

# CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA



# INTRODUÇÃO

---

Você está recebendo o Código de Conduta Ética do Grupo Soprano, documento elaborado em respeito às leis do país, com foco nas melhores práticas de governança corporativa (IBGC – Instituto Brasileiro de Governança Corporativa) e na Lei Anticorrupção, n. 12.846, de 1º de agosto de 2013.

A conduta ética e íntegra deve ser a base de todas as nossas ações, e o nosso Código de Conduta Ética expressa nossos princípios fundamentais e define o significado de integridade. Mas não se espera, com ele, abranger todas as situações do cotidiano, portanto, na dúvida, o colaborador deve consultar os integrantes do comitê de ética.

Todos os colaboradores, fornecedores e parceiros devem estar familiarizados com este Código.

A liderança tem a obrigação de assegurar sua observância, transmitir seu conteúdo aos colaboradores e servir de exemplo para toda a organização.

Os requisitos desse Código devem ser cumpridos por todos os colaboradores e servir de referência para os parceiros comerciais. Se identificar, suspeitar, souber de desvios ou violações relativas a qualquer de seus requisitos, deve-se informar imediatamente os canais pertinentes, que providenciarão a apuração dos fatos relatados. Se comprovados, serão avaliados pelo Comitê de Ética e terão, como consequência, medidas disciplinares correspondentes, além das punições previstas em lei.

# MENSAGEM DO COMITÊ DE ÉTICA

---

Em quase 70 anos de história, o Grupo Soprano sempre teve a Ética como valor imprescindível, estimulada em toda e qualquer ação realizada dentro da organização.

A evolução gradual da Empresa é fruto da união de virtudes como a integridade e respeito mútuo entre todos que fazem parte dessa trajetória. Neste Documento, você ficará a par desses princípios que, baseados na Ética, estabelecem uma conduta respeitosa, coerente e séria, promovendo transparência e harmonia nas relações entre todos os públicos: clientes, acionistas, fornecedores, colaboradores, governo e comunidade.

O código de conduta ética é um instrumento que busca a realização da visão, missão e valores da empresa e precisa estar enraizado na cultura organizacional. Desse modo, deve ser incorporado ao dia a dia dos colaboradores, sendo uma base sólida, para que todos possam agir da forma correta e responsável. Representa a declaração formal das expectativas da empresa, servindo para orientar as ações de seus colaboradores e explicitar a postura da Empresa diante dos diferentes públicos com as quais interage.

O Comitê de Ética da Soprano segue critérios e norteadores para que seus colaboradores sintam segurança, podendo sempre relatar qualquer assunto, promovendo o convívio ético.

Ao seguir os passos do Código de Conduta Ética, você embarcará em uma trajetória de confiança e bom senso. Sua parte nessa jornada é fundamental. Contamos com o seu apoio!

# ÍNDICE

---

O Código .....	06
Pilares de Sustentação .....	07
Estrutura de Comitê Soprano .....	08
Relacionamento com Empresa.....	10
Relacionamento com Colegas.....	19
Relacionamento com Fornecedores.....	19
Relacionamento com Clientes .....	21
Relacionamento com o Governo e a Sociedade.....	22
Relacionamento com Entidades Sindicais.....	24
Relação com o Meio Ambiente.....	24
Operações com Partes Relacionadas .....	25
Processos Judiciais e Arbitragem .....	26
Canal de Ética - Violação ao Código de Conduta.....	26
Canais para Relato .....	27
Ações Disciplinares.....	28
Disposições Gerais.....	28
Termos de Compromisso.....	28

# O CÓDIGO

---

A base de atuação do Grupo Soprano está em buscar um desenvolvimento com ética e responsabilidade perante seus públicos. Esse compromisso, explicitado nos Valores da Empresa, tem um importante instrumento de regulamentação e orientação: o Código de Conduta Ética do Grupo Soprano.

O Código de Conduta Ética é um conjunto de normas mediadoras entre o “jeito de ser” e o “jeito de agir” e tem como objetivo estabelecer os princípios éticos e as normas de conduta que devem orientar as relações internas e externas entre conselheiros, CEO, gestores, colaboradores, fornecedores e demais partes interessadas (stakeholders), independentemente das suas atribuições e responsabilidades.

A presença do Grupo Soprano no mercado nacional e internacional exige padrões transparentes de atuação. A nossa reputação e credibilidade são os ativos mais importantes de que dispomos. Os princípios éticos que orientam nossa atuação contribuem para a manutenção da imagem da Empresa, como entidade sólida e confiável perante nossos clientes, fornecedores, colaboradores e comunidade em geral.

