

CÓDIGO DE CONDUTA



ÍNDICE

- 1. INTRODUÇÃO**
- 2. POLÍTICAS E PRÁTICAS**
- 3. RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS**
- 4. PROTEÇÃO DE DADOS**
- 5. VIOLAÇÃO DO CÓDIGO**
- 6. COMITÊ DE CONDUCTA E ÉTICA**

1

INTRODUÇÃO

1.1 OBJETIVO

Este código de ética e conduta visa evidenciar e reforçar os valores éticos da SOSERVI, sua identidade organizacional e os princípios que orientam a condução de suas atividades.

1.2 DESTINATÁRIOS

Sócios, **gestores**, colaboradores, clientes e fornecedores, sendo dever da SOSERVI divulgar às partes interessadas, visando estabelecer um padrão de relacionamento respeitoso e transparente entre a empresa e os destinatários.

1.3 MISSÃO

Oferecer soluções adequadas, confiáveis e eficazes na prestação de serviços terceirizados.

1.4 VISÃO

Ser referência no segmento de prestação de serviços terceirizados nas regiões Nordeste e Norte do país, com foco na satisfação do cliente.

1.5 VALORES

- ◇ **Excelência nos serviços prestados**
- ◇ Ética nos relacionamentos com as partes interessadas;
- ◇ Credibilidade e transparência com práticas idôneas;
- ◇ Desenvolvimento e valorização profissional, com atitudes humanizadas e dedicadas ao crescimento profissional dos colaboradores;
- ◇ Inovação tecnológica, utilizando equipamentos de ponta e investindo em novas práticas;
- ◇ Responsabilidade social e ambiental, com atitudes conscientes que visam minimizar o impacto ambiental e a geração de empregos;
- ◇ Foco nos resultados, minimizando custos, mantendo a qualidade e satisfazendo os clientes.



2

POLÍTICAS E PRÁTICAS

As atividades da SOSERVI são pautadas por atitudes que se preocupam em preservar sua imagem institucional e o que ela representa para os clientes, fornecedores e colaboradores. Portanto, somos responsáveis pela preservação e contínua melhoria da imagem e credibilidade construídas ao longo da história da empresa.

2.1 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

O compromisso com a preservação do meio ambiente é renovado cotidianamente, a partir de práticas comprometidas de redução de resíduos provenientes da nossa atividade e utilização de produtos de limpeza biodegradáveis. Nossas atitudes reforçam também o compromisso com as novas gerações, contribuindo também de forma efetiva para o desenvolvimento sustentável do país. Principais práticas:

◇ **Racionalização no uso dos insumos de produção:**

Reduzindo o consumo de água, energia e papel;

◇ **Uso de produtos de limpeza biodegradáveis:**

Os produtos de limpeza que oferecemos aos clientes são sustentáveis e reduzem o impacto ao meio ambiente;

◇ **Reciclagem seletiva de lixo:**

Óleo de lubrificação e equipamentos eletrônicos são descartados apropriadamente.

2.2 RESPONSABILIDADE SOCIAL

Conforme o objetivo 04 da Organização das Nações Unidas para o desenvolvimento sustentável até 2030, a SOSERVI assegura a educação inclusiva, equitativa e de qualidade, promovendo oportunidades de aprendizagem ao longo da carreira profissional de seus colaboradores, além de oferecer capacitação aos candidatos a novas vagas, através da UNIVERSIDADE DA LIMPEZA. Esses candidatos quando não aproveitados no quadro de funcionários da empresa, ficam capacitados ao mercado de trabalho.



2.3 RESPONSABILIDADE ANTICORRUPÇÃO

As decisões da SOSERVI não são pautadas por preferências partidárias ou ideológicas, assim, as operações comerciais com o setor público e privado deverão:

- ◇ Estar em conformidade com a legislação pertinente e com as diretrizes corporativas;
- ◇ Estar devidamente registradas nos sistemas e demonstrativos contábeis;
- ◇ Ser transparentes, não sendo permitidos patrocínios, doações, etc. que possam ser realizadas com o objetivo de obter benefícios ilegítimos ou favores para a empresa.

Não serão toleradas condutas antiéticas ou inadequadas, estando todos subordinados aos padrões estabelecidos nesse item, tais como:

- ◇ Nenhum colaborador deve permitir a entrega ou promessa de dinheiro, bens em geral, ou qualquer outra vantagem a agentes públicos, funcionários de órgãos ou agências governamentais, incluindo autarquias, empresas estatais, sociedades de economia mista, organizações internacionais, partidos políticos, candidatos a cargos eletivos, membros do Poder Executivo, Judiciário ou Legislativo, bem como de gestores ou funcionários de empresas privadas, visando obter vantagens ilícitas.

