necessário, e solicitação interna de reembolso. Caso seja possível programar previamente a refeição, deve ser solicitada a aprovação do Departamento Jurídico do Grupo.

**X.** Em nenhuma hipótese poderão ser realizadas refeições com Agentes Públicos com poderes ou que sejam responsáveis legais pela fiscalização das atividades desenvolvidas pelo Grupo.

### **C. Participação de Colaboradores em outras empresas que tenham relação com o Grupo**

**I.** São vedadas participações financeiras ou societárias de Colaboradores, direta ou indiretamente, em Parceiros de Negócios ou Prestadores de Serviços, salvo aquelas autorizadas pela Presidência.

**II.** A não ser que previamente autorizado pela Presidência, não é admitido o fornecimento, a aquisição de produtos/materiais ou serviços, de empresas cujos profissionais, sócios ou representantes legais sejam familiares ou tenham laços familiares com Colaboradores.

**III.** Na hipótese de autorização exposta no item acima, o Colaborador responsável pelo laço familiar ou que tenha Familiar na relação não poderá atuar como gestor do respectivo contrato, cabendo ao líder imediato definir quem deverá fazê-lo.

### **D. Abuso de Poder**

**I.** As prerrogativas das posições hierárquicas na empresa não devem ser utilizadas em ações que possam gerar benefícios pessoais ou vantagens indevidas a terceiros. Não é permitido que subordinados sejam pressionados para prestar serviços de ordem pessoal a qualquer Colaborador ou pessoa vinculada ao Grupo.

**II.** Nenhum superior hierárquico está autorizado a pedir ou exigir de seus Colaboradores o descumprimento de dispositivos deste Código, ou ameaçar um Colaborador que se recuse a cumprir os dispositivos deste Código. Em caso de abuso de poder, o Colaborador afetado deve utilizar a Linha Ética para escalar o problema.

## **E. Contratação de Familiares e Amigos e sua Alocação**

- I. A contratação de amigos íntimos ou Familiares de Colaboradores na condição de Colaborador pode ser considerada, desde que sejam deliberadas pela Presidência e concorram às oportunidades de emprego em condições iguais às de outros candidatos, submetendo-se a todas as etapas do processo seletivo, sem exceção.
- II. O Colaborador que realizou a indicação não deve participar do processo de seleção em que o candidato em questão estiver participando.
- III. Não é permitida a alocação de Parente Consanguíneo de primeiro e segundo grau, em Linha Reta ou Colateral, bem como cônjuges e companheiros, na mesma área de trabalho ou departamento do Grupo.

## **F. Relacionamento Amoroso entre Colaboradores**

O Grupo Serveng respeita o relacionamento amoroso entre Colaboradores. A fim de se evitar situações de favorecimento e/ou de conflito de interesses, como também situações de desconforto junto aos demais Colaboradores:

- I. Não é permitida a relação de liderança/subordinação, direta ou indireta, para Colaboradores com envolvimento amoroso.
- II. É recomendável que Colaboradores ou Prestadores de Serviços com envolvimento amoroso não trabalhem em um mesmo projeto ou área do Grupo.

## **G. Brindes, Presentes, Hospitalidades e Entretenimento**

- I. É vedado o pagamento de despesas não previstas contratualmente, ou que não tenham nenhum propósito comercial, em nome ou em benefício do Grupo, a terceiros, com o objetivo de obter ou reter negócios.
- II. Não é vedado o custeio de despesas de hospitalidade e entretenimento a convidados em eventos promovidos pelo Grupo, desde que não represente uma infração ao Código. Quando custeado pelo Grupo, o convidado ao evento não poderá ser um Agente Público ou pessoas de seu vínculo profissional (assessores) ou familiar (Familiares).
- III. Para preservar a isenção nos negócios do Grupo, é terminantemente proibido oferecer a (ou aceitar de) qualquer pessoa brindes, presentes, favores (incluindo a utilização de bens



e recursos de Prestadores de Serviços), cortesias, descontos, viagens, hospitalidades e entretenimentos de caráter pessoal que resultem de relacionamento funcional, e que possam afetar a capacidade imparcial na tomada de decisões. Quando caracterizada essa intenção ilícita, o oferecimento ou recebimento independe do valor do bem ou serviço.

**IV.** É aceitável o recebimento de brindes e presentes, sem que seja necessário comunicar a Área de Compliance, quando se tratar de valor simbólico, limitado a duas ocorrências ao ano, e que faça parte da estratégia de comunicação dos nossos Clientes, Prestadores de Serviços e Parceiros de Negócios, e que sejam amplamente distribuídos a pessoas com as quais se mantenham transações comerciais. Exemplos de brindes e presentes que se enquadram nestas características são agendas, calendários, canetas, cestas de Natal, camisetas e outros itens promocionais.

**V.** Também é aceitável que Colaboradores e Prestadores de Serviços ofereçam brindes e presentes, nas mesmas condições no item anterior, a Clientes e Parceiros de Negócios.

**VI.** Brindes, presentes, hospitalidades e entretenimento ofertados pelos nossos Clientes, Parceiros de Negócios e Prestadores de Serviços, cujos valores não são previamente conhecidos e estimados, devem ser informados à Área de Compliance para avaliação, para que ela aprove formalmente o procedimento ou recomende a doação da oferta recebida.

**VII.** Caso sejam oferecidos brindes, presentes, hospitalidades e entretenimento que não estejam dentro das regras do Grupo, recuse-os educadamente. Se a devolução ou recusa puder ofender a pessoa, ou se as circunstâncias impossibilitarem a devolução ou recusa, o Colaborador poderá aceitá-los, mas deverá notificar imediatamente a Área de Compliance, para que sejam tomadas providências em relação ao fato (doação do bem ou devolução do valor ao responsável pelo pagamento, por exemplo).

**VIII.** É vedada a utilização de brindes e presentes considerados irregulares para proveito próprio dentro do Grupo, como, por exemplo, sorteio aos Colaboradores ou Prestadores de Serviços. Caso não seja possível a doação a uma instituição de caridade, o presente deverá ser descartado.

#### **H. Patrocínio e doações (inclui benefícios para a comunidade)**

**I.** Não são vedados o patrocínio ou doações a entidades filantrópicas sem conotação política ou sindical. Elas servem para evidenciar a marca do Grupo e trazem benefícios à comunidade e às partes interessadas, bem como são formas de demonstrar o nosso comprometimento com o desenvolvimento social do país.

- II.** O patrocínio deverá ter relação com as atividades desenvolvidas pelo Grupo ou ter um propósito específico e legítimo de valorizar a imagem do Grupo perante a sociedade, Clientes e Usuários de Serviços Públicos. No caso de doação, deve ser comprovado o benefício social imediato que se trará com a ação de doação.
- III.** As doações devem ter caráter social, cultural, ambiental, esportivo, educacional, ou seja, devem ter uma relação com a melhoria da sociedade e da comunidade onde o Grupo se insere.
- IV.** É vedado o patrocínio ou doação que tenha intenção secundária ou de ocultar ato ilícito, como corrupção, lavagem de dinheiro, tráfico de influência, advocacia administrativa, dentre outras infrações penais ou éticas.
- V.** Tanto para patrocínio como doações, deverão ser verificadas informações dos beneficiários quanto à sua idoneidade e outros requisitos legais. O Grupo não patrocinará ou promoverá doações a pessoas físicas ou jurídicas que estejam com qualquer alegação de envolvimento nos atos ilícitos mencionados no item anterior.
- VI.** Não será possível levar adiante o processo de patrocínio ou doação se houver conflito de interesses entre o Grupo e a instituição beneficiada.
- VII.** Está vedado qualquer patrocínio, direto ou indireto, a Agente Público ou a entidade vinculada a Agente Público (seja como sócio, representante legal, controlador, etc.) ou a seus Familiares ou assessores.
- VIII.** É vedada qualquer ação de patrocínio ou doação que envolva pagamento em espécie. Todos os patrocínios e doações envolverão depósitos em conta, nos termos descritos no Princípio nº 3.



## 5. PARCERIA: RELAÇÕES COM TERCEIROS



Dependemos dos nossos Clientes e Parceiros de Negócios para a realização de bons negócios. O nosso relacionamento deve pautar-se pela verdade, cortesia e eficiência. A eles devemos o fornecimento de informações precisas, leais, honestas e suficientes para uma decisão que atenda aos seus melhores interesses.

#### **A. Deveres e obrigações que o Grupo tem perante Clientes, Parceiros de Negócios e Prestadores de Serviços**

**I.** Devemos nos familiarizar e identificar as necessidades, oferecendo aos Clientes e Parceiros de Negócios sempre serviços adequados, confiáveis, de alta qualidade e buscando sempre atender tais necessidades e exceder as suas expectativas.

**II.** Nossos interesses empresariais não devem ser conflitantes com as ideias dos nossos Clientes e Parceiros de Negócios.

**III.** O Grupo não faz uso de práticas de concorrência desleal, trabalho infantil, trabalho forçado ou compulsório, em condição análoga à escravidão, tráfico de pessoas e outras práticas contrárias aos princípios e valores deste Código.