# PILARES DE SUSTENTAÇÃO DO GRUPO SOPRANO

---

## MISSÃO

Participar da vida das pessoas promovendo bem-estar e segurança, com experiências que as surpreendam, gerando valor para todos.

## VISÃO

Ser referência em confiabilidade nos negócios em que atuamos, com crescimento sustentável e reconhecimento da marca na América Latina.

## VALORES

1

### **Valorização Humana:**

Oportunizar o desenvolvimento e reconhecimento dos colaboradores, respeitando as pessoas, o meio ambiente e a sociedade.

2

### **Empreendedorismo e Inovação:**

Capacidade de desenvolver e estimular a leitura do ambiente, antecipando tendências, criando soluções inovadoras, para sermos atrativos e competitivos no mercado.

3

### **Integridade e Ética:**

Ter conduta e agir de maneira íntegra. Ser educado, ético e justo. Atender leis e normas externas, políticas e diretrizes da Empresa em quaisquer situações e ambientes.

**4 Profissionalismo:**  
Governança orientada a resultados sustentáveis a longo prazo, com pessoas qualificadas e de alto desempenho.

**5 Compromisso com Clientes e Parceiros:**  
Estabelecer relacionamentos próximos e duradouros, agregando valor em toda a cadeia e honrando o acordado.

## ESTRUTURA DE COMITÊ SOPRANO

---

A primeira versão do Código de Conduta Ética do Grupo Soprano foi elaborada em maio de 2007, ano em que foi criado o Comitê de Ética. Em outubro de 2016, com a 3ª revisão do Código, a estrutura de comitê foi reformulada sendo desmembrada da seguinte forma:

- Comitê Corporativo, composto por membros do Conselho Consultivo
- Comitê de Conduta Ética, composto pelo Chief Executive Officer (CEO) do Grupo Soprano, Vice-Presidente e Gerente do Centro de Excelência de Pessoas.

Responsabilidades do Comitê de Ética:

- I – Atualizar e divulgar o Código de Conduta Ética do Grupo Soprano;
- II – Garantir a disseminação do Código de Conduta Ética entre as partes interessadas, visando o cumprimento do Código;
- III – Gerenciar o Canal de Ética;
- IV – Salvar a confidencialidade dos envolvidos;
- V – Auditar o cumprimento deste Código;
- VI – Investigar denúncias de violação deste Código;



VII – Monitorar a legislação que possa afetar essas diretrizes;

VIII – Dirimir dúvidas sobre as diretrizes éticas da Empresa, fornecendo orientação aos interessados quanto à aplicação deste Código, assim como a apuração e tomada de decisão quando verificados casos de violação dos princípios estabelecidos, estimulando e mobilizando todos os colaboradores sobre os princípios e valores da organização;

IX – Gerenciar as ações disciplinares.

Em parceria com a Contato Seguro, uma empresa terceirizada e totalmente isenta, a Soprano disponibiliza para todas as partes o Canal de Ética. Com essa ferramenta, colaboradores, fornecedores, clientes e parceiros podem relatar condutas incorretas ou que não estejam de acordo com os princípios da Soprano. Conheça e contribua para mantermos uma relação cada vez melhor e mais transparente.



**Contato  
Seguro**

CANAL DE ÉTICA

Contato:

Ligue 0800 601 8676

Digite SOPRANO no nome da organização em [www.contatoseguro.com.br](http://www.contatoseguro.com.br) ou baixe o aplicativo Contato Seguro.

# RELACIONAMENTO COM EMPRESA

---

O Grupo Soprano trata com dignidade seus colaboradores e propicia um ambiente de trabalho com oportunidades iguais de crescimento profissional, pessoal e de respeito à liberdade individual.

## Conflito de Interesses

O conflito de interesses na relação colaborador-empresa ocorre quando o colaborador usa sua influência ou comete atos com o intuito de beneficiar interesses particulares e que se contraponham ao interesse da Empresa ou possam lhe causar danos ou prejuízos.

As transações de negócio devem ser conduzidas de acordo com os interesses do Grupo Soprano.

Ninguém, quer seja pessoa física ou pessoa jurídica, que tenha relacionamento com algum colaborador da Soprano, poderá beneficiar-se de maneira inadequada em razão da posição desse colaborador na Empresa. Além disso, nenhum colaborador poderá beneficiar-se de sua função na empresa para obter vantagem pessoal.