As Leis Anticorrupção se aplicam também aos indivíduos que agirem de maneira a incentivar práticas não condizentes com a efetivação de pagamentos, ou seja:

- ◇ Aprovar pagamentos sob promessa de vantagens indevidas;
- ◇ Fornecer ou aceitar faturas falsas;
- ◇ Retransmitir instruções para efetivação de pagamentos mediante vantagens indevidas;
- ◇ Acobertar pagamentos ou promessas de vantagens indevidas;
- ◇ Cooperar conscientemente com o ato de corrupção.

Nenhum colaborador será prejudicado, retaliado ou penalizado devido a atraso ou perda de negócios resultantes de sua recusa em permitir ato de corrupção na empresa.

3

RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS



3.1 RELACIONAMENTO COM OS COLABORADORES

A Soservi valoriza os seus colaboradores através da gestão participativa, criação de oportunidades de desenvolvimento profissional e pessoal, capacitação e reconhecimento do bom desempenho.

A empresa investe permanentemente em ambientes de trabalho seguros, ergonômicos e saudáveis para um relacionamento interno respeitoso, cuja preservação cabe à conduta de todos os colaboradores. Além disso, disponibiliza o canal SAF – Serviço de Atendimento ao Funcionário 0800 704 8860, para que o colaborador possa ser ouvido, tirar suas dúvidas, dar sugestões, fazer reclamações e denúncias. Em caso de denúncia a identidade do colaborador será mantida em sigilo.

A Soservi permite a contratação de parentes, desde que não haja vínculo de subordinação entre eles, nem trabalhem no mesmo setor.

Nesse sentido, a empresa também mantém vigilância permanente para manutenção de um ambiente seguro e de relações de confiança com os seus colaboradores, orientada pelos seguintes princípios:

- ◇ A não tolerância de qualquer forma de discriminação ou assédio, comportamento agressivo ou desrespeitoso;
- ◇ A adoção de políticas e práticas destinadas a prevenir e combater as formas degradantes de trabalho (infantil, forçado, escravo, etc.);
- ◇ Respeito aos direitos políticos e trabalhistas dos colaboradores, incluindo o direito à negociação coletiva e à associação partidária e sindical;
- ◇ Aos processos de gestão de pessoas (contratação, desligamento, transferência, promoção, aumentos salariais por méritos, sanções disciplinares, etc.), todos realizados com respeito, transparência, imparcialidade e com base nos preceitos da meritocracia.
- ◇ A empresa não autoriza a utilização de e-mail corporativo para fins particulares, nem endereço de e-mail privado para trato de assuntos corporativos.

Em contrapartida a Soservi espera de seus colaboradores:

- ◇ Zelo pela imagem da empresa;
- ◇ Manter sempre o sigilo das informações da empresa, sendo proibida a divulgação destas nas mídias sociais ou similares;
- ◇ Não utilizar o cargo para obtenção de benefícios pessoais;

- ◇ Respeitar os demais colaboradores coibindo qualquer conduta discriminatória;
- ◇ Não adotar condutas que ponham em risco a saúde e segurança própria no ambiente de trabalho;
- ◇ Zelar pela conservação do patrimônio da empresa;
- ◇ Não se apropriar ou utilizar-se de bens da empresa, produtos ou equipamentos de trabalho em proveito próprio;
- ◇ Denunciar, via canal disponibilizado (SAF – Serviço de Atendimento ao Funcionário), quaisquer práticas contrárias às contidas neste código, sendo garantido o sigilo da identidade do denunciante;
- ◇ Não consumir bebida alcoólica ou drogas no ambiente de trabalho, nem tão pouco se apresentar ao trabalho após a ingestão ou sobre o efeito destas;
- ◇ Não portar arma de fogo ou arma branca (faca, canivete, etc) no ambiente de trabalho;
- ◇ Não alterar ou falsificar documentos da empresa;
- ◇ Não realizar nenhuma atividade de comércio (compra e venda) de produtos (cosmético, vestuário, alimento, etc) nas dependências da empresa.

3.2 RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

Os clientes são os grandes motivadores para que a empresa esteja em permanente desenvolvimento, buscando novas tecnologias, revisando os seus processos de trabalho, capacitando os seus colaboradores, de modo a permitir a oferta de serviços com níveis de excelência e sustentabilidade.

É para este público que a empresa foca diariamente a sua atenção, trabalhando arduamente para manter a confiança e a credibilidade nela depositada quando da contratação dos seus serviços, ciente de que:

- ◇ A qualidade dos serviços deve superar as expectativas dos clientes, sempre em acordo com a legislação e normas setoriais vigentes;
- ◇ Não devem ser utilizados artifícios como vendas casadas e outras formas de imposição ou constrangimentos na realização dos negócios;
- ◇ O atendimento deve ser respeitoso, imparcial, cordial e profissional, visando unicamente o zelo e a satisfação dos clientes;
- ◇ A SOSERVI deve manter sigilo das informações dos seus clientes;
- ◇ A empresa deverá estar aberta a receber sugestões, elogios, críticas e denúncias de seus clientes, para tanto disponibiliza o canal de contato SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente (2122-8807) e o site da empresa www.soservi.com.br no link Atendimento ao Cliente.