**IV.** Procuramos identificar continuamente o que é entendido como “valor” pelos Clientes e Parceiros de Negócios, moldando nosso atendimento para corresponder a esses valores, buscando satisfazê-los e cultivando uma relação próxima e duradoura.

**V.** As informações fornecidas pelos Clientes e Parceiros de Negócios devem ser mantidas no mais absoluto sigilo, constituindo falta grave a quebra deste princípio por qualquer Colaborador ou Prestador de Serviços do Grupo. Também exigimos o mesmo sigilo sobre as informações do Grupo que os Clientes e Parceiros de Negócios venham a ter acesso por qualquer meio.

**VI.** É essencial que nossos Clientes e Parceiros de Negócios recebam tratamento igual, sem qualquer tipo de favorecimento. De igual maneira, espera-se de nossos Clientes e Parceiros de Negócios uma atuação idônea e o cumprimento absoluto de todas as exigências legais, trabalhistas e ambientais, bem como das exigências normativas relativas à integridade empresarial.

**VII.** Eventuais vínculos entre os Colaboradores e Clientes ou Parceiros de Negócios deverão ser informados à Área de Compliance, previamente a qualquer negociação, de forma clara e objetiva por parte do Colaborador ou Prestador de Serviços que dispuser das informações a respeito, de forma a evitar qualquer situação de conflito de interesses.

**VIII.** Relações de amizade íntima entre Colaboradores com Prestadores de Serviços ou Parceiros

de Negócios devem ser reportadas à Área de Compliance para registro e avaliação, em caso de necessidade, do Comitê de Ética.

**IX.** A seleção e a contratação de Parceiros de Negócios e Prestadores de Serviços devem se basear em critérios objetivos, tais como: legais, técnicos, qualidade, custo, ética, idoneidade e integridade, economicidade, eficiência, capacidade e pontualidade na entrega.

## **B. O que o Grupo espera dos Clientes, Prestadores de Serviços e Parceiros de Negócios**

**I.** As especificações técnicas fornecidas pelo Grupo deverão ser observadas com rigor, a não ser que elas estejam superadas pelas práticas do mercado, hipótese em que deveremos ser avisados por escrito, e por escrito deveremos nos manifestar.

**II.** É papel do Grupo e de seus Colaboradores exigir um perfil de Ética e Conformidade de seus Clientes e Parceiros de Negócios em suas práticas de gestão e de responsabilidade corporativa e socioambiental. Devemos, ao ter conhecimento da situação, recusar os que se utilizem de práticas de concorrência desleal, trabalho infantil, trabalho forçado ou compulsório, em condição análoga à escravidão, tráfico de pessoas e outras práticas contrárias aos princípios e valores deste Código.

**III.** O Grupo busca não se relacionar com Clientes, Parceiros de Negócios ou Prestadores de Serviços que mantenham negócios escusos ou que estejam sendo investigados por corrupção, fraude em licitação ou lavagem de dinheiro, bem como outras infrações penais que possam impactar a atividade e a imagem do Grupo.

**IV.** Nossos Prestadores de Serviços e Parceiros de Negócios podem estar sujeitos a procedimentos de diligências apropriadas, antes e durante uma contratação, com o exclusivo objetivo de que o Grupo possa conhecer melhor suas atividades e, dessa maneira, melhorar o processo de tomada de decisão interna do Grupo.

**V.** Os responsáveis pela contratação de Parceiros de Negócios ou Prestadores de Serviços devem assegurar que estes atendam integralmente à legislação trabalhista vigente, forneçam produtos ou serviços com segurança, que ofereçam treinamento e equipamento de segurança aos seus respectivos colaboradores e que não se utilizem de trabalho infantil ou em condições análogas à escravidão ou que estejam vinculados a tráfico de pessoas.

**VI.** O Grupo e seus Colaboradores deverão, sempre que possível, exigir que os mesmos princípios e boas práticas exigidas dos seus Clientes, Parceiros de Negócios e Prestadores de Serviços sejam também aplicáveis aos parceiros e agentes intermediários destes.



**VII.** Esperamos que nossos Parceiros de Negócios e Prestadores de Serviços não ajam em desacordo com os dispositivos do nosso Código. Conseqüentemente, o responsável pela contratação e por toda a relação com Parceiros de Negócios ou Prestadores de Serviços deve assegurar que o conhecimento e respeito ao Código seja uma condição prévia contratual e deve formalizá-la por intermédio do Termo de Compromisso constante no Anexo II.

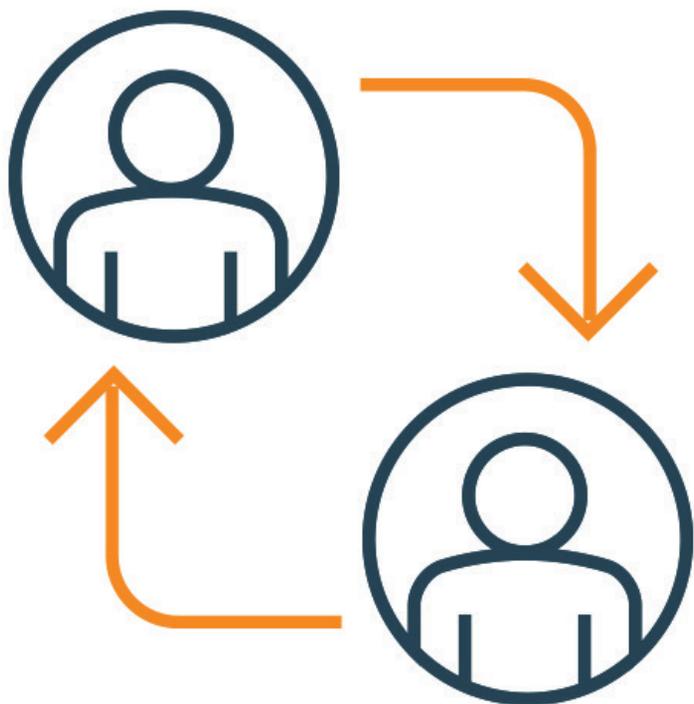
**VIII.** Deve-se constar em todos os acordos comerciais, em especial com nossos Clientes, Parceiros de Negócios ou Prestadores de Serviços, cláusula de confidencialidade, ou anexo de acordo de confidencialidade, como condição imprescindível para que possa ser concedido o acesso aos ativos de informação disponibilizados por eles e pelo Grupo.

**IX.** Os Prestadores de Serviços e Parceiros de Negócios com quem nos relacionamos devem evitar esforços para adotar um código de ética e conduta e demais procedimentos de integridade, com o objetivo de garantir uma cultura de Ética e Conformidade dentro da respectiva instituição.

**X.** A critério do Grupo, Prestadores de Serviços e Parceiros de Negócios poderão ser convidados a participar de ações de conscientização, comunicação e treinamentos específicos e periódicos relativos à aplicação deste Código.

**XI.** Não devem ser aceitos quaisquer tipos de gratificação, pagamento ou comissão de Clientes, Parceiros de Negócios ou Prestadores de Serviços pelos Colaboradores do Grupo que estejam encarregados do relacionamento comercial com tais Clientes, Parceiros de Negócios ou Prestadores de Serviços.

**XII.** A não observância ou o descumprimento das diretrizes deste Código deverão ser avaliados internamente pelo Grupo para aplicação das medidas cabíveis em relação à parte infratora, incluindo também a análise de aplicação de multa ou rescisão do contrato, bem como adiamento, recusa ou término da relação comercial, se for o caso.



## 6. SOLIDEZ: RESPONSABILIDADE COM O SETOR PÚBLICO

Quaisquer atos, operações, negócios ou transações em nome do Grupo com o setor público devem ser precedidos de verificação sobre a sua conformidade com as leis e regulamentos do local em que forem praticados. O Grupo tem tolerância zero para a ocorrência de atos de Corrupção e Suborno.

Todas as relações com governantes ou autoridades públicas são sempre baseadas na transparência, de forma a assegurar a construção de relações íntegras, contributivas e sustentáveis com as autoridades constituídas dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário. Portanto:

- I. Atenderemos rigorosamente a todas as regulações e obrigações legais advindas desses órgãos e entidades públicas ou privadas.
- II. O Grupo mantém posição de neutralidade e isenção em relação a candidatos, correntes ou partidos políticos, e está proibido de favorecer, direta ou indiretamente, qualquer um desses candidatos, correntes ideológicas ou partidos políticos, ou institucionalmente dar-lhes apoio.
- III. Os Colaboradores estão proibidos de oferecer, dar ou prometer, de forma direta ou indireta, pagamento ou qualquer tipo de vantagem financeira ou de valor a qualquer pessoa ou organização, entes e entidades governamentais e Agentes Públicos que estejam em posição de decisão que seja do interesse do Grupo.
- IV. Também se inclui nesta proibição qualquer pagamento que possa ser considerado como Pagamento de Facilitação. Caso se suspeite que se trate de Pagamento de Facilitação, o



Colaborador ou Prestador de Serviços deve obter prova de que o pagamento é legítimo e solicitar recibo oficial. Se o Agente Público se recusar a comprovar a legitimidade, o pagamento deve ser recusado.

