



✓ CÓDIGO DE ÉTICA

Essencial é viver bem, e, para viver bem,
é preciso fazer as coisas certas.

GRUPO **ZELO**

ESSENCIAL
É VIVER BEM.

GRUPO CÓDIGO DE **ÉTICA**

Essencial é viver bem, e, para viver bem,
é preciso fazer as coisas certas.



ESSENCIAL
É VIVER BEM.

PALAVRAS DA ALTA ADMINISTRAÇÃO



Através do novo Código de Ética, o Grupo Zelo, mais uma vez, demonstra que está no caminho correto em busca da qualidade das relações que estabelece com clientes, fornecedores, comunidades, colegas de trabalho, governos, acionistas e demais públicos que se relacionam com a nossa empresa. Nosso objetivo é ser referência em ética empresarial, não somente no Setor que atuamos. Vamos além, buscando gerar impacto positivo no planeta. Estamos atentos a este momento de grande expansão, e é fundamental nos mantermos firmes nos ideais que nos guiaram até aqui e, ao mesmo tempo, garantir que a ética e a sustentabilidade estejam incorporadas em todas nossas decisões.

O Código de Ética é a principal diretriz da forma como nossos colaboradores devem agir. Nele, vamos encontrar todos os princípios e valores necessários para nortear a atuação dos nossos colaboradores (incluindo administradores e empregados). Esperamos que todos continuem empenhados em entregar resultados consistentes, estimulando e respeitando a diversidade e garantindo sempre nossos compromissos com a Ética e a Sustentabilidade.

Vamos juntos, e que o nosso comportamento empresarial continue trazendo as mudanças positivas que esperamos ver nesse mundo.

Obrigado e boa leitura.

Lucas Miranda

Presidente do Conselho de Administração



Ocupando definitivamente o papel de uma das maiores e mais sólidas empresas do Brasil no segmento de Planos Funerários, Funerárias, Cemitérios, Crematórios e Clube de Benefícios, nós, do Grupo Zelo, buscamos corresponder a certos padrões de excelência, garantindo a prestação do serviço funerário de qualidade, por meio de um atendimento humanizado e profissional, com responsabilidade e ética.



E é pensando em operar com equidade e transparência, respeitando os direitos humanos, com responsabilidade pela sociedade e comunidades em que atuamos, que este Código de Ética foi criado. Somente incluindo nossos valores à condução de nossos negócios é que criaremos um ambiente de crescimento íntegro e sustentável. Seguiremos motivados por uma metodologia de capitalismo consciente. Este documento norteia o Programa de Integridade do Grupo Zelo, sobretudo, no que diz respeito a padrões de comportamento que possam orientar nossa conduta.

Em um mundo de mudanças, o desenvolvimento da conformidade depende indiscutivelmente do compromisso de cada um com o respeito aos valores e princípios estruturados. Eles fazem parte do espírito “Essencial é viver bem”, que nos une à nossa diversidade de culturas e experiências.

Obrigado por assumirmos, em conjunto, a responsabilidade de agir com integridade.

Boa leitura.

Lucas Provenza

CEO – Grupo Zelo

ÍNDICE

1. Aplicabilidade e Alcance	6
2. Nossa Missão e Nosso Compromisso	9
3. Visão e Valores Corporativos	10
4. Colocando em prática nosso Código de Ética	13
A) Condutas Proibidas	13
B) Condutas no Relacionamento com Terceiros	14
I. Relacionamento com o Mercado	14
II. Transações com Partes Relacionadas	15
III. Relação de Parentesco	16
IV. Relações com fornecedores, prestadores de serviços e terceiros intermediários.....	16
V. Relacionamento com Clientes.....	17
VI. Brindes, Presentes e Hospitalidades	20
VII. Contribuições políticas, doações e patrocínios	22
VIII. Participação Política	23
IX. Práticas concorrenciais	23
X. Fusões, aquisições e outras operações societárias	26
XI. Relacionamento com a comunidade	26
XII. Relacionamento com a imprensa e redes sociais	26
XIII. Relacionamento com Acionistas	27
XIV. Relacionamento com Sindicatos	28



