Covabra
SUPERMERCADOS

MANUAL DE CONDUTA E ÉTICA

COVABRA SUPERMERCADOS

HADI
Humildade Atitude
Disciplina Inovação

Revisão 1 - Data: 10/07/2024

Manual de Conduta e Ética – Covabra

- Mensagem do nosso diretor

Caro(a) colaborador(a),

Este é o Manual de Conduta e Ética do Covabra Supermercados. Daqui para frente ele deverá ser o guia que irá nos orientar ao crescimento, contribuindo ainda mais com a excelência dos nossos serviços. Além disso, é o que irá garantir que estamos caminhando na direção certa.

As orientações presentes são permeadas por nossos valores e ao segui-las, iremos estabelecer um relacionamento de confiança e respeito com os nossos clientes, fornecedores, colegas de trabalho e com a sociedade em geral.

É importante que você leia o manual com atenção e em caso de dúvidas, lembre-se: seu líder e a área de Gestão de Pessoas estão preparados para te auxiliar se for preciso.

- Valores

Humildade - Tratamos as pessoas como gostaríamos de ser tratados, com simplicidade, cordialidade, respeito e equidade, prezando a ajuda mútua para que, em conjunto, possamos atingir nossos objetivos.

Atitude - Inspiramos nossos colaboradores a ter um comportamento proativo, planejando e executando ideias e tarefas.

Disciplina - Priorizamos esta doutrina no cumprimento de nossas condutas profissionais, executando bem nossas tarefas com alto comprometimento no planejamento e execução de nossas responsabilidades, respeitando horários, prazos e normas éticas com foco no atingimento de nossos objetivos e metas.

Inovação - Buscamos caminhos ou estratégias diferentes aos habituais meios para atingirmos nossos objetivos, seja por meio de ideias, processos, ferramentas ou serviços. Assim estimulamos a capacidade de associação, questionamento, observação, networking e experimentação em nossos colaboradores.

Apresentação

Este manual tem como objetivo formalizar os princípios éticos e valores construídos pelo Covabra, elevando o seu nível de confiança e respeito em todas as relações internas e externas, preservando a reputação e imagem da organização.

Além disso, deverá direcionar a atuação dos colaboradores no ambiente de trabalho, no que diz respeito as diferentes situações do dia a dia, além de coibir qualquer atitude antiética ou que venha contra aos princípios e valores definidos pela Empresa e que deverão ser aplicados junto aos fornecedores, parceiros, clientes, poder público, etc.

Definições importantes:

Ética é conceituada como um conjunto de princípios e valores da Organização que serve como referência e deve orientar a conduta de todos os seus administradores e colaboradores.

Conduta corresponde a todo e qualquer ato, ação, omissão, decisão, atitude ou comportamento, e que deve ser sempre pautada pelos padrões éticos.

- Compromisso com a Transparência

O Covabra tem como compromisso garantir a divulgação, de forma clara e objetiva, das informações que sejam necessárias às partes interessadas, como forma de favorecer a tomada de decisão em relação à Organização, proporcionar uma avaliação adequada do seu desempenho e valor e contribuir para a criação e manutenção de uma imagem de confiabilidade.

Por meio da comunicação e diálogo aberto, irá esclarecer questões que podem afetar as partes interessadas. O termo partes interessadas se refere aos indivíduos ou entidades que estão interessados ou são afetados, positiva ou negativamente, pelos negócios da Organização, ou seja, são aqueles que assumem algum tipo de risco, direto ou indireto, relacionado às atividades, tais como: clientes, investidores, fornecedores, gestores, colaboradores, negócios, meio ambiente, enfim, a sociedade de modo geral.

Desta forma, o Covabra tem o compromisso de:
- assegurar a veracidade e transparência das informações contidas em todo material divulgado, permitindo a mais adequada tomada de decisões pelas partes interessadas;
- assegurar que somente as pessoas devidamente autorizadas falem institucionalmente em seu nome;
- assegurar que as notícias controversas divulgadas pela imprensa sobre a Organização sejam apropriadamente tratadas pelas pessoas devidamente autorizadas;
- dar a própria versão dos fatos, somente pelas pessoas autorizadas, a notícias divulgadas pela mídia e das quais possam resultar danos à imagem e reputação.

1. Aplicabilidade

Este manual aplica-se a todos os colaboradores do Covabra, independentemente de cargo, salário ou posição hierárquica, no exercício de suas funções ou atribuições, inclusive nas relações com seus clientes e fornecedores.
É dever de todos os colaboradores a leitura e compreensão deste Manual de Conduta e a efetiva aplicação das diretrizes aqui expostas.

