

Ciente de sua responsabilidade como provedora de serviços e produtos como soluções tecnológicas, a APOIOAGS divulga seu manual de conduta ética e conduta empresarial. Este manual tem como objetivo alinhar as políticas da empresa, relacionadas a questões éticas, de meio ambiente, de saúde e de segurança. O mesmo visa ser de conhecimento de todos os diretores, funcionários, representantes e parceiros da empresa APOIOAGS, bem como de seus clientes, sendo seu acesso livre a todos.

Este documento encontra-se disponível no formato eletrônico, com acesso público em:

## I – INTRODUÇÃO

O manual de conduta ética e conduta empresarial da APOIOAGS é o instrumento de explicitação dos valores e princípios éticos da empresa. Serve para orientar ações e nortear postura da empresa nas interações com os diferentes públicos. Contribui para reduzir as ambiguidades e interpretações pessoais em torno dos princípios e valores que devem ser respeitados por todos.

## II – ABRANGÊNCIA

O manual de conduta ética e conduta empresarial da APOIOAGS aplica-se a todos os seus colaboradores (trabalhadores, gerentes, diretores, prestadores de serviço, terceirizados, estagiários e aprendizes). É pautado nos princípios da legalidade, impessoalidade, transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa. A APOIOAGS compreende que todos os seus gestores e empregados são responsáveis pela disseminação dos princípios e valores deste manual, que norteará a conduta da empresa.

## III – OBJETIVOS

1. Explicitar os princípios e valores morais e éticos da empresa, bem como o padrão de conduta decorrente desses princípios e valores.
2. Proteger o patrimônio material e intelectual da empresa.
3. Preservar e elevar a imagem da empresa, firmando-se perante os seus públicos de relacionamento, com um alto padrão de comportamentos éticos em todas as suas decisões e interações.
4. Reduzir interpretações pessoais sobre princípios morais e éticos e sobre condutas profissionais valorizadas pela empresa.
5. Regular e melhorar as relações entre seus dirigentes, público interno, sócios proprietários, fornecedores, clientes, parceiros, comunidade, sindicatos e associações de classe, sociedade, governo, mídia e todos os demais públicos de relacionamento da empresa.

#### IV – PRINCÍPIOS ÉTICOS

1. Valorizar o bem comum, das pessoas e do interesse público.
2. Cumprir todas as leis e normas aplicáveis ao setor.
3. Preservar a legalidade, a honestidade, a justiça, a impessoalidade, a transparência, a valorização e incentivo ao diálogo, a veracidade e a prestação de contas.
4. Evitar situações em que os interesses pessoais possam entrar em conflito com os interesses da empresa.
5. Preservar a integridade pessoal e profissional do público interno.
6. Ter tolerância para com as divergências, desde que respeitados os direitos individuais e coletivos.
7. Preservar a imagem e o patrimônio material e intelectual da empresa.

#### V – CÓDIGO DE CONDUTA EMPRESARIAL

##### 1- NORMAS GERAIS DE CONDUTA DA APOIOAGS

- 1.1. Pautar as decisões empresariais da APOIOAGS pela ética e transparência, na busca por níveis crescentes de competitividade, excelência e rentabilidade, considerando os legítimos interesses de todos os seus públicos de relacionamento e a preservação dos recursos ambientais.
- 1.2. Preservar a segurança no trabalho e a segurança das instalações, equipamentos e sistemas.
- 1.3. Promover a melhoria da qualidade de vida e desenvolvimento dos empregados.
- 1.4. Avaliar os empregados com base em critérios que privilegiem o desempenho técnico e comportamental.