C) A Lei Brasileira Anticorrupção	30
I. Relacionamento com o Poder Público	30
II. Contratos Públicos	32
III. Fiscalizações por Agentes Públicos	33
IV. Combate ao Suborno	34
V. Prevenção à Lavagem de Dinheiro	36
D) Informações Confidenciais e Segurança da Informação	38
E) Patrimônio do Grupo Zelo	40
F) Responsabilidade Social	42
5. Estrutura de Compliance e Integridade	44
6. Canais de Comunicação	48
A) Nosso Canal de Integridade	48
7. Sanções Disciplinares	50



1. APLICABILIDADE E ALCANCE

O Código de Ética é a norma fundamental do Grupo Zelo e tem por objetivo orientar o relacionamento com seus públicos interno e externo. As regras e orientações de condutas previstas nesse documento se aplicam a todos: membros do conselho de administração, diretoria, colaboradores em geral, estagiários, prestadores de serviço, parceiros de negócio, membros da comunidade e quaisquer terceiros intermediários.

Sempre que se deparar com alguma situação que não esteja prevista no Código, pergunte a si mesmo:

Sentirei algum constrangimento se minha família, meus colegas e meus superiores tomarem conhecimento de minha conduta?

Poderei ter problemas ou prejuízos profissionais se alguém sob minha supervisão realizar essa conduta?

Minha conduta poderia causar danos físicos, financeiros ou de reputação ao Grupo elou terceiros?

Respostas afirmativas a esses questionamentos podem indicar potenciais violações a este Código e a outras políticas do Programa de Integridade aplicáveis ao Grupo Zelo. Em tais situações, procure os canais de comunicação descritos no Capítulo 10, antes de tomar qualquer ação.







2. NOSSA MISSÃO E NOSSO COMPROMISSO

Zelo para nós é nome próprio.

E inspirar Zelo em todos os momentos é a nossa missão.

Para nós, gerar impacto positivo na sociedade implica em promover a diversidade e a inclusão no ambiente de trabalho, buscar as melhores experiências para nossos clientes, estabelecer relações de parcerias com nossos fornecedores e atuar com responsabilidade social junto às comunidades.

Ao oferecermos serviços que levam dignidade, conforto, amparo e apoio às pessoas, assumimos a responsabilidade de gerar impacto social positivo. **Por isso, temos compromisso com a qualidade do que entregamos à sociedade.**



3. VISÃO E VALORES CORPORATIVOS

Esse Código de Ética foi desenvolvido a partir da Visão do Grupo Zelo em ser reconhecido como o melhor e maior grupo do setor funerário no Brasil, até 2025.

É nesse sentido que, assumindo o protagonismo por ser um dos maiores e mais sólidos grupos empresariais do Brasil no segmento de gestão de Planos e Serviços Funerários, Cemitérios, Crematórios e Rede de Benefícios, o Grupo Zelo se ampara em valores sólidos para que a condução de negócios aconteça de maneira íntegra:

COLABORAÇÃO (JUNTOS PARA IRMOS MAIS LONGE)

Para nós, o potencial de uma marca ou projeto está em seu coletivo. Somos uma empresa construída pela soma de forças e experiências de cada um que integra o Grupo. O sentimento de pertencimento, o engajamento e a sinergia são pontos fundamentais que permitem ao Grupo Zelo a sua expansão e o alcance de melhores resultados.

RESPEITO (POR PESSOAS E PELA VIDA)

É pré-requisito para o Grupo Zelo ter alta consideração por tudo e todos. Priorizamos em todas as nossas relações manter ambientes saudáveis, com relações éticas pautadas no respeito, motivando o desenvolvimento sustentável individual e coletivo, organizacional e das comunidades, a preservação e conservação do meio ambiente e a valorização da importância de cada pessoa.

Temos o compromisso permanente de fazer uma autoavaliação sobre o impacto positivo de nossa atuação na sociedade.

O Grupo Zelo atua, na condução de seu negócio, sempre em busca da garantia e manutenção dos Direitos Humanos, equidade e respeito por cada pessoa. São expressamente proibidos quaisquer comportamentos indesejados, sejam eles verbais ou físicos, direcionados a colaborador/ cliente/ terceiro/ parte interessada, em razão de gênero, idade, religião/crenças, etnia e/ou orientação sexual.