**V.** Na hipótese de pagamento mediante extorsão do Agente Público, o Colaborador ou Prestador de Serviços pode realizá-lo caso a saúde, segurança ou liberdade, própria ou de outrem, estiver ameaçada. O fato deve ser posterior e imediatamente relatado na Linha Ética.

**VI.** Qualquer solicitação ou ameaça de represália ao Grupo por parte do Agente Público corrupto deve ser relatado na Linha Ética do Grupo.

**VII.** Relações de amizade íntima entre Colaboradores com Agentes Públicos com os quais o Grupo mantenha relacionamento devem ser reportadas à Área de Compliance para registro. Em caso de necessidade, o assunto deve ser submetido para análise do Comitê de Ética.

#### **A. Aplicação das regras do Princípio nº 4 (Conflitos de Interesses)**

Referente ao Relacionamento com o Setor Público e Atividades Políticas, aplicam-se as mesmas regras e restrições descritas do Princípio nº 4 (Conflitos de Interesses) neste Princípio nº 6.

#### **B. Proibição de Contribuições Políticas ou Participação em Campanhas**

**I.** O Grupo e nenhum Colaborador, Prestador de Serviço ou Parceiro de Negócios está autorizado a oferecer contribuições políticas, de cunho financeiro ou não, a qualquer candidato, partido político ou entidade com finalidade partidária em nome do Grupo.

**II.** Por contribuição política entende-se, entre outras condutas, qualquer pagamento de valores, oferecimento de benefícios ou vantagens (como serviços ou produtos), execução de atos de campanha ou seu engajamento político, direto ou indireto, em prol de um candidato ou partido político.

**III.** O Grupo respeita o direito individual de cada Colaborador e Prestador de Serviços de se envolver em assuntos cívicos e de participar ativamente em processos políticos. Tais atividades devem, no entanto, ocorrer somente fora do expediente de trabalho e sem qualquer intenção de vincular o Grupo em tais atividades.

**IV.** Em nenhuma hipótese é autorizado ao Colaborador, Prestador de Serviço ou Parceiro de Negócios representar ou falar em nome do Grupo quando da realização de atividade de cunho político ou partidário em exercício de seu direito individual.

**V.** Não é permitido ao Colaborador ou Prestador de Serviços fazer campanha político-partidária e/ou a candidato a cargo público utilizando-se de quaisquer recursos do Grupo como, por exemplo, mas não restrito a, enviar e-mails relacionados ao(s) tema(s), uso das instalações do Grupo, redes sociais pertencentes ao Grupo e angariar recursos financeiros por meio do nome ou dos Bens, Recursos e Serviços do Grupo.

### **C. Corrupção e Suborno / Condições para Contratação de Agentes Públicos**

**I.** Não oferecer, dar ou prometer qualquer tipo de pagamento ou vantagem a um Agente Público – direta ou indiretamente – em troca de tratamento favorável, sob nenhuma circunstância. Qualquer coisa que possa ter valor para um Agente Público, incluindo dinheiro, presentes, refeições, entretenimento, oportunidades de negócios, Bens, Recursos e Serviços do Grupo, ofertas de emprego, entre outras, pode ser considerado um ato de Corrupção e Suborno. Não há um limite monetário nem um mínimo para caracterização do ato ilícito.

**II.** Todos os públicos envolvidos neste Código devem informar a Área de Compliance, e obter aprovação prévia e formal do Departamento Jurídico do Grupo, para fornecer diretamente algo de qualquer valor a um Agente Público, e que tal oferecimento possa ser considerado obrigação legal ou contratual legítima.

**III.** Na hipótese do item anterior, certifique-se de que qualquer pagamento relacionado seja registrado adequadamente na conta apropriada do Grupo e que esteja em conformidade com a legislação aplicável. Em caso de dúvida, consulte a Área de Auditoria Interna.

**IV.** Deve-se evitar a contratação de Agentes Públicos para a execução de quaisquer obras ou serviços em nome do Grupo, seja na condição de Colaborador, Prestador de Serviço ou Parceiro de Negócios. Está proibida a contratação se houver qualquer suspeita que a prestação do serviço ou execução de obra esteja envolvendo ou possa vir a envolver tráfico de influência por parte do Agente Público em benefício do Grupo.

**V.** Em situações excepcionais, o Grupo poderá contratar Agentes Públicos como Prestadores de Serviços para serviços que possuam finalidade comercial legítima e que não gerem conflitos de interesse com os deveres do Agente Público, desde que seja permitida a prestação do serviço oferecido segundo o estatuto da respectiva categoria funcional. Um exemplo é a contratação de advogado público cujo estatuto permita o exercício da advocacia a empresas privadas. Jamais poderá ser realizada a contratação de Agentes Públicos para execução de serviços em favor ou contra a Fazenda Pública que os remunere.

**VI.** Todas as contratações de Prestadores de Serviços que envolvam empresas controladas,



representadas ou com Participação Relevante de Agentes Públicos deverão ser informadas à Área de Compliance e pré-aprovadas pelo Departamento Jurídico do Grupo.

**VII.** Não é autorizado o envolvimento de agente intermediário ou consultor terceirizado no caso que se tenha conhecimento ou haja motivos para crer que esse agente intermediário ou consultor poderá tentar oferecer benefícios ou vantagens indevidas a Agente Público.

**VIII.** Está proibido aos Colaboradores e Prestadores de Serviços dificultarem atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou Agentes Públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e de órgãos de fiscalização.

**IX.** Eventuais vínculos Familiares ou de amizade íntima entre um Colaborador e Agentes Públicos, que possam ser relevantes, impactar nas atividades do Grupo e/ou gerar conflito de interesses, deverão ser informados previamente à Área de Compliance, no momento da contratação, ou a qualquer momento durante a vigência do contrato de trabalho, de forma clara e objetiva. No caso de existência de vínculo, deverá ser assinado o Termo de Revelação no Anexo III deste Código e encaminhado para a Área de Recursos Humanos, que informará a Área de Compliance.

#### **D. Licitações e Contratos**

**I.** É vedada toda atuação no sentido de frustrar ou fraudar, impedir ou perturbar – mediante a combinação ou qualquer outro expediente – o caráter competitivo dos procedimentos licitatórios públicos ou os contratos administrativos delas decorrentes.

**II.** Não se deve tentar obter vantagem ou benefício indevido de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a Administração Pública, sem autorização em Lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais que podem vir a manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a Administração Pública.

**III.** A não ser para a prospecção de oportunidade de formação de consórcios e parcerias, hipótese em que se converterão formalmente em Parceiros de Negócios, é proibida qualquer associação ou ajuste informal com Concorrentes que possa ser entendida pelas autoridades como forma de limitar ou prejudicar o caráter competitivo da concorrência, em especial das concorrências públicas.

#### **E. Reuniões com Agentes Públicos**

**I.** Somente está permitido reunir-se com Agente Público, em nome do Grupo, aquelas pessoas prévia e expressamente autorizadas pela Presidência.

II. Não é permitida a realização de reuniões com Agentes Públicos dentro de qualquer instalação física pertencente, controlada ou ocupada, ainda que temporariamente, pelas empresas do Grupo, salvo se for para o cumprimento de obrigação legal ou contratual.

III. Qualquer reunião para tratar de interesses do Grupo deve ser realizada dentro das dependências do edifício ou instalação onde o Agente Público estiver oficialmente alocado.

IV. Todas as reuniões com Agentes Públicos deverão contar com a presença de uma pessoa adicional que esteja vinculada ao Grupo, para que se tenham no mínimo duas pessoas representando o Grupo nas reuniões. Por exemplo, dois Colaboradores, ou um Colaborador e um Prestador de Serviços.

V. As reuniões com Agentes Públicos devem ser realizadas a portas abertas, constando tal encontro previamente na agenda oficial do Agente Público, quando houver e for possível o prévio agendamento.



## 7. EXCELÊNCIA: CONCORRÊNCIA JUSTA

O Grupo repudia qualquer prática que possa levar à cartelização ou fixação de preços, ou qualquer outra conduta ilegal que permita obter informações de Concorrentes ou ajustes com Concorrentes, a fim de trazer limites artificiais na participação no mercado e prejudicar a sociedade como um todo.

I. O relacionamento com Concorrentes deve ser de mútuo respeito. A concorrência deve ser entendida como saudável, necessária e fonte de referência para novos desafios, exigindo aperfeiçoamentos e inovações contínuas que venham a beneficiar toda a sociedade.



**II.** Não aceitamos engajamento em práticas comerciais não equitativas ou ilegais, assim como nenhum dos nossos Colaboradores ou Prestadores de Serviços está autorizado a fazer comentários difamatórios sobre os Concorrentes.

**III.** É vedado tratar com qualquer pessoa ligada a Concorrentes sobre temas de qualquer natureza que possam afetar os interesses do Grupo, ou que possam ser interpretados como práticas anticoncorrenciais, sendo expressamente proibido efetuar qualquer comentário ou tratativas com os Concorrentes acerca de nossa margem de lucro, capacidade de negociação e política de descontos, gestão de custos (inclusive de produção), eficiência operacional, estratégia e planos de marketing, qualidade ou excelência na prestação de serviços, âmbito geográfico de atuação e projetos estratégicos para crescimento de empresas do Grupo.