Deverão ser evitadas situações que possam causar conflito entre as responsabilidades de um colaborador e seus interesses e valores pessoais.

O Grupo Soprano aceita a relação familiar dentro do seu quadro de colaboradores, desde que respeitada as seguintes condições:

- a)** Que não haja subordinação direta e/ou indireta entre os mesmos até terceiro grau;
- b)** Que não trabalhem no mesmo setor/área com parentesco até segundo grau.

É dever do colaborador e da liderança manter a Empresa informada da existência de graus de parentesco nos casos acima.

O colaborador deverá manter a Empresa informada, em caso de participação societária de cônjuge/companheiro(a) ou de parente(s) de primeiro grau em empreendimento(s) que concorra(m) com o Grupo Soprano, em qualquer instância.

Não é permitido ao colaborador prestar serviços externos, de forma particular, para as empresas do Grupo Soprano, sendo também vetado desempenhar cargos, funções ou representações em empresas concorrentes e empresas fornecedoras de bens e serviços.

Situações não explicitadas neste Código que possam acarretar conflito de interesses devem ser informadas às lideranças imediatas para orientação.

**NOTA:** Consideram-se familiares/parentes os membros da família até o terceiro grau: pai, mãe, filho(a), irmão(ã), avô(ó), bisavô(ó), neto(a), bisneto(a), tio(a) e sobrinho(a). Para os efeitos deste Código, são considerados também os parentes por afinidade, a saber: cônjuge, companheiro(a), genro, nora, sogro(a), padrasto, madrastra, enteado(a) e cunhado(a).

## **Informações Privilegiadas e/ou Confidenciais**

O colaborador que, por força de seu cargo ou de suas responsabilidades, tiver acesso a informações estratégicas ou confidenciais sobre o Grupo Soprano, ainda não divulgadas publicamente, não poderá passá-las a terceiros nem transacionar títulos ou ações dessas empresas durante o período de confidencialidade.

Informações confidenciais são de propriedade do Grupo Soprano e assim devem ser mantidas. Elas não devem ser usadas para outros propósitos senão os de interesse dos negócios do Grupo. Todo e qualquer projeto referente a novos produtos, máquinas, ferramentas, processos, entre outros, são de uso e propriedade exclusiva do Grupo Soprano.

Nesse caso, é dever do colaborador impedir o acesso de quem quer que seja a tais informações, redobrando o cuidado com documentos e até mesmo com materiais deixados sobre as mesas ou em gavetas e armários.

É dever do colaborador manter o sigilo profissional das informações, relatórios, contas, demonstrativos, balanços, planos estratégicos e demais atividades do Grupo Soprano e de pessoas, que não sejam de caráter público. Não se poderá fornecer informações, salvo quando se encontrar expressamente autorizado para tal ou atue em cumprimento de resolução judicial ou preceito expresso da Lei.

**NOTA:** Informações estratégicas ou confidenciais são aquelas não conhecidas pelo mercado e cuja divulgação poderá afetar as operações da Empresa. São exemplos dessas informações: resultados financeiros, aquisições ou vendas, segredo industrial, investimentos e assuntos afins.

## Conduta Fora da Empresa

Como integrante do Grupo Soprano, o colaborador deve ser criterioso com sua conduta em ambientes públicos, seja em circunstâncias de sua atividade profissional, seja em situações de sua vida privada, agindo com prudência e zelo, não expondo a Empresa nem a própria carreira ao risco.

Seja em ambiente interno, seja externo, como participação em treinamentos ou eventos, utilizando materiais da Empresa ou outras situações que permitam a identificação do colaborador, a conduta deste em situações de trabalho deve ser compatível com os Valores e Diretrizes do Grupo Soprano, contribuindo, assim, para o reconhecimento de sua boa imagem corporativa.

É vetado o uso de redes sociais com conteúdo difamatórios, envolvendo fotos e demais mídias, que possam difamar a imagem das Empresas do Grupo Soprano, de clientes e fornecedores e/ou colocar colegas em situações constrangedoras.

Espera-se do colaborador comportamento coerente com as condutas descritas neste Código..

## **Preconceito e Discriminação**

O Grupo Soprano valoriza a importância da diversidade nas relações de trabalho e a contribuição das pessoas. Portanto, a todos deve ser dado tratamento respeitoso, cordial e justo, independentemente do cargo ou da função que ocupem.