PROFISSIONALISMO (COMPROMETIMENTO E EXCELÊNCIA)

O esforço de cada um dos nossos colaboradores é pela excelência na realização de todas as nossas atividades. Juntos somos um time de grande potencial, pautado na especialização, confiança e organização, o que garante a todos os nossos clientes a **prestação de serviços de forma humanizada, com qualidade, responsabilidade e carinho em todos os detalhes.**

INTEGRIDADE (ÉTICA E TRANSPARÊNCIA)

Desde o início de nossa caminhada, estamos construindo uma cultura interna estruturada em princípios éticos para a relação com nossos clientes, colaboradores e parceiros, buscando sempre aperfeiçoá-la. A integridade fundamentada pela retidão e transparência permeia todos os nossos negócios e decisões.

Foi seguindo esse caminho que conquistamos relações sólidas, humanizadas, estáveis e confiáveis, gerando inspiração e motivação em todos que fazem parte do nosso dia a dia. **Por isso, assumimos, em conjunto, a responsabilidade de agir com integridade e manter essa conduta ética diante de todas as situações, buscando sempre fazer o que é certo.**

TRANSFORMAÇÃO (ADAPTAÇÃO E PERSISTÊNCIA)

A satisfação dos clientes, sejam eles internos ou externos, é a chave para que a gestão seja sustentável. Na medida em que as relações sejam conduzidas em busca da excelência, o foco do negócio proposto pelo Grupo Zelo, atinge os resultados esperados visando relações duradouras e confiáveis, sob o olhar ativo do cliente.

FOCO DO CLIENTE (ACOLHIMENTO E EMPATIA)

Para conquistar a confiança dos nossos clientes é fundamental sermos proativos, acolhedores e empáticos. Essa é a base para entendermos o cliente, oferecer o que ele precisa e fazer com que ele se preocupe apenas com o que é realmente importante: viver bem! **Foi ouvindo e compreendendo as necessidades de nossos clientes que nos aprimoramos e, hoje, podemos oferecer o que há de melhor em estrutura, recursos e tecnologia.**





4. COLOCANDO EM PRÁTICA NOSSO CÓDIGO DE ÉTICA

Na prestação dos serviços pelo Grupo Zelo, manter a integridade e respeito às pessoas tem, para nós, o mesmo valor que empregamos na relação com nossos colaboradores.

Desta forma, para manter a nossa reputação, é necessário zelar por um padrão exemplar de comportamento.

A • CONDUTAS PROIBIDAS



Condutas **PROIBIDAS** são aquelas que ferem gravemente os valores e a ética do Grupo Zelo e que não serão aceitas sob nenhuma circunstância. São passíveis de sanções disciplinares, conforme a descrição no capítulo 6 deste código. Essas condutas são classificadas a partir dos grupos descritos abaixo:

• Assédio (moral/sexual) e discriminação

Quando as ações de um colaborador causarem danos à moral e à dignidade de outros colaboradores/clientes e os expuserem a situações constrangedoras ou vexatórias, ou ainda, quando houver comportamento verbal ou físico indesejado, direcionado a outros colaboradores/ clientes/ terceiros/ partes interessadas, em razão de gênero, idade, religião/ crenças, etnia e orientação sexual.

IMPORTANTE:

Para que o assédio moral seja de fato configurado, seguem, abaixo, alguns critérios para identificação da conduta assediadora:

- Desestabilização emocional e profissional de forma evidentemente desrespeitosa, com ações diretas por meio de acusações, insultos, gritos e humilhações públicas. E também ações indiretas que se dão mediante a propagação de boatos, isolamento, recusa de comunicação, fofocas e exclusão social.
- A conduta desrespeitosa é repetitiva, ou seja, acontece com frequência.

TOME NOTA: a cobrança do(a) gestor(a) por desempenho de forma cortês e respeitosa **NÃO configura assédio moral.**

• **Causar prejuízo ao cliente ou ao Grupo Zelo**

Qualquer ato que seja feito de maneira intencional, a fim de causar prejuízos materiais e imateriais, ao cliente ou ao Grupo Zelo.