**IV.** Também está terminantemente proibida a discussão com Concorrentes de assuntos que envolvam discriminação por fixação de preços, recusa de bens ou prestação de serviços dentro de condições normais de negociação, bem como estratégias para limitar ou impedir a entrada de novos Concorrentes no mercado, ou retirar os Concorrentes já existentes.

**V.** Dentro do âmbito de sindicatos e associações de classe, podem ser discutidos com Concorrentes assuntos que não violem práticas concorrenciais, como normas e padrões técnicos (desde que não sirvam para criar barreiras à entrada de novos Concorrentes ou inibam a plena concorrência no setor), assuntos econômicos (como tendências e cenários), políticas públicas relacionadas ao setor da empresa do Grupo, segurança do trabalho, saúde e meio ambiente.



## **8.** **RESPEITO:** TRATAMENTO COM USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

- I.** O Grupo prioriza a prestação de serviços de excelência nos seus negócios que envolvam Usuários de Serviços Públicos, tudo com fundamento para garantir a boa prestação de serviços públicos de qualidade.
- II.** Os Colaboradores e Prestadores de Serviços que interagirem com Usuários de Serviços Públicos devem observar o tratamento cordial, respeitoso e de pronto atendimento, garantindo a segurança e proteção a saúde, eficiência e confiabilidade dos serviços a todos os Usuários de Serviços Públicos.
- III.** Os Colaboradores e Prestadores de Serviços devem dirigir-se aos Usuários de Serviços Públicos com uma linguagem simples e compreensível a todos, evitando uso de siglas, jargões ou outras palavras inadequadas no meio corporativo.
- IV.** Os Colaboradores e Prestadores de Serviços devem garantir o respeito à urbanidade, acessibilidade e cortesia no atendimento aos Usuários de Serviços Públicos.
- V.** Presumem-se de boa-fé as alegações de quaisquer Usuários de Serviços Públicos, salvo prova em contrário. Os Colaboradores e Prestadores de Serviços deverão considerar essa presunção nas suas relações com os Usuários de Serviços Públicos.
- VI.** Deve haver transparência em qualquer relação dos Colaboradores e Prestadores de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos. Nenhuma informação relevante deve ser ocultada ou adulterada, devendo todo o tratamento com Usuários de Serviços Públicos ser pautado pela verdade dos fatos.
- VII.** Não se permite a divulgação de qualquer informação pessoal relativa aos Usuários de Serviços Públicos a terceiros, salvo sob determinação legal ou judicial.
- VIII.** É terminantemente proibido assediar os Usuários de Serviços Públicos ou oferecer-lhes serviços privados, bem como importuná-los com qualquer comentário ou conduta que possa ser agressiva à honra, imagem ou integridade física.
- IX.** O atendimento dos Colaboradores e Prestadores de Serviços está pautado pelo respeito à diversidade e liberdade de pensamento, além da igualdade no tratamento dos Usuários de Serviços Públicos. Não se tolera qualquer tratamento desrespeitoso, preconceituoso ou discriminatório com relação à raça, cor, religião, sexo, orientação sexual, idade, deficiência, procedência, posicionamento político ou ideológico dos Usuários de Serviços Públicos.



**X.** Os Colaboradores devem prezar pela segurança na prestação dos serviços e reportar imediatamente às autoridades quaisquer eventos que possam causar riscos à segurança dos Usuários de Serviços Públicos.

**XI.** Qualquer mau uso de recursos financeiros oriundos de Usuários de Serviços Públicos por parte de Colaboradores será passível de aplicação de medidas corretivas com base neste Código.



## 9. CONFIANÇA: PROTEÇÃO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

### A. Utilização dos Recursos de Tecnologia da Informação

O uso de Bens, Recursos e Serviços do Grupo relativos à Tecnologia da Informação só é permitido para as pessoas que formalizarem os termos de ciência exigidos pela Área de Tecnologia da Informação.

É importante que o Colaborador e/ou Prestador de Serviço que tiver acesso aos recursos de Tecnologia de Informação:

**I.** Não utilize computadores, celulares ou outros equipamentos do Grupo para assuntos externos ou para atividades ilegais ou antiéticas, como jogos de azar, pornografia, violência, calúnia, difamação ou outro assunto ofensivo.

**II.** Não utilize a rede corporativa de computadores ou o correio eletrônico corporativo do Grupo para distribuir mensagens como spams, correntes, felicitações, apologia a conteúdo inadequado, ilegal, político, difamatório, esportivo, ou ainda que incitem qualquer forma de discriminação

ou prática de crimes ou contravenções, ou que contenham material moral, ética, cível ou criminalmente reprovável.

**III.** Não desabilite software de segurança ou mecanismos de controle da estação de trabalho sem autorização da Área de Tecnologia da Informação.

**IV.** Não utilize equipamentos pessoais (computadores, notebooks, tablets, celulares, entre outros) para armazenar ou trafegar informações corporativas, nem os utilize nas dependências do Grupo. Toda e qualquer exceção deve ser avaliada e autorizada pela Área de Tecnologia da Informação.

**V.** Proteja todo ativo de informação de divulgação, modificação, furto ou roubo, por meio da aplicação de controles adequados, comunicando a Área de Tecnologia da Informação em casos de incidentes de roubo ou furto, mesmo que fora das instalações do Grupo.

**VI.** Não instale nos equipamentos do Grupo qualquer tipo de software que não tenha sido devidamente licenciado em nome do Grupo e sem que haja expressa autorização da Área de Tecnologia da Informação.

**VII.** Em nenhuma hipótese traga DVDs, CDs, pen-drives ou HD externas com softwares piratas para dentro das instalações de qualquer das empresas do Grupo.

**VIII.** Não copie ou disponibilize qualquer tipo de software de propriedade ou licenciado pelo Grupo sem expressa autorização.

## **B. Senhas de Acesso e Acesso Restrito a Instalações do Grupo**

**I.** Não forneça, em qualquer hipótese ou circunstância, a(s) senha(s) de acesso a outros Colaboradores, Prestadores de Serviços ou pessoas alheias ao Grupo.

**II.** Não acesse recursos de Tecnologia da Informação com a chave de acesso de outro Colaborador. O compartilhamento de senha é proibido e será objeto de responsabilização.

**III.** Respeite as políticas de administração de senhas definidas pelo Grupo, trocando-as sempre que suspeitar da quebra do seu sigilo.

**IV.** Alguns espaços do Grupo podem se sujeitar a restrição de acesso geral a Colaboradores e Prestadores de Serviços. O Colaborador ou Prestador de Serviços interessado em requisitar restrição de acesso físico deve, mediante fundada justificativa, fazer a solicitação à Diretoria respectiva, que encaminhará a informação para aprovação da Presidência do Grupo.



### C. Segurança e Sigilo das Informações

O Grupo respeita os direitos autorais e a propriedade intelectual de terceiros, em relação a diversos materiais utilizados no curso dos trabalhos, e não permite o uso ou a disseminação de cópias não autorizadas ou obtidas ilegalmente, de quaisquer materiais, sistemas e softwares produzidos por terceiros.

Todos os Colaboradores e Prestadores de Serviços devem atuar de forma a preservar as informações às quais tenham acesso no exercício de sua atividade no Grupo. Portanto:

**I.** Não divulgue informações sobre os negócios do Grupo, dos seus Clientes e Prestadores de Serviços, que possam influenciar decisões em proveito pessoal, ou causar benefício ou prejuízo a terceiros.

**II.** Constitui falta grave, não sendo autorizado o uso, o compartilhamento e a divulgação de informações privativas das empresas do Grupo com terceiros sobre mercado, processos, programas, tecnologias, projetos, tendências dos negócios e resultados das empresas, constituindo falta grave a utilização não autorizada.

**III.** São considerados exemplos de informações confidenciais do Grupo os resultados financeiros, novos negócios, segredo industrial, decisão de novos investimentos, informações protegidas por cláusulas de confidencialidade contratual etc.

**IV.** No caso de obras e serviços de engenharia, somente a Presidência e a Diretoria Técnica podem ter acesso a informações relativas a fechamento de custos e valores de propostas, constituindo segredo industrial do Grupo.

**V.** Deve ser preservada a confidencialidade dos registros pessoais, limitando o seu uso a quem tenha efetiva necessidade funcional de conhecê-los, salvo se o Colaborador autorizar sua divulgação ou se isso for exigido por Lei, regulamento ou medida judicial.

**VI.** Não usar para si, nem passar a outrem, estudos, projetos, propostas, tecnologias, metodologias, processos em desenvolvimento, estágio de pesquisas ou quaisquer outras informações que pertençam ao Grupo, enquanto não forem de domínio público, ainda que iniciadas ou desenvolvidas pelo próprio Colaborador no seu ambiente de trabalho.

**VII.** Todas as informações confidenciais a que os Colaboradores ou Prestadores de Serviços tenham acesso devem ser preservadas mesmo depois do seu desligamento do Grupo ou término da relação contratual.