2.Conduta dos colaboradores

O compromisso com a ética, integridade e transparência é prioridade para o Covabra e deverá pautar todas as nossas relações, visando os seguintes pontos e garantindo aos colaboradores:

- tratamento digno e não discriminatório, seja em razão de classe social, cor, etnia, gênero, etc., preservando a individualidade e o direito à divergência de opiniões e liberdade de expressão;
- igualdade de oportunidades nos processos de recrutamento, seleção, contratação, promoção, carreira, treinamento e desenvolvimento e outros relativos ao público interno;
- incentivo aos profissionais a buscarem o autodesenvolvimento e o protagonismo da condução de sua formação e carreira;
- respeito, integridade e honestidade em qualquer relação;
- cumprimento da legislação;
- transparência em relação ao uso de dados pessoais, esclarecendo que estes, inclusive seus dados pessoais sensíveis, são tratados em razão de cumprimento de determinações legais, tais como: execução do contrato de trabalho e atendimento às normas a ele correlatas (legislação trabalhista e normas coletivas de trabalho), bem como em atenção à normas relacionadas à saúde e segurança do trabalho, segurança, e concessão de benefícios, inclusive para seus dependentes;
- que são devidamente informados sobre a realização do monitoramento dos ambientes de trabalho por imagens, preservando a dignidade e a privacidade;
- não serão admitidos abusos de ordem moral ou sexual, portanto deve-se repudiar e denunciar qualquer exploração das pessoas pelas formas distorcidas de trabalho.

Conduta interna: “Trate as pessoas como gostaria de ser tratado”.

<u>Referente a postura do(a) colaborador(a) em geral, deve-se:</u>

- agir dentro e fora da Organização, com todas as partes interessadas, em estrita consonância com os princípios expressos neste manual, de forma a salvaguardar e fortalecer a reputação e a imagem da Organização;
- usar os recursos da Organização, tangíveis (mobiliário, instalações, equipamentos, materiais etc.) e intangíveis (imagem, marca, reputação, estratégia de negócio, planos, informações, conceitos, tecnologia, pesquisas etc.), com objetivos profissionais, de acordo com as normas internas e no interesse da Organização;
- comunicar ao gestor imediato ou ao canal de ouvidoria qualquer situação, prática ou ação que possa ser considerada violação a este manual, com a indicação de razões e elementos que possibilitem a apuração, seja quem for a pessoa envolvida;

Compromisso com a Organização

Todos os colaboradores devem estar comprometidos com a melhoria dos resultados da Organização, que deles depende para sua sustentabilidade e para cumprir sua função social de gerar e distribuir resultados. Assim sendo, no desempenho das atividades, deve-se:

- conhecer, praticar e disseminar os princípios e normas contidos neste manual e nos demais procedimentos internos da Organização, e nos empenharmos no combate a atos ilícitos e antiéticos de qualquer natureza;
- colaborar ativamente para a melhoria dos resultados financeiros da Organização, por acréscimo de receitas ou redução de custos em qualquer escala;
- empreender práticas que fortaleçam a credibilidade, reputação e boa imagem da Organização, preservando assim esses atributos construídos ao longo da sua existência;
- dedicar especial atenção e empenho no trato dos assuntos relacionados aos clientes e aos usuários de nossos produtos e serviços, esclarecendo prontamente suas dúvidas e tratando eventuais reclamações com interesse recíproco;
- em nenhuma hipótese, deve-se praticar ou permitir que se pratique conduta que configure tentativa ou prática de suborno ou corrupção, de forma direta ou indireta, além de receber qualquer benefício, seja de que forma for, em favor próprio ou de quem quer que seja. Além disso, é proibido o uso dos recursos da Organização para o atendimento de interesses pessoais ou de terceiros.
- é proibido consumir ou apropriar-se de produtos destinados a venda ou degustação, não sendo permitido alimentar-se no depósito, área de venda e áreas internas. As refeições e lanches em horários de pausa e/ou intervalos deverão ser realizadas somente nos refeitórios e/ou locais destinados a isto;
- manter os uniformes limpos e bem passados e uso restrito para atividades profissionais ligadas ao Covabra.

<u>Referente a postura do colaborador dos setores de perecíveis:</u>

- não é permitido o uso de barba, bigode e cavanhaque, devido ao contato direto com alimentos. O mesmo se aplica para os cabelos, que deverão permanecer presos;

- é proibido o uso de uniforme, em ambientes impróprios que possam colaborar para a contaminação dos produtos ou expor negativamente a imagem do Covabra.