A Empresa repudia toda e qualquer manifestação de discriminação ou preconceito de qualquer natureza, sejam eles de raça, religião, faixa etária, sexo, convicção política, nacionalidade, estado civil, orientação sexual, condição física ou quaisquer outros.

Nos processos de recrutamento, seleção e promoção, os candidatos devem ser avaliados unicamente por sua capacitação técnica em atender as expectativas do cargo.

## **Postura da Gestão**

A demonstração de interesse de um subordinado em participar de um processo de recrutamento interno deve ser entendida por sua liderança como uma alternativa natural de evolução de carreira, não podendo dar ensejo a nenhum tipo de retaliação.

Eventuais erros cometidos por colaboradores deverão ser apontados pelas lideranças, sendo tais eventos acompanhados das informações e das diretrizes necessárias para evitar sua reincidência. A repetição de erros resultantes de descuido, negligência ou falta de interesse deve merecer adequada correção.

É conduta esperada de todos ouvir e considerar novas ideias, opiniões distintas, questionamentos e argumentações que representem uma forma de aprendizado e melhoria dos processos.

## **Assédio e Abuso de Poder**

O Grupo Soprano não admite assédios, tais como sexual, econômico, moral ou de qualquer outra natureza, nem situações que configurem desrespeito, intimidação ou ameaça no relacionamento entre colaboradores, seja de forma horizontal ou de forma vertical descendente ou ascendente, independentemente de seu nível hierárquico.

O colaborador que se considerar discriminado, humilhado ou alvo de preconceito, pressão, práticas abusivas ou em situação de desrespeito e que se sentir constrangido em tratar do assunto com seu superior hierárquico, deve comunicar o fato ao Comitê de Ética, utilizando-se dos canais de denúncia colocados à sua disposição.

A prevenção do assédio, discriminação e ameaças é uma questão de respeito dos direitos e dignidade individual, considerado um valor básico do Grupo Soprano.

**NOTA:** Caracteriza-se assédio o fato de alguém humilhar, desrespeitar ou constranger. O assédio moral ocorre quando se expõe alguém a situações de humilhação durante a jornada de trabalho. O assédio sexual visa obter vantagem ou favor sexual.

## **Uso de Álcool, Drogas, Porte de Armas e Comercialização de Mercadorias**

Não é permitida a entrada nas dependências das Empresas do Grupo Soprano com sinais de uso e/ou abuso de drogas e bebidas alcoólicas, bem como, é proibida a ingestão de bebidas alcoólicas no horário de trabalho, assim como o exercício da função profissional em estado de embriaguez.

São proibidos também o uso e o porte de drogas ilegais e a permanência no ambiente de trabalho em estado alterado pelo uso dessas substâncias, o que pode afetar a segurança e o desempenho, tanto do colaborador, quanto de seus colegas de trabalho.

Não é permitido o uso de tabaco em horário de trabalho, e/ou nas dependências da Empresa.

Armas de nenhuma espécie são permitidas nas dependências da Empresa, salvo para profissionais que atuem na segurança patrimonial do Grupo Soprano e que estejam autorizados para tal.

É proibido que os colaboradores realizem comercialização e permuta de mercadorias nas dependências da Empresa, bem como a comercialização de produtos de terceiros.

## **Patrimônio da Empresa**

Deve-se cuidar e usufruir adequadamente do patrimônio da Empresa. Os bens, os equipamentos e as instalações da Empresa, destinam-se exclusivamente ao uso em suas operações e não podem ser utilizados para fins particulares e/ou de terceiros, salvo em situações específicas definidas pela Empresa.

É responsabilidade do colaborador zelar pelo bom uso e pela conservação do patrimônio da Empresa colocado sob sua guarda.

Questões relativas à doação, venda e cessão de quaisquer bens pertencentes ao patrimônio da Empresa, com exceção de imóveis e participações societárias, cuja decisão será da assembleia de acionista da Paco, devem ser submetidas à avaliação do CEO do Grupo Soprano.

**NOTA:** Caracteriza-se como patrimônio da Empresa máquinas, ferramentas, equipamentos, dispositivos, peças e acessórios, móveis e utensílios em geral.

## Uso dos Sistemas Eletrônicos de Informação

Os sistemas eletrônicos e os recursos de informática estão à disposição dos colaboradores para o bom desempenho de suas funções.