**VIII.** Os Colaboradores não estão autorizados a utilizar contas de e-mail pessoais para tratar de assuntos corporativos que se relacionem com o Grupo. Caso algum Colaborador receba mensagens de outro Colaborador enviada por e-mail pessoal, deve responder com a instrução de que seja enviada a mensagem ao e-mail corporativo, indicando o respectivo endereço. Caso o Colaborador não corrija ou persista com a irregularidade, o Colaborador que recebeu o e-mail de maneira irregular deve ignorar a mensagem.

**IX.** Qualquer represália ao Colaborador em razão do cumprimento do disposto no item anterior deverá ser escalada à Linha Ética, para a tomada das providências necessárias contra o responsável pelas represálias.

**X.** É terminantemente proibida a cópia de documentos ou informações pertencentes ao Grupo para dispositivos pessoais ou estranhos aos Bens, Recursos e Serviços do Grupo, como, por exemplo, celular, pen drive ou HD externo, bem como o envio desses documentos e informações para e-mail pessoal para fins de uso comercial.

**XI.** Mediante autorização do diretor correspondente da área, pode ser autorizado copiar ou reproduzir conteúdo do Grupo em equipamentos pessoais dos Colaboradores, desde que seja para uso no exclusivo interesse do Grupo.

**XII.** Todos os Colaboradores e Prestadores de Serviços devem exercer sigilo profissional e manter confidenciais as informações estratégicas a que tenham tido acesso, bem como com relação a atos ou fatos relevantes não divulgados publicamente, exceto quando autorizados pelo Grupo, ou por determinação legal ou judicial.

**XIII.** As informações produzidas pelo Colaborador no exercício de suas atividades profissionais são de propriedade intelectual do Grupo e somente poderão ser divulgadas ou repassadas para terceiros mediante autorização formal da Presidência, ainda que posteriormente ao término do vínculo empregatício. Exemplos: apresentações, metodologias, fórmulas, ferramentas, relatórios, treinamentos, encartes, brochuras, projetos, entre outros.

**XIV.** Os materiais, documentos e mensagens, ou seja, quaisquer informações produzidas pelo Grupo e consideradas sensíveis pela Presidência deverão vir marcadas com a identificação do respectivo grau de sigilo:

- a. *Públicos* são os documentos que podem circular entre qualquer pessoa, inclusive externa ao Grupo;
- b. *Internos* são os documentos que podem circular entre todos os Colaboradores e Prestadores de Serviços;
- c. *Restritos* são os que podem circular somente entre a Presidência, Vice-Presidência e a Diretoria



responsável pela informação e entre as pessoas autorizadas por estes; e  
d. *Confidenciais* são os quais somente pessoas pré-determinadas pela Presidência podem ter acesso.

**XV.** Não fotografe, não comente em palestras ou entrevistas, não filme, não escreva em artigos, livros, sites, blogs ou redes sociais, não envie fotos, vídeos ou textos por aplicativos de celular para indivíduos ou grupos de discussão (por exemplo, WhatsApp), quaisquer informações do Grupo que estejam protegidas por algum grau de sigilo.

**XVI.** Se houver dúvidas com relação ao grau de sigilo da informação, consulte o superior hierárquico da área respectiva antes de levar ao conhecimento de qualquer pessoa.

**XVII.** No caso de suspeita de uso inadequado ou vazamento de informações que deveriam estar protegidas por algum grau de sigilo, escalar diretamente o fato à Área de Compliance do Grupo.



Algumas situações específicas podem ameaçar os princípios e diretrizes de Ética e Conformidade descritas neste Código. Portanto, utilize a Linha Ética para sanar dúvidas e escalar qualquer tema que lhe pareça preocupante, que traga uma dúvida razoável a respeito da aplicação deste Código ou lhe deixe em uma situação desconfortável.

Se for observado um comportamento preocupante ou que possa representar uma violação ao nosso Código, levante a questão direta e imediatamente por meio da Linha Ética. Não use intermediários ou comente o fato com os superiores, sobretudo se suspeitar que eles também estejam envolvidos na sua preocupação, ou que ainda haja o risco de represálias por parte deles. Fazendo isso, o Grupo terá a oportunidade de lidar prontamente com a sua preocupação, de

maneira isenta e profissional, e corrigi-la, de preferência antes que se torne uma violação da Lei ou um risco para a saúde e a segurança das pessoas ou a reputação do Grupo. Também há a possibilidade que possamos corrigir a injustiça internamente e fazer do Grupo um lugar melhor de trabalho a todos.

Logo, incentivamos fortemente a comunicação da preocupação de maneira preventiva, antes que ela se torne um problema jurídico ou legal.

Preferimos utilizar, dentro do Grupo, os termos “escalamento”, “escalar”, “relato”, “relatar” do que “denúncia” ou “denunciar”. Isso porque estas duas últimas são palavras muito fortes que, por vezes, não exploram o potencial da Linha Ética do Grupo. Muitas vezes, a questão preocupante pode ser um mero conflito interno que pode ser passível de solução via Linha Ética. Portanto, não se limite somente a escalar casos de infrações penais, cíveis, administrativas ou trabalhistas, mas também toda e qualquer preocupação que entenda relevante para você e para o Grupo.

#### **A. Anonimato e Confidencialidade**

- I.** Os relatos podem ser feitos de forma anônima ou identificada e podem ser utilizadas as mídias físicas, telefônicas ou virtuais que se julgarem mais apropriadas e convenientes em cada caso.
- II.** Por se tratar de assuntos sensíveis aos envolvidos e também ao Grupo, deve-se evitar discutir esses assuntos ou qualquer investigação com Colaboradores ou Prestadores de Serviços, bem como com pessoas externas ao Grupo.
- III.** Sempre que possível, o Grupo dará ciência, a quem relatou, do resultado das análises em relação às preocupações levantadas por meio da Linha Ética. Contudo, dependendo do teor do relato, das implicações jurídicas, da necessidade de se assegurar a integridade física do relator e seus Familiares e do tipo de investigação a ser levada adiante, a Área de Compliance pode decidir não informar, a quem relatou, o resultado final de uma investigação interna, cujos resultados permanecerão confidenciais.

#### **B. Recebimento do Relato**

- I.** O Grupo dispõe da Linha Ética externa com o objetivo de manter um caminho aberto e confidencial de comunicação com todos os Colaboradores, Prestadores de Serviços, Parceiros de Negócios, Clientes e Usuários de Serviços Públicos, para que todos possam enviar relatos relativos ao descumprimento do Código, bem como as respectivas dúvidas com relação a dilemas éticos que porventura possam surgir na interação das relações dentro e com o Grupo.



**II.** Os relatos serão recebidos inicialmente por uma empresa externa ao Grupo, que assegurará a impossibilidade de identificação dos responsáveis pelos relatos de boa-fé ou baseados em razoável convicção feitos de maneira anônima (como rastreamento de IP, identificação de chamadas telefônicas ou registro de usuário, por exemplo).

**III.** A empresa externa receberá o relato, sem qualquer análise do mérito da informação, e encaminhará relatório preliminar com relação aos fatos alegados à Área de Compliance para tratamento e análise do relato.

### **C. Tratamento e Análise do Relato**

**I.** O conteúdo dos relatos será tratado e analisado preliminarmente pela Área de Compliance, a fim de garantir a independência e isenção em relação ao seu encaminhamento dentro do Grupo. Todas as informações serão mantidas em sigilo, no limite da Lei, e tratadas de forma imparcial.

**II.** A fim de garantir a isenção e imparcialidade no tratamento e análise do relato e de evitar eventual situação de conflito de interesses, não está autorizada a Área de Compliance emitir posicionamento em relação ao mérito do relato. Somente o Comitê de Ética tem essa competência dentro do Grupo. A atuação da Área de Compliance limita-se a realizar uma análise prévia de admissibilidade e veracidade das informações alegadas, a qual subsidiará o Comitê de Ética no encaminhamento do tema.

**III.** A Área de Compliance não deve se envolver em qualquer investigação interna a fim de se evitar uma potencial contaminação da isenção na investigação, tendo em vista que é a área responsável por tratar inicialmente o relato, com a respectiva análise referente à sua admissibilidade.

**IV.** É fundamental que toda e qualquer dúvida em relação ao tratamento e análise do relato seja esclarecida com a Área de Compliance e que qualquer preocupação de atitude não condizente com este Código seja adequadamente comunicada à Linha Ética.

### **D. Apuração e Investigação**

**I.** O Grupo leva a sério todos os relatos de possível conduta indevida ou incompatível com este Código. A Área de Compliance é a responsável por avaliar e recomendar o início de procedimento de investigação interna quando o relato for de boa-fé ou baseado em razoável convicção, tiver verossimilhança e plausibilidade nas alegações.

**II.** Após tratamento e análise preliminar do relato pela Área de Compliance, deve ser produzido

um relatório parcial do caso e, ato contínuo, notificado o Comitê de Ética para que ele possa dar continuidade na apuração e proceder aos atos materiais de investigação.

**III.** O Comitê de Ética tem poderes para ele próprio investigar, podendo também designar comissão específica de investigação, designando Colaboradores para esta finalidade, ou contratar empresa independente, se for o caso, mantida a confidencialidade das informações.