3.3 RELACIONAMENTO COM OS FORNECEDORES



A SOSERVI preza por práticas éticas na seleção, negociação e administração de todas as atividades comerciais, tratando com respeito os fornecedores, sem privilégios ou discriminação de qualquer natureza, independentemente do volume de negócios que cada um mantenha com a empresa, como também incentiva as boas práticas no atendimento aos fornecedores, orientando os seus colaboradores a seguirem os seguintes princípios:

- ◇ Assegurar-se de que os fornecedores respeitam a legislação trabalhista, não fazendo uso do trabalho infantil ou mão de obra escrava;
- ◇ Certificar-se de que os fornecedores adotam práticas que respeitam o meio ambiente;
- ◇ Manter a confidencialidade dos dados e informações dos fornecedores;
- ◇ Estabelecer relacionamentos isentos de favorecimentos;

3.4 RELACIONAMENTO COM O PODER PÚBLICO

A SOSERVI respeita as leis e é comprometida com o desenvolvimento social e econômico do país, sempre respeitando as boas práticas de governança.

Todos os negócios realizados pela empresa estão, e assim devem permanecer, respaldados por documentos que atendam à legislação vigente e em estreita observância às normas e registros contábeis.

Responsabilidades dos colaboradores frente ao poder público:

- ◇ Manter-se atualizado quanto às normas legais, regulamentares e demais instruções relevantes ao desempenho de suas atividades;
- ◇ Manter um bom relacionamento com os órgãos governamentais com os quais se relaciona em função das atividades, sendo transparente e cooperativo nos termos da legislação vigente a fim de combater a corrupção, o favorecimento e a obtenção de vantagens ilegais, não contrariando as regras deste código, sem deixar de defender os interesses legítimos da empresa.



4

PROTEÇÃO DE DADOS

COMPROMISSO COM A PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Com o compromisso de proteção de dados, a Soservi reflete a cultura de integridade da organização, associada ao cumprimento da legislação aplicável, Lei nº 13.709/2018 “Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais” ou “LGPD”, nas atividades desenvolvidas na empresa visando a manutenção do sigilo e proteção dos dados pessoais que são confiados à empresa, sejam de funcionários, clientes, fornecedores, entre outros.

Ao entrar na SOSERVI, o funcionário registra a sua manifestação livre, voluntária e consciente com a concordância no tratamento de seus dados, como seu titular, para os fins específicos do contrato de trabalho.

Já os funcionários que manuseiam os dados pessoais de terceiros, assumem o compromisso de proteger esses dados e têm a ciência que o tratamento dos dados só deve ocorrer para fins trabalhistas ou diretamente ligados à atividade empresarial da Soservi.

Os clientes e fornecedores também devem se comprometer com a Soservi a manter o sigilo e proteção dos dados pessoais que são confiados/enviados a eles.



PENALIDADES

As penalidades institucionais possíveis para os funcionários que descumprirem o disposto no programa, incluem advertência formal, suspensão e podendo até acarretar demissão.

Para os demais envolvidos, como fornecedores e clientes, será cabível o envio de notificação extrajudicial e/ou rompimento dos vínculos existentes entre eles e a Soservi, bem como poderá ser devida indenização à Soservi por conta de eventuais danos por ela sofrido em decorrência do descumprimento das diretrizes previstas neste programa.

5

VIOLAÇÃO DO CÓDIGO

Qualquer colaborador que tenha conhecimento de quaisquer condutas ou atividades contrárias aos princípios aqui estabelecidos deve comunicar o fato ao seu superior imediato ou informar ao SAF – Serviço de Atendimento ao Funcionário (0800 704 8860). Todas as informações e/ou denúncias recebidas serão tratadas como sigilosas, sendo preservada a identidade do informante.

Já nossos clientes e fornecedores poderão se comunicar através do SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente (2122-8807 ou www.soservi.com.br) e terá a mesma tratativa mencionada acima.

A violação de qualquer conduta ou prática contida neste código será submetida à avaliação do Comitê de Conduta e Ética, para aplicação de medidas disciplinares e leis vigentes no país.

6

COMITÊ DE CONDUTA E ÉTICA

É um comitê formado por membros da Diretoria, Superintendências, Gestores dos departamentos de Gestão de Pessoas e Jurídico, com as seguintes responsabilidades:

- ◇ Receber as denúncias sobre a violação desse código;
- ◇ Analisar e apurar as violações ocorridas, bem como dar suporte à tomada de decisão.
- ◇ Garantir sigilo sobre as informações recebidas;
- ◇ Garantir que este código seja divulgado a todos os colaboradores, disponibilizando na intranet e no site da empresa;
- ◇ Sanar as eventuais dúvidas ou informações solicitadas a respeito deste código, através dos canais de comunicação disponíveis;

Elaborado por: Gestor da Qualidade
Aprovado por: Superintendente Geral
Em: 20/09/2017
Data da revisão: 30/08/2023
Versão: 06



SIGA A SOSERVI NAS
REDES SOCIAIS