• **Prática de corrupção**

Envolver-se direta ou indiretamente em práticas de subornos, propinas, oferecimento de vantagens indevidas, aceitar ou ofertar brindes ou presentes, dependendo de sua natureza e que violem nossa Política de Presentes, Brindes e Hospitalidades, e ainda aceitar qualquer tipo de favorecimento em troca de ações que coloquem em risco a imagem do Grupo Zelo.

• **Vazamento e tratamento inadequado de dados e informações**

O Grupo Zelo preza pelo cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018 - LGPD) e pelo compromisso com a ética, transparência, cuidado pela prestação do serviço e respeito às pessoas. É expressamente proibido o vazamento de informações e a manipulação inadequada ou desautorizada de dados, de qualquer natureza, de nossos clientes, fornecedores, colaboradores e parceiros de negócio.



B • CONDUTAS NO RELACIONAMENTO COM TERCEIROS

I. Relacionamento com o mercado

O Grupo Zelo adota o princípio da transparência e segue as melhores práticas de Governança Corporativa. O relacionamento com os investidores, acionistas, analistas de mercado, órgãos reguladores e demais interessados, devem ser sempre transparentes, observando-se normas e regulamentos aplicáveis, com tratamento igualitário, prestação de contas e comunicação transparente, por meio de informações claras, exatas, acessíveis e completas.

Como parte da estratégia comercial, o Grupo poderá realizar operações empresariais, adquirir, fundir-se, cingir-se e realizar qualquer outra operação de fusões e aquisições. Para todas essas operações serão observados procedimentos de diligência e auditoria específicas sobre riscos de corrupção, antes de concretização.



II. Transações com Partes Relacionadas

O Grupo Zelo mantém relações comerciais com Partes Relacionadas, que são entidades físicas ou jurídicas. Estas estão relacionadas com as atividades do Grupo Zelo de forma indireta ou indireta e possuem relevância e poder de decisão na organização. As relações devem respeitar, rigorosamente, a legislação vigente, os Estatutos Sociais, observar a existência de possível Conflito de Interesse* entre as Partes, ser transparentes e estar em condições de mercado, e devem observar os ritos de aprovação estabelecidos nas políticas aplicáveis. Quaisquer intervenções e/ou relacionamentos que estiverem em desconformidade quanto aos temas aqui tratados, devem ser investigados com o devido rigor e reportadas imediatamente ao Comitê de Ética.

O QUE É CONFLITO DE INTERESSES?

O conflito de interesses ocorre quando, no desempenho da função, um colaborador age guiado por um “interesse secundário” – privado ou particular –, em detrimento do “interesse coletivo”. Em outras palavras, desconsidera o “correto a ser fazer” e atender ao bem da organização, mas motivado por interesses privados ou de terceiros com quem tem afinidade, parentesco, amizade íntima, etc. Pode se dar também por competição ou disputa. Geralmente, está vinculado a uma questão financeira.

Conflitos de interesses podem exercer um impacto negativo considerável na reputação do Grupo Zelo, além de prejudicar a eficiência dos nossos negócios e colaboradores.

Qualquer colaborador que se encontre em situação de conflito de interesses deverá se reportar imediatamente ao Compliance. Este deverá ser informado do motivo que impede o colaborador de participar de atividade específica (p. ex.: tem amizade ou parentesco com pessoas envolvidas na questão).

III. Relação de parentesco

O Grupo Zelo compreende que a transparência é imprescindível em todas suas operações, inclusive na contratação de pessoas. Desse modo, é vedada a contratação de cônjuges/companheiros ou parentes de até 3º grau de Presidente, Diretores, conselheiros, acionistas. Quanto aos colaboradores, essa condição se estende quando se tratar da mesma gerência ou caso a função tenha relação de subordinação direta ou indireta.



IV. Relações com fornecedores, prestadores de serviços e terceiros intermediários

A atuação do Grupo Zelo é pautada na transparência, correção e respeito no seu relacionamento com fornecedores, prestadores de serviços e terceiros intermediários que são selecionados e contratados por meio de critérios técnicos, profissionais e de transparência. As contratações sempre almejam o melhor retorno em termos de qualidade, custo-benefício, confiabilidade técnica e financeira, bem como o atendimento às exigências legais, ambientais, trabalhistas, de saúde e segurança do trabalho.