Seu uso para assuntos pessoais é permitido desde que não contrarie normas e orientações internas, nem prejudique o andamento do trabalho. São proibidos a troca, o resgate, o armazenamento ou a utilização de conteúdo obsceno, pornográfico, violento, discriminatório, racista, difamatório, que desrespeite qualquer indivíduo ou entidade e contrário às políticas e aos interesses do Grupo Soprano. Jogos e mensagens de correntes também não são permitidos.

Usuários em geral não devem ter expectativa de privacidade na utilização desses sistemas e recursos. Por esse motivo, o Grupo Soprano poderá, a seu critério, se reservar o direito de usar e monitorar qualquer informação transmitida ou residente nesses meios. Essa regra abrange a informação escrita ou armazenada em sistema eletrônico e qualquer outro meio associado. Inclui também as informações desenvolvidas tecnicamente, adquiridas por associações, aquisição, licença, compra ou confiadas à Empresa.

Todos os arquivos e informações referentes à atividade profissional criados, recebidos ou armazenados nos sistemas eletrônicos são de propriedade do Grupo Soprano e constituem bens comerciais e legais. Assim, em caso de mudança ou desligamento de um colaborador, essas informações mantidas por ele deverão ser encaminhadas à liderança imediata para guarda ou descarte.

A senha de acesso aos sistemas é de uso pessoal exclusivo, não sendo permitida sua concessão e ou divulgação a terceiros, ainda que a um colega de trabalho.



Quaisquer tipos de software e programa não devem ser copiados ou instalados nos computadores da Empresa sem a prévia autorização da área de Tecnologia de Informação e Comunicação da Empresa.

O uso adequado dos sistemas eletrônicos de informação nas empresas do Grupo está detalhado nas Políticas Corporativas de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Conforme exposto no Regulamento Interno para Uso de Telefone Celular e Demais Equipamentos Eletrônicos de Comunicação, estabelece-se o uso consciente de aparelhos celulares de uso pessoal em horário de expediente, tanto para as áreas produtivas quanto administrativas, estando seu uso permitido somente nos horários de intervalo. Este regulamento abrange aparelhos celulares, fones de ouvido, máquinas fotográficas e quaisquer equipamentos eletrônicos de entretenimento de uso pessoal.

## **Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD**

O Grupo Soprano zela pela segurança da informação e uso consciente dos dados, bem como a proteção de direitos fundamentais de liberdade e de privacidade de cada pessoa.

Portanto, em consonância com a Lei nº 13.709/18 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), todas as atividades do Grupo Soprano deverão efetuar o tratamento dos dados pessoais com boa-fé, observando a finalidade para a qual se destinam estes dados e a necessidade deste tratamento.

## **Relacionamento com Parceiros Comerciais e Concorrentes**

Todas as informações de mercado e de concorrentes, legítimas e necessárias ao negócio, devem ser obtidas por meio de práticas transparentes e idôneas, não se admitindo sua obtenção por meios ilícitos.

É vedado ao colaborador adotar qualquer atitude que difame a imagem de concorrentes ou parceiros comerciais da Empresa.

Os negócios do Grupo Soprano devem se pautar pela observância às leis, aos valores do Grupo e ao Código de Conduta Ética, cabendo a todos os colaboradores assegurar seu cumprimento.

Não devem ser promovidos com concorrentes entendimentos com o objetivo de abuso de poder econômico ou de práticas comerciais arbitrárias.

**NOTA:** Aqui, meios ilícitos são formas ilegais e moralmente inaceitáveis de acesso a informações sigilosas.

## **Venda de Produtos da Empresa a Colaboradores**

A venda de produtos da Empresa aos colaboradores deverá ser realizada conforme as regras previstas em política específica.

## **Saúde e Segurança**

Além das exigências normativas externas, o Grupo Soprano possui regras de saúde e segurança que objetivam a manutenção de um ambiente de trabalho seguro. A Empresa realizará continuamente treinamentos com os colaboradores para que eles conheçam suas rotinas e se responsabilizem por elas.

A Empresa entende que cada colaborador tem uma responsabilidade individual com a segurança. O colaborador deve se familiarizar com as políticas, os procedimentos e as práticas de saúde, segurança e meio ambiente e cumpri-los rigorosamente.

Espera-se que todos observem atentamente o ambiente de trabalho, identificando possíveis situações de risco. Caso algum indício seja identificado, o fato deve ser informado à liderança local e os envolvidos devem ser alertados. Esse comportamento será considerado demonstração de comprometimento com as questões de segurança.