- os colaboradores devem seguir as regras referentes aos procedimentos específicos de seus setores.

2.1 –Segurança do trabalho e qualidade de vida

O Covabra cumpre a legislação envolvendo a segurança do trabalho, com o principal objetivo de preservar a integridade física e emocional dos colaboradores, promovendo a saúde dentro do ambiente de trabalho e prevenindo acidentes, atos ou condições inseguras.

- ✓ É proibido consumir bebidas alcóolicas ou drogas ilícitas durante a jornada ou ambiente de trabalho.

- ✓ É obrigatório seguir as orientações quanto ao uso de uniformes e EPIs, além de zelar e utilizar adequadamente estes recursos.
- ✓ Cumprir rigorosamente as instruções e boas práticas quanto ao manuseio de alimentos;
- ✓ Participar dos treinamentos, seguir orientações e diretrizes das lideranças.
- ✓ O colaborador tem o dever de comunicar ao responsável pelo setor qualquer condição insegura de trabalho, contribuindo para a prevenção de acidentes.

2.2 – Imprensa e mídias sociais

A imagem da organização é um bem precioso e foi construído ao longo de anos, com muita dedicação e esforço, portanto todos os colaboradores são responsáveis em zelar pela imagem do Covabra, em especial em relação aos aspectos ligados à confiança e credibilidade. Desta forma é indicada a atuação de forma responsável nas mídias sociais, evitando qualquer abordagem discriminatória e/ou desrespeitosa, em qualquer aspecto, que possa gerar uma ideia negativa, tanto para o colaborador quanto para o Covabra.

Não é permitido postar informações confidenciais ou comentários que possam atingir, de forma negativa, a imagem da Empresa, de clientes, fornecedores, concorrentes ou colegas de trabalho.

2.3 – Uso dos meios eletrônicos de comunicação e ativos

O Covabra reserva-se ao direito de controlar o acesso à internet de todos os equipamentos ligados em sua rede, tais como telefone e e-mail.
É dever de todos os colaboradores:
- utilizar os recursos disponíveis exclusivamente para fins profissionais;
- não transmitir arquivos, imagens ou mensagens que não sejam do interesse do Covabra;
- não remover, utilizar ou apropriar-se de bens e recursos pertencentes ao Covabra para benefício próprio;
- zelar pelo patrimônio, sendo responsável pelo uso adequado dos bens móveis e imóveis;
- fazer uso dos grupos oficiais de comunicação (via celular corporativo, quando aplicável) com fim profissional, somente durante o expediente e no local de trabalho.

2.4 – Confidencialidade

- não divulgar informações, imagens, vídeos de colaboradores e/ou clientes para outros colaboradores ou pessoas externas à Empresa que não fazem uso delas para o trabalho;
- não compartilhar informações estratégicas e de interesse da empresa com fornecedores, concorrentes e clientes, salvo exceções autorizadas pela Gestão do Covabra.
- ser discreto e não falar sobre informações confidenciais do Covabra em locais públicos;

- não compartilhar informações sobre administradores e colaboradores, relativas à sua atividade e que coloquem em risco a integridade física ou moral de qualquer outra pessoa, resultando em quebra de sigilo;
- não divulgar dados de clientes, das operações da Organização, exceto nas hipóteses legais.

2.5 – Propriedade intelectual

- o resultado do trabalho dos colaboradores e terceiros, tais como apresentações, treinamentos, relatórios, planilhas e marcas, são de propriedade do Covabra, portanto é proibido copiar e transmitir sem autorização prévia;
- ministrar palestras e treinamentos ou desenvolver apresentações referente a empresa somente com autorização prévia da área de Gestão de Pessoas e/ou Marketing quando aplicável;
- não utilizar informações internas como forma de obter vantagem pessoal.

3. Conflito de interesses

Ocorre nas situações na qual um colaborador, independente do cargo, possui interesses contrários aos da organização, em uma decisão que deverá tomar ou influenciar diretamente.

3.1 –Relação com familiares

O Covabra não prioriza a contratação de familiares com o intuito de evitar situações que possam gerar conflitos de interesses entre a equipe. Casos específicos deverão ser analisados previamente pela área de Gestão de Pessoas em conjunto com a Diretoria.

3.2 – Indicação por colaboradores

A indicação de novos profissionais por colaboradores do Covabra é aceita. Tais profissionais, caso tenham o perfil necessário, deverão participar do processo seletivo e a tomada de decisão deverá ser isenta de qualquer tipo de favorecimento.