Nas contratações de fornecedores, prestadores de serviços ou terceiros intermediários que requeiram, direta ou indiretamente, interação ou intermediação com o Poder Público, o Grupo Zelo averiguará, nos cadastros públicos, se o terceiro possui histórico em atos de corrupção ou que lesem contra o Poder Público. Posteriormente, avaliará, por meio de due diligence de integridade, se este possui Programa de Integridade que diminua o risco de ocorrência de irregularidades e se ele está de acordo com as diretrizes deste Código de Ética.

O descumprimento dos princípios e compromissos expressos neste Código poderá implicar no encerramento dos contratos estabelecidos, bem como, exigência do cumprimento de cláusulas penais.



V. Relacionamento com clientes

O cuidado com seus clientes é a principal razão da existência do Grupo Zelo. Por isso, não tolera o favorecimento indevido de um cliente em detrimento de outro. Focado nesse ideal, assume compromissos diários com a qualidade, a pontualidade, a presteza e todas as ações que possam elevar a satisfação com os produtos e serviços que oferta ao mercado.

A qualidade dos serviços oferecidos deve ser assegurada por todos os colaboradores do Grupo Zelo, cabendo a cada um zelar pela eficiência, presteza, rapidez, cordialidade e educação no tratamento com os nossos clientes.

O uso de informações fornecidas pelos clientes e confiadas ao Grupo Zelo deve sempre respeitar as regras internas sobre Segurança da Informação. O Grupo não tolera o uso não consentido de informações de seus clientes para quaisquer fins diversos dos que motivaram o compartilhamento das informações.

Devemos respeitar a privacidade e a confidencialidade de quaisquer dados pessoais e estabelecer as medidas que os colaboradores devem adotar para garantir que dados pessoais sejam devidamente tratados. Estamos comprometidos em proteger nossas informações e quaisquer outras confiadas a nós, ratificando que, os dados pessoais estão sujeitos às leis e regulamentos brasileiros, e requerem tratamento adequado.

É NOSSO DEVER:



- Em contato direto ou indireto com o cliente, obedecer a todas as normas vigentes e todas as políticas do Grupo Zelo, incluindo as práticas obrigatórias deste código de ética;
- Agir sempre de forma a garantir uma experiência confiável aos clientes;
- Agir sempre de maneira justa;
- Comunicar e registrar a venda perante o Grupo Zelo conforme foi executada perante ao cliente e tempestivamente.

É INACEITÁVEL:



- Apresentar comportamento capaz de ser considerado manipulação ou “jogo” por parte do vendedor ou do colaborador do Telemarketing;
- Ações que possam manipular a opinião dos clientes, incluindo a apresentação, direta ou indireta, de conteúdos falsos, enganosos ou inautênticos;
- Ações que intencionalmente prejudiquem ou favoreçam de forma inadequada outro vendedor;
- Simular uma situação de venda, diferente da efetiva, para obter vantagens de comissão em benefício próprio;
- Falsificar a assinatura ou ainda dar o aceite no contrato pelo cliente, em quaisquer situações, mesmo que a pedido dele, ou atuar sem o consentimento do cliente ao firmar um contrato de venda;
- Proferir comentários ou praticar ações de forma direta ou indireta que possam difamar o Grupo Zelo, com intuito de manchar a reputação da empresa.





VI. Brindes, Presentes e Hospitalidades

A oferta ou recebimento de brindes, presentes ou hospitalidade pode ser vista como uma prática comum na condução de negócios e vital para manter boas relações institucionais e/ou comerciais. Da mesma forma, algumas vezes, é adequado oferecer brindes, por exemplo, no contexto de eventos promocionais.

Entretanto, devemos ter bastante atenção, já que a aceitação ou recebimento de presentes e hospitalidades pode abrir caminho para abusos ou gerar potenciais ou reais conflitos de interesses. Isso então, deve ocorrer moderadamente e sempre de forma justificada e proporcional ao contexto dos nossos serviços.

O que fazer?