## RELACIONAMENTO COM COLEGAS

---

O estabelecimento de adequado nível de relacionamento dentro das Empresas, permite maior interação entre as pessoas, os colegas, os clientes internos e externos. Essa relação reflete um ambiente de trabalho de qualidade, com um alto nível de motivação e entusiasmo.

Para que isso aconteça, é necessário que o relacionamento interpessoal seja fundamentado na ética, respeito, confiança, harmonia e transparência. As pessoas, independentemente do nível hierárquico, devem ser tratadas com respeito e dignidade e terem preservadas sua integridade física e moral. Todos devem evitar a exposição do próximo a situações constrangedoras e depreciativas. Incentivamos a liberdade de pensamento, pautada no respeito, compreensão e criação de um ambiente de contínua evolução.

O Grupo Soprano valoriza a sinergia entre as áreas, a cooperação entre colaboradores de todas as Unidades e o compartilhamento de conhecimentos como forma de aprendizado e disseminação das melhores práticas, resguardados os critérios de confidencialidade expostos no item:

**Informações Privilegiadas e/ou Confidenciais.**

## RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

---

O Grupo Soprano visualiza em seus fornecedores, parceiros importantíssimos para a competitividade que busca no mercado. Para isso, estabelece uma relação de confiança mútua com esse público.

Para a realização de uma boa parceria, é importante identificar a capacitação do fornecedor e, por vezes, é preciso desenvolvê-lo em algum aspecto específico. Mas, sobretudo, são necessárias ações com extrema transparência e ética. Caso o colaborador possua alguma relação de parentesco com algum fornecedor, este deve informar a seu superior imediato. É importante evitar **conflitos de interesses** para que seja resguardada a transparência no relacionamento.

Os fornecedores do Grupo Soprano devem ser avaliados por meio de critérios claros e sem discriminação. Toda decisão deve ter sustentação técnica e econômica, não sendo permitido favorecimento de nenhuma natureza.

Os colaboradores da Empresa não devem oferecer ou aceitar presentes ou vantagens econômicas de qualquer natureza. Exceção é feita a objetos de pequenos valores classificados como brindes de marketing, no valor máximo de R\$200,00 (duzentos reais). Em caso de dúvida, o colaborador deve consultar seu superior imediato.

Os fornecedores deverão conhecer os valores do Grupo Soprano e ter atuação compatível com os princípios deste Código de Conduta Ética.

A contratação de empresas pertencentes ou dirigidas por ex-funcionários deve ser tratada com os cuidados necessários para não expor o Grupo Soprano a riscos trabalhistas.

O Grupo Soprano poderá encerrar uma relação de negócio com um fornecedor sempre que houver prejuízo de seus interesses ou desconsideração de questões legais, tributárias, de meio ambiente e de saúde e segurança no trabalho.

É de responsabilidade do colaborador a confidencialidade das informações sigilosas a ele repassadas por seus fornecedores.

# RELACIONAMENTO COM CLIENTES

---

O cliente é um dos bens mais valiosos de uma empresa. O Grupo Soprano adota o respeito e a ética para fidelizar seus clientes e ser reconhecido como um Grupo sólido e confiável. Essas características também são decisivas na hora de atrair clientes. Por isso, deve-se manter o profissionalismo, atendendo ao que foi acordado com o cliente, de forma ágil e eficaz.

O retorno para suas solicitações é importante, mesmo que a solução do problema ou crítica ainda não tenha sido encontrada. É fundamental demonstrar interesse pelo cliente, dando satisfação e se mostrando sempre à disposição para escutá-lo.

É compromisso do Grupo Soprano contribuir para o processo de criação de valor de seus clientes, por meio do atendimento às suas expectativas e do desenvolvimento de soluções inovadoras.

Os requisitos e as expectativas dos clientes devem ser considerados, e todos aqueles que forem estabelecidos devem ser rigorosamente cumpridos.

O Grupo Soprano não discrimina clientes, seja por origem, porte econômico ou localização. No entanto, reserva-se o direito de encerrar qualquer relação comercial sempre que seus interesses não estiverem sendo atendidos ou, ainda, quando o relacionamento representar risco legal, financeiro, social ou ambiental.