- 1.5. Repudiar qualquer preconceito e coibir práticas que discriminem pessoas por cor/raça, etnia, sexo, idade, origem regional, condição econômica, social, condição física ou mental, orientação política, religiosa ou sexual ou por qualquer outra condição.
- 1.6. Reprovar e coibir práticas de qualquer natureza prejudiciais à saúde organizacional e das pessoas, provocadas por quem quer que seja, como o assédio moral e sexual, violência verbal, gestual ou física, intimidação, humilhação, desqualificação, constrangimento, coação, ameaça, omissão e outras, atuando para a sua eliminação.
- 1.7. Repudiar e não tolerar o trabalho infantil e o trabalho em condições degradantes.
- 1.8. Garantir aos empregados a livre associação sindical e o direito à negociação coletiva, reconhecendo os sindicatos e associações de classe como seus legítimos representantes, com os quais mantém diálogo respeitoso e construtivo e negociações transparentes, cumprindo os acordos estabelecidos.
- 1.9. Disponibilizar e zelar pela qualidade, fidedignidade, integridade e atualidade das informações sobre a empresa e seus negócios, que são fornecidas aos seus públicos de relacionamento.
- 1.10. Preservar as informações de caráter reservado fornecidas por qualquer um dos seus públicos de relacionamento.
- 1.11. Respeitar a diversidade e tolerar posições divergentes, estimulando a manifestação de ideias, desde que discutidas em fóruns próprios.
- 1.12. Permitir aos seus empregados o acesso, em local determinado pela empresa, a informações confidenciais de qualquer natureza sobre a sua vida funcional, e restringir o conhecimento dessas informações às pessoas responsáveis pelo registro, guarda e manutenção.
- 1.13. Atuar para garantir e assegurar os compromissos previdenciários com os empregados da empresa.

- 1.14. Manter canais abertos de comunicação e negociação com clientes e representantes.
- 1.15. Manter com a mídia relação pautada pelo respeito e transparência, disponibilizando as informações de interesse da sociedade e do público em geral.

## 2- NORMAS GERAIS DE CONDUTA PROFISSIONAL

### 2.1. Na Relação com a Empresa e com o Público Interno:

2.1.1. Ler, compreender, cumprir e fazer cumprir este manual.

2.1.2. Exercer as atividades profissionais com competência, transparência e respeito, oferecendo sugestões que melhorem a qualidade dos processos, produtos e serviços da empresa e preservem o seu patrimônio, imagem e interesses, responsabilizando-se pelo seu trabalho, exatidão das informações prestadas, pareceres e opiniões.

2.1.3. Buscar manter-se em permanente atualização técnica e profissional, contribuindo para que tal conduta seja adotada por todos.

2.1.4. Agir de forma honesta, justa, com disponibilidade e atenção a todas as pessoas com as quais se relaciona em nome da empresa, respeitando diferenças individuais.

2.1.5. Prover com transparência e equanimidade, quando investido em cargos de direção, gerenciais ou em atividades de coordenação e supervisão, as condições físicas, de equipamentos e de organização do trabalho necessárias para o desempenho profissional equilibrado dos funcionários e zelar pelo bem-estar do seu grupo de trabalho.

2.1.6. Não praticar e não tolerar discriminação de pessoas por cor / raça, etnia, sexo, idade, origem regional, condição econômica, social, física ou mental, orientação política, religiosa ou sexual ou por qualquer outra condição.

2.1.7. Não praticar ou ser conivente com o assédio moral e sexual, violência verbal, gestual ou física, humilhação, constrangimento, coação ou ameaça.

2.1.8. Não utilizar o tempo de trabalho e os recursos materiais e imateriais da empresa para desenvolver atividades de interesse privado.

2.1.9. Não se manifestar em nome da APOIOAGS quando não estiver autorizado e habilitado para tal.

2.1.10. Preservar as informações da empresa que não tenham sido divulgadas e informações privilegiadas ou confidenciais obtidas em decorrência do seu cargo, função ou relações de trabalho, não as divulgando nem utilizando em benefício próprio, de familiares ou de terceiros.

2.1.11. Preservar o patrimônio físico, intelectual e material da APOIOAGS e a saúde e segurança própria e dos demais que trabalham nas instalações da empresa.

2.1.12 Manter com todos os comportamentos de consideração, colaboração e solidariedade, pautando-se pelos princípios e valores deste manual.

2.1.13. Preservar inalterados documentos, registros, cadastros e sistemas de informação, mantendo sua fidedignidade.

2.1.14. Obter prévia autorização formal da gerência de primeiro nível hierárquico da sua área para publicação ou exposição de estudos, pesquisas, pareceres e outros trabalhos de sua autoria ou participação, em ambientes externos, que tenham sido realizados ou elaborados na empresa e que envolvam assuntos a ela relacionados.