**IV.** As investigações não podem ser conduzidas (ou ter o envolvimento direto ou indireto) pela própria pessoa nem pelos seus superiores ou subordinados hierárquicos, cuja conduta esteja sob investigação. Se a Área de Compliance, o Comitê de Ética ou a Presidência, conforme o caso, verificar qualquer risco de conflito de interesses que possa prejudicar a isenção na apreciação dos fatos alegados, deve recomendar imediatamente empresa externa independente para a condução das investigações em nome do Grupo.

**V.** Todos os relatos serão investigados de maneira confidencial pelo Comitê de Ética designado a fim de se avaliar a violação à disposição do Código ou à Lei, para que medidas corretivas possam ser aplicáveis. O Comitê de Ética deverá (i) comunicar à Área de Compliance acerca do resultado da investigação e (ii) notificar à Presidência para que sejam tomadas providências, se for o caso.

**VI.** O Comitê de Ética terá os poderes e acessos necessários a pessoas e informações do Grupo, inclusive aquelas protegidas por grau de sigilo, que sejam pertinentes e exclusivamente necessários para a condução da investigação. Finda a investigação, os poderes e acessos do Comitê de Ética para desenvolver este escopo específico são automaticamente cessados.

**VII.** Se você estiver envolvido, direta ou indiretamente (como testemunha, por exemplo), em qualquer investigação para o esclarecimento de violação de conduta descrita neste Código, coopere totalmente e responda a todas as perguntas de maneira completa e honesta. Um caso levado ao Comitê de Ética deve ser investigado da maneira mais ampla e detalhada possível, a fim de se evitar situações injustas dentro do Grupo.

**VIII.** O Grupo assegura a todos os Colaboradores, Prestadores de Serviços e Parceiros de Negócios que estejam envolvidos em uma investigação o direito a serem ouvidos, o qual será recordado pelos responsáveis pela investigação sempre antes de qualquer execução de ato material.

#### **E. Regras de solução de conflitos de interesse para a Linha Ética**

A fim de garantir que nenhum relato será “engavetado” ou que não haverá a isenção, independência e confidencialidade necessária em sua análise, o Grupo segue as seguintes



diretrizes para dirimir eventuais situações de conflitos de interesse quando da realização de relatos por meio da Linha Ética:

**I.** Se o relato envolver direta ou indiretamente algum membro da Área de Compliance, incluindo seu superior hierárquico ou subordinado, a empresa terceirizada responsável pelo recebimento deverá encaminhar o relato diretamente à Área de Auditoria Interna, sem envolver a Área de Compliance.

**II.** Se o relato envolver direta ou indiretamente algum membro do Comitê de Ética, incluindo seu superior hierárquico ou subordinado, a Área de Compliance deverá encaminhar o relato diretamente à Presidência, sem envolver qualquer membro do Comitê de Ética.

#### **F. Proibição de Retaliação**

**I.** O Grupo não tolera qualquer medida contrária àqueles que, de boa-fé ou com base em uma razoável convicção, fizerem comunicações e/ou relatos sobre questões relativas ao Código.

**II.** Relatos de boa-fé ou baseados em razoável convicção que resultem em falso positivo, ou sejam declarados inconclusivos pela Área de Compliance, não resultam em qualquer tipo de responsabilização a quem escalou o tema.

**III.** Não há tolerância, por parte do Grupo, a qualquer medida de retaliação contrária àqueles que se recusarem a participar, ou declinarem de participar, de qualquer atividade relacionada à qual se tenha razoável suspeita de risco de Corrupção e Suborno.

**IV.** Qualquer retaliação ou ação adversa no emprego, incluindo má avaliação, advertência, suspensão, afastamento das funções, transferência, isolamento, demissão, rebaixamento, perda de benefícios, impedimento de promoção, ameaças, assédio, discriminação ou qualquer forma de intimidação contra um Colaborador ou Prestador de Serviços que levantou uma questão de boa-fé ou baseado em razoável convicção constitui uma violação do Código e deve ser relatada à Linha Ética para a competente apuração e tomada de providências necessárias contra o infrator.

#### **G. Procedimento da Linha Ética**

**I.** Nossa Linha Ética é operada por empresa independente, a fim de garantir a total isonomia e segurança na recepção das informações e anonimato para quem se utiliza da ferramenta.

**II.** As informações iniciais de relatos também ficam hospedadas em servidores externos ao Grupo, garantindo que não haja qualquer conexão com os servidores do Grupo e, portanto,

que a integridade da informação relatada não será devassada, adulterada ou violada.

**III.** Portanto, garantimos a segurança e confidencialidade necessária para que nenhum Colaborador e nem mesmo a Presidência tenha acesso às informações relatadas inicialmente, bem como à identidade de quem relata o fato.

**IV.** Os relatos deverão ser feitos no idioma em que o relator se sentir mais confortável. A Linha Ética do Grupo aceita relatos feitos nos idiomas português, inglês e espanhol.

**V.** Sempre que houver **uma preocupação de que Corrupção e Suborno, infrações penais** (tais como fraude, lavagem de dinheiro, sonegação fiscal, tráfico de influência, cartel etc.), **infrações civis, infrações administrativas** (como improbidade e condutas anticoncorrenciais), **infrações trabalhistas** (como assédio moral ou sexual), **infrações éticas** (como conflito de interesses) **e/ ou outras violações a este Código estejam ocorrendo ou venham a ocorrer**, o fato deve ser informado à Linha Ética pelos diversos canais disponíveis no item VI abaixo.

**VI.** Os subitens (a), (b) e (c) abaixo são geridos por Prestadores de Serviços, garantindo total isonomia, confiabilidade e autonomia da Linha Ética do Grupo. Antes de escalar sua preocupação, consulte sempre o e-mail, número de telefone e o endereço eletrônico de formulário mais atualizados:

**a. Por e-mail:** [linhaeticaserveng@denuncieonline.com.br](mailto:linhaeticaserveng@denuncieonline.com.br);

**b. Por telefone, no horário comercial (ligações gratuitas):** 0800 878 3063;

**c. Por Intranet ou Internet (formulário com link para site externo ao do Grupo):** [www.serveng.com.br/compliance](http://www.serveng.com.br/compliance);

**d. Por correio:** Caixa Postal: 14.213 – CEP 02113-970 ou Rua Dep. Vicente Penido, 255 – Vila Maria – São Paulo/SP – CEP: 02064-120 – A/C Linha Ética.

Somente a Área de Compliance terá acesso ao conteúdo. Utilize este canal sempre que houver necessidade de envio de evidências físicas (como DVDs ou HDs com vídeos muito extensos, documentos oficiais, gravadores de som, objetos etc.).

Caso haja a suspeita de que o conteúdo da correspondência esteja devassado ou seu sigilo violado, a Área de Compliance instaurará procedimento de investigação para apurar a irregularidade e também comunicará as autoridades para as providências cabíveis.

**e. Pessoalmente:** Rua Vicente Penido, 255 – Vila Maria – São Paulo/SP – CEP 02064-120.

Procurar diretamente a Área de Compliance durante o horário comercial, sem necessidade de agendamento prévio.

**VII.** Caso necessite de algum aconselhamento e orientação relativo a Ética e Conformidade, tenha dúvidas com relação ao Código e sua aplicação e queira esclarecê-las, não saiba como agir diante de um caso concreto, ou seja, o objetivo do contato não envolva tema descrito no item I



acima, utilize preferencialmente os canais de orientação abaixo:

a. **E-mail:** [compliance@serveng.com.br](mailto:compliance@serveng.com.br)

b. **Por telefone:** (11) 2142-3006 (ramal direto)

c. **Por Intranet ou Internet:** [www.serveng.com.br/compliance](http://www.serveng.com.br/compliance)

d. **Pessoalmente:** Rua Vicente Penido, 255 – Vila Maria – São Paulo/SP – CEP 02064-120.

**Procurar diretamente a Área de Compliance durante o horário comercial, sem necessidade de agendamento prévio.**

## H. Procedimento para o Relato

I. Você tem a liberdade para fazer o relato da forma que entender mais conveniente e de maneira que seja mais fácil e simples possível para você.

II. Há algumas técnicas que ajudam a obter um resultado mais satisfatório na apuração das informações. Logo, sempre que possível, tente responder às seguintes perguntas em seu relato:

- **O quê?** Descrever a preocupação: tipo de problema que está ocorrendo, com os fatos, informações, circunstâncias etc.
- **Quem?** Indicar as pessoas (nomes, cargos e empresas) relacionadas com a preocupação.
- **Onde?** Mencionar local (incluindo a unidade de negócios do Grupo) e região onde tenha ocorrido o fato ou que estejam sendo afetados pelo fato.
- **Quando?** Mencionar a data ou período em que aconteceu, acontece ou acontecerá o ato ou evento que trouxe a sua preocupação.
- **Como?** Descrever o modus operandi, ou seja, a maneira pela qual está ocorrendo ou ocorrerá a violação.
- **Por quê?** Descrever o motivo da situação que você entende ou pressupõe que esteja acontecendo.
- **Quanto?** Quando aplicável, informar valores e quantidades envolvidas.
- **Provas ou evidências:** se possível, informar, indicar ou anexar as provas ou evidências da situação, tais como áudio, vídeo, documentos etc. Indicar onde e de que forma elas podem ser obtidas.