As informações sobre nossos produtos e serviços devem ser sempre claras e verdadeiras. Dados técnicos, em especial requisitos de segurança, saúde e meio ambiente, serão obrigatoriamente informados aos clientes. Cada produto deve seguir rigorosamente às exigências legais do mercado ao qual se destina.

É proibido fazer pagamentos impróprios a qualquer pessoa com o intuito de facilitar a venda de nossos produtos ou serviços, mesmo se perdermos oportunidades de negócio.

É de responsabilidade do colaborador a confidencialidade das informações sigilosas a ele repassadas por seus clientes e parceiros.

## **RELACIONAMENTO COM O GOVERNO E A SOCIEDADE**

---

A Empresa prima por uma relação de transparência com todos os seus públicos, atuando em conformidade com a legislação vigente. Sua relação com a comunidade é baseada no respeito à cultura local, promovendo ações de integração com a sociedade, estimulando a qualidade de vida e o desenvolvimento econômico e social.

### **Trabalho Infantil e/ou Escravo**

O Grupo Soprano atua com respeito às Leis Trabalhistas e às comunidades em que está inserida. Por isso, não adota, nem é conivente, com o uso ilegal de mão de obra infantil, trabalho escravo e com outras formas de tratamento inaceitáveis aos trabalhadores.

O Grupo Soprano não aceita, tanto dentro de suas empresas, quanto com fornecedores e parceiros de negócios, trabalho escravo ou em condição análoga, bem como uso de mão de obra infantil.

## **Participação Política**

A Empresa mantém bom relacionamento com entidades e representantes governamentais, tratando de assuntos de interesses da organização de forma imparcial, sem qualquer conotação político-partidária.

É vedado ao colaborador realizar, em nome do Grupo Soprano, qualquer contribuição em valor, bens ou serviços para campanhas ou causas políticas, exceto mediante deliberação do conselho. Essa contribuição se fará de acordo com a legislação vigente.

O Grupo Soprano respeita o direito individual do colaborador de se envolver em assuntos cívicos e de participar do processo político. Entretanto, tal participação deve ocorrer em seu tempo livre e à sua custa, em caráter pessoal, não ocorrendo no ambiente de trabalho, nem envolvendo recursos, equipamentos e materiais da Empresa. Nessa situação, o colaborador deve tornar claro que as manifestações são suas, e não da Empresa.

Recursos, espaço e imagem do Grupo Soprano não podem ser usados para atender a interesses políticos, pessoais ou partidários.

## **Contratos com o Governo**

Contratos com o governo em nome da empresa serão coordenados exclusivamente pelo conselho.

Fica expressamente proibido aos colaboradores da organização em contratos e licitações com o Poder Público:

- Acordos ou combinações prévias com concorrentes, que tenham por objetivo fraudar o caráter competitivo do procedimento de licitação estabelecido pela Lei 8.666/93 e demais normas aplicáveis;

- Fraudar a realização de qualquer licitação ou contrato decorrente, incluindo práticas que tenham por objetivo afastar concorrentes de forma ilícita, inclusive pelo oferecimento de qualquer espécie de vantagem;
- Dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação.
- Oferecer benefícios ou vantagens financeiras para a obtenção de êxito em qualquer fornecimento aos órgãos públicos.

## **RELACIONAMENTO COM ENTIDADES SINDICAIS**

---

O Grupo Soprano respeita a livre associação, reconhece as entidades sindicais como representantes legais dos colaboradores e busca o diálogo constante.

As negociações e o diálogo com estas entidades devem ser feitos apenas pelas pessoas formalmente autorizadas.

## **RELAÇÃO COM O MEIO AMBIENTE**

---

Nas atividades produtivas, o Grupo Soprano promove o uso racional dos recursos e a preservação do meio ambiente, com base no conceito de desenvolvimento sustentável.

É constante a busca de melhorias nos processos em relação ao meio ambiente: redução dos rejeitos, desenvolvimento de embalagens recicláveis, projetos de elevação da qualidade de vida, com ambiente limpo e saudável.



O Grupo Soprano busca reduzir, minimizar ou eliminar a geração de resíduos e/ou a liberação de materiais potencialmente perigosos ao meio ambiente, evitando o impacto adverso à saúde e a segurança de seus colaboradores e comunidade.

O Grupo Soprano segue uma cultura empresarial onde os aspectos ambientais são prioritários em todas as suas decisões. Todas as operações do Grupo Soprano devem obedecer a leis e regulamentos ambientais vigentes.