2.1.15. Respeitar, no exercício profissional, todas as políticas da empresa, o manual de conduta ética e conduta empresarial, bem como a legislação vigente.

2.1.16. Durante o período de trabalho, não portar álcool ou drogas ilegais, tão quanto não fazer uso das mesmas nas instalações da empresa. A empresa recomenda a todos os seus funcionários que não façam uso de nenhum tipo de droga ilegal, nem mesmo fora das instalações da empresa. No caso do álcool a empresa recomenda seu consumo de forma moderada.

2.1.17. Informar à hierarquia superior ou à área de RH da empresa, fundamentando-se em fatos e dados, qualquer situação considerada irregular, contrária à ética, às leis, ou que suscite dúvidas quanto à sua legitimidade ou regularidade.

2.1.18 Comunicar à APOIOAGS, por meio do gerente da sua última área de lotação na empresa, eventuais conflitos entre interesses da empresa e interesses oriundos da sua atividade como empregada cedido.

## 2.2. Na Relação com os Fornecedores de Bens e Serviços:

2.2.1. Contratar fornecedores segundo normas e critérios técnicos previstos na legislação e pautar a relação com eles de modo a preservar os bens e a imagem da APOIOAGS, e os bens públicos.

2.2.2. Não contratar fornecedores de bens e serviços que utilizem mão-de-obra infantil, que coloquem seus trabalhadores em situações degradantes e que não obedeçam à Legislação trabalhista, previdenciária e a toda legislação vigente.

2.2.3. Manter relações honestas e íntegras, conduzidas em termos legais e legítimos, preservando os direitos desses e os direitos da APOIOAGS.

2.2.4. Oferecer tratamento equânime aos fornecedores, vedando qualquer privilégio ou discriminação e estimulando o seu desenvolvimento e a adoção de comportamentos compatíveis com este manual.

2.2.5. Não se submeter ao oferecimento ou recebimento para si, seus familiares ou terceiros, de pagamentos, ajudas financeiras, doações, comissões, favores ou quaisquer outras vantagens de pessoas, empresas, instituições, entidades ou grupos que mantenham relações ou que tenham interesses comerciais com a APOIOAGS. Fica como exceção o recebimento ou oferecimento de brindes e presentes, que são permitidos pela alta direção da APOIOAGS, desde que sejam apropriados em face das circunstâncias em que os mesmos são oferecidos.

2.2.6. Não prestar qualquer favor ou serviço remunerado a fornecedores de bens ou serviços com os quais mantenha relação por força das suas atividades na empresa.

2.2.7. Tratar com respeito, cordialidade e em conformidade com a legalidade e com os princípios e normas deste manual os empregados de fornecedores de bens e serviços.

2.2.8. Cumprir ou fazer cumprir integralmente as obrigações contratuais assumidas com fornecedores e exigir que eles também as cumpram.

### 2.3. Na Relação com os Clientes:

2.3.1. Buscar a satisfação dos clientes, por meio do oferecimento de serviços de qualidade, confiáveis, pelo cumprimento dos acordos estabelecidos e pelo diálogo transparente e permanente.

2.3.2. Oferecer tratamento equânime, respeitadas as peculiaridades de cada cliente, não oferecendo qualquer privilégio nem discriminando.

2.3.3. Prestar informações completas, claras e em tempo hábil, para facilitar as decisões de negócio do cliente.

2.3.4. Manter em total sigilo as informações que obtiver do cliente em decorrência do relacionamento de negócio.

### 2.4. Na Relação com os Sindicatos e Entidades Representativas dos Trabalhadores:

2.4.1. Reconhecer as entidades sindicais e associações de classe como representantes legais dos empregados, seguindo as práticas e orientações da empresa.

2.4.2. Manter relação de respeito com sindicatos e associações de classe e seus dirigentes e representantes.

### 2.5. Na Relação com os Sócios Proprietários:

2.5.1. Zelar pela imagem e patrimônio dos sócios proprietários.



2.5.2. Manter sigilo sobre fatos confidenciais aos quais tenha acesso, de modo a preservar, dentro da legalidade, os interesses da empresa e dos sócios proprietários.

## 2.6. Na Relação com os Parceiros de Negócio:

2.6.1. Buscar a preservação dos interesses e integridade da empresa.

2.6.2. Agir de forma honesta, leal e transparente, incentivando a adoção pelo parceiro dos princípios e normas de conduta deste manual.