III. Algumas violações costumam ser mais comuns dentro das organizações. Abaixo há uma lista do que comumente costuma ser objeto de relato e que pode servir de referência exemplificativa

para os relatos à Linha Ética:

- a. extravio e/ou uso indevido de Bens, Recursos e Serviços do Grupo: materiais, equipamentos, máquinas, bens etc.;
- b. favorecimento e conflito de interesses;
- c. assédio moral ou sexual;
- d. divulgação indevida de informações;
- e. fraude de qualquer natureza: extravio de recursos financeiros, manipulação de transações ou operações, adulteração de documentos, relatórios/ informações etc.;
- f. oferta de vantagens ou benefícios indevidos para obter ou reter contratos com o Grupo;
- g. ameaças à segurança ou à saúde das pessoas;
- h. ameaças e desrespeito ao meio ambiente;
- i. atos de Corrupção e Suborno;
- j. discriminação de qualquer natureza: raça, cor, religião, sexo, orientação sexual, idade, deficiência ou procedência;
- k. uso do prestígio do cargo para benefício próprio ou para pressões, intimidações ou ameaças no relacionamento com os demais colaboradores.

**IV.** A descrição das preocupações deve ser consciente e da forma mais completa e detalhada possível. Um relato incompleto, com poucas informações e com dados insuficientes dificulta e prejudica a eficácia da análise e a apuração das preocupações apresentadas.

**V.** Não será tolerado qualquer relato falso ou de má-fé com o objetivo de prejudicar indevidamente Colaboradores, Prestadores de Serviços, Parceiros de Negócios, Clientes, Concorrentes, Usuários de Serviços Públicos e Agentes Públicos.

**VI.** Caso fique comprovada, em investigação interna, a ocorrência de relato de má-fé, aquele que relatou poderá perder o direito ao anonimato e confidencialidade das informações, incorrerá em descumprimento do Código e estará sujeito à aplicação das medidas cabíveis, podendo afetar também, no caso de pessoa externa ao Grupo, a depender do caso concreto, a pessoa jurídica à qual esteja vinculado o relator de má-fé.

### **I. Reação à não conformidade**

**I.** O Grupo deverá reagir prontamente a qualquer não conformidade detectada, avaliando as medidas necessárias para controlá-la, interrompê-la, eliminá-la ou corrigi-la.

**II.** O Comitê de Ética poderá recomendar o afastamento preliminar de Colaborador de suas funções, ou do projeto ou negociação que esteja envolvido, ou a suspensão de execução contratual com Prestador de Serviços, no caso de risco de interferências no pleno



desenvolvimento das investigações.

**III.** Deverão ser tomadas ações imediatas para determinar e eliminar as causas da não conformidade, com o objetivo que ela não venha a ocorrer novamente, ou volte a ocorrer de maneira similar e com o mesmo potencial de afetar o Grupo.

**IV.** A área que detectar a não conformidade deverá descrever as suas causas e sugerir as ações imediatas a serem tomadas, comunicando o fato à Área de Compliance.

**V.** O Grupo está preparado para lidar com as consequências da não conformidade da maneira mais transparente possível às partes interessadas. Quaisquer comunicações que se relacionem à não conformidade devem partir exclusivamente da Presidência do Grupo.

**VI.** A Área de Compliance poderá propor à Presidência, diante da gravidade do relato, a criação temporária de um Comitê de Gestão de Crises, o qual terá atribuições específicas para lidar com a situação crítica revelada no relato.

## **J. Descumprimento do Código e Aplicação de Medidas Corretivas**

O compromisso com a aplicação do disposto neste Código é responsabilidade de todos no Grupo. Dessa forma:

**I.** Nenhuma violação ao Código, como também às políticas, procedimentos e regras do Grupo, será tolerada, sob qualquer motivo. Ainda que o Colaborador seja extremamente eficiente e represente resultados econômicos fora do comum para o Grupo, não haverá perdão ou atenuantes em caso de violações ao Código baseados em resultados econômicos ou eficiência. O desrespeito às regras estipuladas neste Código poderá levar à aplicação de medidas corretivas, tais como (mas não se limitando a):

- a. advertência verbal ou escrita;
- b. suspensão por até 30 (trinta) dias;
- c. desligamento do Grupo (podendo incluir dispensa por justa causa);
- d. rescisão de acordo ou contrato celebrado com o Grupo (no caso de Prestadores de Serviços e Parceiros de Negócios), a serem adotadas conforme a legislação vigente e de acordo a gravidade da infração.

**II.** A medida corretiva a ser aplicada estará sujeita à aplicação baseada em circunstâncias atenuantes e agravantes, de acordo com a situação do caso. Exemplos dessas circunstâncias são: gravidade do fato, reincidência, continuidade no tempo, grau de cooperação do infrator na apuração, ressarcimento dos danos causados, tolerância da alta administração, quantidade de

pessoas e valores envolvidos etc.

**III.** A Presidência definirá a medida corretiva adequada a ser aplicada e encaminhará ao Diretor da Área competente, de acordo com as especificidades do caso, para a sua execução e implementação.

**IV.** Na aplicação das medidas, deve-se observar as mesmas diretrizes de solução de conflitos de interesses descritas no título “E” acima.

**V.** A apuração interna com eventual responsabilização não exime o Colaborador, Prestador de Serviços ou Parceiro de Negócios das responsabilidades cíveis, administrativas ou criminais cabíveis que possam porventura existir, seja por parte do Grupo, terceiros ou autoridades.

**VI.** Por fim, se estiver em dúvida sobre algum tipo de conduta e como proceder diante do caso concreto, pergunte a si mesmo antes de continuar:

- a. É correto o que estou fazendo?
- b. Isto é consistente com o Código?
- c. O que dizem as regras e o que dispõem os procedimentos do Grupo? Elas estão de acordo com a conduta?
- d. O que uma pessoa que observasse a situação de fora pensaria a respeito disso? Agiria igual a mim?
- e. A ação refletirá bem para mim ou para o Grupo?
- f. Eu gostaria de ler sobre o que estou fazendo no jornal?

**VII.** Se a resposta for negativa a qualquer uma das indagações do item anterior, consulte previamente a Área de Compliance antes de prosseguir.



## GLOSSÁRIO

**Agente Público:** todo aquele que exerce ou exerceu, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função na Administração Pública Direta, Indireta ou fundacional de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal, dos Municípios, de Território, de empresa incorporada ao patrimônio público ou de entidade para cuja criação ou custeio o erário haja concorrido ou concorra com o patrimônio ou da receita anual. Inclui também o conceito de agente público estrangeiro, quem, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerça cargo, emprego ou função pública em órgãos, entidades estatais ou em representações diplomáticas de país estrangeiro, assim como em pessoas jurídicas controladas, direta ou indiretamente, pelo poder público de país estrangeiro ou em organizações públicas internacionais. Inclui, por fim, a definição de Pessoa Exposta Politicamente – PEP, tal como descrito na Resolução nº 29, de 7 de dezembro de 2017, do Conselho de Controle de Atividades Financeiras – COAF, que envolve as pessoas que desempenham ou tenham desempenhado, nos últimos 5 (cinco) anos, cargos, empregos ou funções públicas relevantes, no Brasil ou em outros países, territórios e dependências estrangeiros, assim como seus representantes, Familiares e outras pessoas de seu relacionamento próximo.

**Área de Compliance:** liderada por um representante apontado pela Presidência, o qual não poderá ser substituído como represália por conta de sua atuação como líder da Área de Compliance. É a Área do Grupo ligada hierarquicamente (e com acesso direto) à Presidência, com competência específica, status, e que atua de maneira independente, com autoridade e responsabilidade, suportando e apoiando as unidades de negócio do Grupo na execução das ações de integridade. Também é Área segregada dos demais negócios e áreas do Grupo, com recursos financeiros e política própria de remuneração de pessoal sem conexão com os resultados dos negócios do Grupo, a fim de evitar situações de conflito de interesses. Algumas das responsabilidades da Área de Compliance são: o desenvolvimento do programa de compliance (incluindo o seu programa de integridade), execução e monitoramento, revisão e ajuste do programa, bem como das políticas e processos, acesso irrestrito a pessoas e informações relevantes para o desenvolvimento do programa, tratar e analisar inicialmente os relatos e acompanhar a apuração pelo Comitê de Ética, acessar diretamente à Presidência, quando necessário.

**Bens, Recursos e Serviços do Grupo:** instalações, veículos, imóveis, equipamentos, informações, sistemas, processos, projetos, tecnologias e inovações desenvolvidas nas empresas do Grupo, entre outros.

**Comitê de Ética:** representantes e suplentes formados por Colaboradores do Grupo, com

mandato temporário, podendo ser renovável por igual período. Durante e após o mandato, os membros indicados não poderão sofrer represálias por conta de sua atuação pelo Comitê de Ética. A principal função é dar suporte à Área de Compliance para ajudar na maturação e efetivação do programa de compliance. Dentre outras atribuições, apura, investiga e propõe tomada de decisão acerca dos relatos trazidos pela Área de Compliance, recebidos mediante a Linha Ética, sugerindo direcionamentos e medidas a serem tomadas pela Presidência. Também analisa casos não previstos no Código, bem como pode sugerir a revisão e atualização do Código à Presidência.