## **OPERAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS**

---

Os colaboradores devem zelar pela transparência e equilíbrio nas relações entre as empresas do Grupo, devendo as informações transmitidas entre elas serem exatas e verdadeiras.

É dever dos gestores monitorar e administrar potenciais conflitos de interesses dos executivos, dos integrantes do Conselho e dos acionistas, de forma a evitar o mau uso dos ativos da organização e, especialmente, abusos em transações entre partes relacionadas. Os gestores devem zelar para que essas transações sejam conduzidas dentro de parâmetros de mercado, em termos de prazos, taxas e garantias, e que estejam claramente refletidas nos relatórios da Empresa.

Operações com partes relacionadas devem observar políticas definidas e ser inequivocamente benéficas a Empresa.

Os gestores devem zelar pela otimização dos benefícios à Empresa, buscando condições iguais ou melhores que as de mercado, ajustadas pelos fatores de risco envolvidos.

É vedado aos colaboradores obter receita proveniente de participação em sociedade ou trabalho de qualquer natureza em que direta ou indiretamente esteja envolvida a Empresa, seus acionistas e suas participações.

## **PROCESSOS JUDICIAIS E ARBITRAGEM**

---

### **Conflitos entre Partes Interessadas**

Caso não seja possível uma negociação, bem-sucedida, entre as partes interessadas devem ser resolvidos preferencialmente por meio de mediação, e se não houver acordo, preferencialmente, por arbitragem.

## **CANAL DE ÉTICA - VIOLAÇÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA**

---

As infrações a este Código estarão sujeitas a medidas disciplinares e/ou penalidades com base na legislação aplicável, que incluem o término da relação de trabalho, sem prejuízo das responsabilizações legais cabíveis.

É dever do colaborador comunicar formalmente seu superior imediato ou através do canal de ética, sempre que tomar conhecimento de uma possível violação aos termos deste Código.

Toda denúncia recebida será tratada com confidencialidade e sigilo, com exceção daquelas onde há a obrigação legal de informar às autoridades governamentais.

A denúncia poderá ser feita das seguintes maneiras:

- 1)** Comunicado ao seu superior imediato
- 2)** Pelo telefone direto: 0800 601 8676
- 3)** Pelo site: [www.contatoseguro.com.br](http://www.contatoseguro.com.br)
- 4)** Pelo aplicativo da Contato Seguro

Na dúvida, o que fazer?

Se o colaborador estiver em dúvida sobre a prática de algum tipo de conduta, deve perguntar a si mesmo:

- Isto condiz com o Código de Conduta Ética da Empresa?
- Isto é ético?
- Este ato é legal?
- É imparcial e honesta esta conduta?
- Refletirá bem para mim e para a empresa?
- Eu gostaria de ler sobre isto no jornal?
- Eu aconselharia meus filhos a agirem desta forma?

Os colaboradores não devem se abster quando se depararem com estas situações de dúvida. Se a resposta for “Não” para qualquer uma destas perguntas, esta conduta não deverá ser adotada.

## CANAIS PARA RELATO

---



0800 601 8676



[www.contatoseguro.com.br](http://www.contatoseguro.com.br)



Aplicativo Contato Seguro  
(disponível no Play Store e  
App Store)

# AÇÕES DISCIPLINARES

---

**Casos Leves:** Advertência verbal;

**Casos Moderados:** Advertência escrita;

**Casos Graves:** Suspensão disciplinar ao trabalho e até demissão por justa causa (artigo 482, CLT).

# DISPOSIÇÕES GERAIS

---

Cada colaborador receberá um exemplar do presente Código, declarando por escrito, conhecer, aceitar, respeitar e divulgar as informações aqui contidas.

Versões atualizadas deste Código podem ser fornecidas para os colaboradores. A versão mais recente do Código de Conduta Ética está disponível em **soprano.com.br** e **Intranet Soprano**.

# TERMO DE COMPROMISSO

---

Todos os Conselheiros, CEO, gestores, colaboradores e fornecedores do Grupo Soprano são responsáveis por conhecer, aceitar, respeitar e divulgar as informações deste Código de Conduta Ética, além de zelar pelo estrito cumprimento de suas disposições. Também deverão permanecer atentos na prevenção e detecção de infrações a este Código de Conduta Ética, comunicando qualquer violação ao Comitê de Ética.



**SOPRANO**  
A vida é melhor para quem confia

 [soprano.com.br](https://soprano.com.br)

 55 54 2109.6000 | 55 67 2107.6200