## 2.7. Na Relação com as Comunidades e com a Sociedade:

2.7.1. Manter canais permanentes de comunicação e diálogo com as comunidades onde atua, com o objetivo de prevenir, monitorar e controlar os impactos dos produtos comercializados pela empresa.

2.7.2. Manter uma relação de respeito e não discriminação com as pessoas das comunidades onde a empresa se situa.

2.7.3. Respeitar e preservar a cultura das comunidades onde a empresa realiza ações.

## 2.8. Na Relação com o Governo:

2.8.1. Cumprir as diretrizes governamentais e prestar informações precisas e completas.

2.8.2. Manter na sua atuação externa um relacionamento aberto e construtivo com órgãos de governo de todos os níveis, respeitadas as orientações da empresa.

2.8.3. Cumprir com rigor a legislação vigente.

2.8.4. Cumprir os compromissos assumidos com os órgãos de Governo.

2.8.5. Acatar e contribuir com fiscalizações e controles dos Poderes Públicos.

## 2.9. Na Relação com a Mídia:

2.9.1. Manter relação de respeito, transparência e independência, estabelecendo, de acordo com o nível de autorização e competência, canais de diálogo para a divulgação de informações.

2.9.2. Não veicular informações inverídicas, incorretas ou sigilosas sobre atividades e assuntos da empresa.

2.9.3. Basear o relacionamento em princípios éticos que visem ao bem-estar coletivo e à responsabilidade social no tratamento das informações.

2.9.4. Buscar a valorização da imagem da empresa.

## 2.10. Na Relação com o Meio Ambiente:

2.10.1. Cumprir os compromissos assumidos com os órgãos reguladores das questões ambientais e metas relativas à preservação do meio ambiente, incentivando as comunidades e os funcionários a se engajarem na causa.

2.10.2. Contribuir para a preservação do meio ambiente, por meio da gestão dos impactos potenciais das suas atividades.

2.10.3. Utilizar racionalmente de forma sustentável os recursos naturais renováveis e não renováveis (água, energia elétrica etc.), adotando, quando necessário, campanhas educativas que promovam o engajamento dos funcionários e da sociedade.

## 2.11. Na Relação com os Órgãos de Controle Interno e Externo:

2.11.1. Prestar informações completas, precisas, claras e em tempo hábil, viabilizando o trabalho desses órgãos.

### 2.12. Na Relação com os Concorrentes:

2.12.1. Estabelecer relacionamento respeitoso e pautado nos princípios deste manual.

### 3- DO CUMPRIMENTO DO CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA EMPRESARIAL

A APOIOAGS orienta a todos a quem este código se aplica que adotem uma postura ética compatível com os princípios, valores e normas da empresa e sejam responsáveis pelo seu integral cumprimento.

Os funcionários têm o direito de submeter ao setor de RH perguntas, preocupações, reclamações ou suspeitas de infração a este manual ou às políticas da empresa, e de ajudar em investigações, quando convocados. Se o funcionário não quiser se expor, poderá depositar sua manifestação por \*\*escrito na caixa para “dúvidas e sugestões” localizada em frente ao relógio de ponto da empresa. Qualquer tipo de retaliação decorrente dessas condutas será considerado infração a este manual e às políticas da empresa.

A APOIOAGS não acatará acusações ou informações sobre má conduta de qualquer pessoa, que não estejam fundamentadas em fatos e dados.

### 4- VIOLAÇÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA EMPRESARIAL

A violação ao manual de conduta ética e conduta empresarial ensejará a aplicação de sanções disciplinares ao infrator, previstas no termo de assunção de obrigação da APOIOAGS e na legislação pertinente.

### 5- DA GESTÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA EMPRESARIAL

A gestão deste manual caberá ao RH, sendo sua emissão e revisão responsabilidade da diretoria de recursos humanos.

As condutas consideradas, em princípio, não éticas, serão apuradas pelo setor de RH, o qual compilará o relatório final a respeito destas questões e o submeterá à apreciação do corpo de diretores da empresa. Após aprovação das ações cabíveis pelo corpo de diretores, o relatório final será arquivado no setor de RH para posteriores consultas.