**Conflito de interesses:** toda e qualquer situação em que a pessoa envolvida não possua a necessária independência para julgar ou decidir, ou que ela seja afetada por alguma circunstância que frustre essa independência.

**Corrupção e Suborno:** independentemente da localização de sua ocorrência, em violação às leis aplicáveis, significa ofertar, prometer, dar, doar, oferecer, aceitar ou solicitar algo de valor a um Agente Público para influenciar uma decisão, com vantagem indevida ou benefício de qualquer valor (que pode ser financeiro ou não) ao Grupo ou a outras partes interessadas. Exemplos incluem pagamentos a Agente Público para incentivar uma decisão de beneficiar ou continuar com as relações comerciais, influenciar o resultado de uma auditoria ou fiscalização de autoridades, interferir no lançamento de impostos ou na aplicabilidade de outras leis, bem como agir para interferir no processo licitatório em favor do Grupo, direta ou indiretamente.

**Ética e Conformidade (E&C):** também conhecido como “Ética & Compliance”, são diretrizes pessoais, sociais e profissionais de boa conduta que se aplicam a indivíduos, grupos e organizações, incluindo as políticas e os procedimentos adequados a fim de se atingir este objetivo. No Grupo, a boa conduta envolve a atitude e comportamento dos Colaboradores, Prestadores de Serviços e Parceiros de Negócios do Grupo em relação a todas as partes interessadas.

**Familiares:** inclui, em conjunto, o conceito de Parente Consanguíneo até o Quarto Grau, em Linha Reta ou Colateral, e o de Parente por Afinidade, até o Segundo Grau, em Linha Reta ou Colateral.

**Grupo:** todas as empresas coligadas ou controladas pela Soares Penido Participações e Empreendimentos S/A, Serveng-Civilsan S.A. Empresas Associadas de Engenharia, Serveng Transportes Ltda e Pecuária Serramar Eireli.

**Linha Ética:** canal de comunicação sob gestão externa, responsável pela recepção das informações e posterior envio para tratamento e análise da Área de Compliance, quem submete as preocupações levantadas, após juízo de admissibilidade, ao Comitê de Ética para a apuração necessária.



**Pagamento de Facilitação:** pagamentos não oficiais ou ilegais (ou seja, não são destinados, por meio de recolhimento oficial, a órgãos ou entidades públicas), que costumam ser de pequeno valor, em dinheiro e diretamente para o Agente Público como pessoa física e objetivam assegurar ou acelerar algum processo que seja de interesse do Grupo ou para que o Agente Público pratique ato que deveria ser de sua competência (como um ato vinculado, por exemplo) ou preste algum serviço que o Grupo teria legalmente direito de receber sem a necessidade de pagamento. Alguns problemas na recusa de Pagamentos de Facilitação, a título de represália por parte do Agente Público corrupto, podem ser (i) filas; (ii) problemas no desembarque de mercadorias; (iii) impossibilidade de embarcar; (iv) não emissão de alguma licença, autorização, visto, guia, ou qualquer documento; (v) não realização de segurança pública; (vi) instalação de serviços de utilidade pública; (vii) permissão ou autorização para trabalho.

**Parente Consanguíneo até o Quarto Grau, em Linha Reta ou Colateral:** pai, mãe, filhos, avós, irmãos, netos, tios, primos, bisnetos, bisavós, sobrinhos, entre outros.

**Parente por Afinidade até o Segundo Grau, em Linha Reta ou Colateral:** cônjuge ou companheiro, sogros, genros e noras, cunhados, padrasto, madrasta, enteados, entre outros. O conceito por afinidade também se estende a ex-cônjuge, ex-companheiro, ex-sogros, ex-genros, ex-noras, ex-cunhados, ex-padrastos, ex-madrastas e ex-enteados.

**Partes interessadas:** todos os públicos que, direta ou indiretamente, relacionam-se com o Grupo, incluindo Acionistas, Colaboradores, Clientes, Fornecedores, Credores e Financiadores, Governantes e Comunidades locais.



## GRUPO SERVENG

### ANEXO I - TERMO DE COMPROMISSO DO COLABORADOR

Eu, \_\_\_\_\_ matrícula: \_\_\_\_\_, recebi o Código de Ética e Conduta do Grupo Serveng e, após ler e entender o seu conteúdo, e tendo esclarecido eventuais dúvidas que porventura possam ter surgido, concordo com os princípios e orientações nele contidos.

Assumo o compromisso de seguir tais princípios e orientações nas minhas atividades profissionais durante toda a minha carreira no Grupo Serveng. Concordo, também, que ele passe a fazer parte integrante do meu contrato de trabalho e que deverão ser observados os dispositivos que possam afetar o Grupo mesmo depois da cessação da relação de trabalho. Todas as atualizações julgadas necessárias pela alta administração serão automaticamente incorporadas ao Código de Ética e Conduta do Grupo Serveng, seguidas por mim e adicionadas ao meu contrato de trabalho, mediante prévia e ampla comunicação a todos por parte da Área de Compliance.

O Código de Ética e Conduta está disponível para consulta, em versão completa e simplificada, no endereço [www.serveng.com.br/compliance](http://www.serveng.com.br/compliance). Em caso de dúvidas com relação ao seu conteúdo, procurarei a Área de Compliance do Grupo Serveng por meio dos canais de orientação disponibilizados. Em caso de preocupações com relação a algum ilícito que esteja ocorrendo ou possa vir a ocorrer dentro do Grupo, comunicarei o fato à Linha Ética. Caso não aceite eventuais atualizações do Código, manifestarei minha discordância, por escrito, à Área de Compliance, explicitando as razões pela discordância, as quais serão avaliadas pela Área.

---

Local / Data:

---

Assinatura:

---

Unidade de Negócio:

---

Área e Função:





## GRUPO SERVENG

### ANEXO II - TERMO DE COMPROMISSO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS OU FORNECEDOR

---

Declaramos, para os devidos fins, que recebemos, nesta data, o Código de Ética e Conduta do Grupo Serveng e nos comprometemos a observar as disposições nele contidas, como, por exemplo, mas não se limitando, aos seguintes pontos:

- que conhecemos os princípios contidos no Código de Conduta do Grupo Serveng, cuja íntegra nos foi entregue nesta data, a qual também está disponível em [www.serveng.com.br/compliance](http://www.serveng.com.br/compliance);
- que respeitaremos os termos e condições transcritos neste Código de Ética e Conduta do Grupo Serveng e que buscaremos nos manter adequados a ele, desenvolvê-lo e integrá-lo aos nossos procedimentos e conduta para com o Grupo;
- que relataremos à Linha Ética do Grupo Serveng qualquer evento relacionado à transgressão do Código de Ética e Conduta do Grupo Serveng que pudermos observar;
- que estamos cientes de que a assinatura deste Termo de Compromisso não obriga ao Grupo Serveng estabelecer qualquer relação comercial com a empresa signatária;
- que todas as atualizações julgadas necessárias pela alta administração serão automaticamente incorporadas ao Código de Ética e Conduta do Grupo Serveng, atualizando automaticamente, dessa maneira, o respectivo contrato de prestação de serviços ou fornecimento de bens firmado com o Grupo Serveng.

---

Local / Data:

---

Assinatura:

(Carimbo da Empresa, nome e  
assinatura do representante legal)





**GRUPO SERVENG**  
**ANEXO III - TERMO DE REVELAÇÃO**

---

Eu, \_\_\_\_\_ matrícula: \_\_\_\_\_,  
declaro que tenho ou posso vir a ter, no curto prazo, vínculo Familiar ou de amizade íntima com  
Agente Público e entendo que a informação pode ser de relevância para o Grupo, gerar conflito  
de interesses, ou impactar direta ou indiretamente em suas atividades.

Nome Completo do Agente Público:

Nível de Relacionamento:

Órgão/Entidade e Área ou Departamento onde está alocado o Agente Público:

Esclarecimento da situação (se for o caso):

Declaro que as informações prestadas acima são verdadeiras e que não há omissão de qualquer  
outra informação relevante ou que possa impactar nas atividades do Grupo.

---

Local / Data:

---

Assinatura:

---

Unidade de Negócio:

---

Área e Função:



# **COMPLIANCE**

**Transparência para todos**



**GRUPOSERVENG**  
UMA EMPRESA DE VERDADE



**Conheça o novo CÓDIGO DE ÉTICA  
E CONDUTA DO GRUPO SERVENG.**

Um novo momento, com novas atitudes. Faça parte!  
Toda boa conduta merece ser compartilhada.

SAIBA MAIS:

[www.serveng.com.br/compliance](http://www.serveng.com.br/compliance)

SE VOCÊ TEM ALGUMA PREOCUPAÇÃO, FALE CONOSCO:

[linhaeticaserveng@denuncieonline.com.br](mailto:linhaeticaserveng@denuncieonline.com.br)

ou ligue 0800 878 3063 (as ligações são gratuitas)



**GRUPOSERVENG**  
UMA EMPRESA DE VERDADE