3.3 – Atividades paralelas

É proibida a realização de atividades paralelas profissionais durante a jornada de trabalho, exceto durante os intervalos.

3.4 – Oferta e recebimento de brindes/presentes

Aos colaboradores de forma geral, não é permitido o recebimento de brindes promocionais, mesmo sem valor comercial. Quando isto ocorrer e caso não seja possível a recusa por qualquer motivo, itens com o valor de até R$ 200,00 deverão ser direcionados ao Gestor da área/unidade para que seja definido o destino e utilização da melhor forma possível.

Todo e qualquer benefício e/ou eventos, com valor acima de R$ 200,00 que possam ser oferecidos através de contatos com fornecedores, resultados de campanhas comerciais

ou demais ações, sejam convites, viagens, eletroeletrônicos, etc. somente poderão ser aceitos se os mesmos forem direcionados a área de Gestão de Pessoas (Corporativo) para sejam avaliados e posteriormente haja a definição sobre o destino do item em questão, ficando proibido o aceite para uso pessoal e/ou profissional sem que passe pelo processo descrito. No caso de dúvidas com relação ao valor do item recebido, consultar a área de Gestão de Pessoas (Corporativo).

Não é permitido ao colaborador, em quaisquer circunstâncias, pleitear junto aos fornecedores, parceiros e clientes, qualquer tipo de benefício ou favor pessoal.

4. Relacionamentos

4.1 – Clientes

Os clientes são essenciais para o sucesso da nossa Empresa, portanto devemos ter o compromisso de atende-los bem, fornecendo serviços e produtos de qualidade, com uma loja limpa, organizada, criando uma ótima experiência de compra e consequentemente Bem-Estar a cada encontro.

É essencial garantir e fornecer informações claras e adequadas às solicitações e reclamações dos clientes. As manifestações destes devem ser valorizadas e direcionadas aos responsáveis pelas ações de melhoria.

4.2 - Fornecedores e Parceiros

Tratamos os nossos fornecedores e parceiros de maneira respeitosa, baseado na confiança e lealdade. Além disso este relacionamento deve ser conduzido de forma a proporcionar oportunidades de desenvolvimento, melhoria constante e crescimento de ambas as partes, gerando plena satisfação aos nossos clientes.
Nossos fornecedores e parceiros devem agir com idoneidade e em conformidade com a legislação vigente. Além disso devem cumprir as regras e acordos comerciais definidos em parceria com o Covabra.

4.3 - Concorrentes

A concorrência é importante para a livre escolha do cliente e para nosso aprimoramento constante. Desta forma, o direcionamento do trabalho deve ser com foco na qualidade dos produtos, serviços e um atendimento de qualidade, sendo um diferencial dentre os demais.

Os colaboradores são orientados a respeitar os assuntos que estejam relacionados a produtos ou serviços da concorrência, evitando condutas cujo objetivo seja desabonar publicamente a imagem dos concorrentes.

O Covabra respeita a leal e livre concorrência e toda a legislação que a regula, desta forma não é permitido qualquer tipo de retaliação decorrente da perda de clientes para a concorrência e oferecer vantagem indevida ao concorrente.

Além disso deve-se repulsar qualquer forma de espionagem.

4.4 Órgãos Governamentais, Reguladores e Autorreguladores

Devemos zelar pelo cumprimento das legislações e regulamentações aplicáveis às atividades desenvolvidas pela Organização, atuando junto a tais órgãos sempre com ética e honestidade.

4.5 Imprensa

O nosso relacionamento deve ser pautado pela transparência e credibilidade, observando sempre os aspectos éticos em nossa estratégia de marketing. Além disso devemos nos manifestar em nome da Organização somente quando investidos dessa autorização, expressando sempre o ponto de vista institucional e jamais o pessoal.

5.Gestão da ética

5.1 – Canais de comunicação

O canal de comunicação com o Covabra poderá ocorrer via Fale Conosco/Ouvidoria de forma aberta ou através do Canal de Denúncia, que irá preservar o anonimato do notificante, sendo o segundo canal específico para colaboradores.

5.2 – Descumprimento do Manual de Conduta e Ética

A violação deste Manual de conduta e ética deve ser prontamente comunicada para que possam ser tomadas as devidas ações e medidas disciplinares, independentemente do nível hierárquico.

Não será permitida qualquer retaliação aqueles que comunicarem qualquer ato que possa implicar em violação do manual de conduta.