Pergunta 1: Uma de nossas clientes demonstrou extrema gratidão após prestarmos nosso serviço com a qualidade pela qual sempre prezamos. Ela nos presenteou com uma garrafa de vinho e uma caixa de bombons, dizendo que aquilo era uma forma de agradecimento. **É errado aceitar o presente?**



Resposta: Para que os presentes e brindes não sejam vistos como atos de corrupção ou conflito de interesses, deve-se obedecer às seguintes regras quanto à sua oferta e/ou recebimento:



- 1) não ultrapassem o valor unitário de R\$ 200,00 (duzentos reais);
- 2) o receptor possa facilmente retribuí-lo;
- 3) sejam proporcionais às responsabilidades comerciais do beneficiado;
- 4) não sejam oferecidos com frequência [o conceito de frequência, dentro das normas do Grupo Zelo, representa o recebimento mais de duas vezes no período de 12 meses – um ano], e;
- 5) não envolvam a administração pública EM NENHUMA HIPÓTESE.

Vale lembrar que, para qualquer situação envolvendo a oferta, promessa ou recebimento de brindes, presentes e hospitalidades, é indispensável a consulta prévia da **Política de Brindes, Presentes e Hospitalidades** disponível internamente.





VII. Contribuições políticas, doações e patrocínios

O Grupo Zelo não realiza contribuições políticas (doações a políticos, partidos políticos ou organizações políticas). Destaca-se ainda que é proibido o uso das instalações de quaisquer Unidades de Negócio, do logotipo do Grupo ou qualquer outro recurso pertencente à organização para fins políticos.

O Grupo contribui com doações monetárias ou em produtos nas áreas da educação, da ciência, da arte e da cultura, bem como projetos sociais e humanitários. As organizações passíveis de receber uma doação ou serem patrocinadas devem aderir aos princípios deste código de ética e da política específica de doações e patrocínios.

Algumas doações são sempre proibidas, incluindo, mas não se limitando a:

- 1) a organizações com fins lucrativos;
- 2) depositadas em contas de pessoas físicas;
- 3) a organizações cujos objetivos são incompatíveis com os princípios empresariais do Grupo Zelo; ou
- 4) que prejudicariam a reputação do Grupo Zelo.



Todas as doações devem ser feitas com transparência. Isto significa que a identidade do destinatário e o uso pretendido da doação têm de estar previamente aprovados conforme **Política de Doações e Patrocínios**. Devem estar também claramente definidos, e o motivo e a finalidade da doação devem ser registrados em formulário específico.

São proibidas as quase-doações, ou seja, as doações que aparentam ser a compensação de um serviço, mas que, na verdade, são substancialmente superiores ao valor do serviço, violando assim os princípios de transparência. Os patrocínios com os quais o Grupo adquire direitos de publicidade não são considerados doações.

Entende-se por patrocínio qualquer contribuição em dinheiro ou em espécie prestada pelo Grupo Zelo para um evento organizado por terceiros, em troca da oportunidade de expor sua marca. Todas as contribuições sob a forma de patrocínio devem ser transparentes, basear-se num contrato escrito e possuir uma finalidade de negócio legal. Devem também se adequar à compensação oferecida pelo anfitrião do evento e ser registradas em formulário específico.

Não é permitido prometer, oferecer ou prestar contribuições para garantir benefícios competitivos injustificados para o Grupo Zelo ou para outros fins indevidos. Não podem ser prestadas contribuições para eventos organizados por pessoas ou organizações com objetivos incompatíveis com os princípios empresariais do Grupo Zelo ou que possam prejudicar a sua reputação.



VIII. Participação política

O Grupo Zelo apoia a construção de políticas públicas e na defesa de seus interesses, não exerce atividades político-partidárias, mas respeita a individualidade de cada colaborador em relação às suas opções, desde que manifestadas fora do ambiente de trabalho e não vinculadas ao Grupo.

Os recursos, espaços, nome e marcas do Grupo Zelo não podem ser utilizados para atender aos interesses políticos ou outros que não sejam os do Grupo Zelo.



IX. Práticas concorrenciais

O Grupo Zelo defende e acredita na livre concorrência, e promove esforços para que a concorrência se dê de maneira justa, leal e com civilidade, entendendo que seus clientes têm liberdade de escolha, e através da qualidade dos serviços prestados, tenha destaque no mercado.

As informações de mercado ou concorrenciais devem ser obtidas de maneira lícita e transparente, e, quando não forem de domínio público, devem ser mantidas em sigilo.

Mantendo suas diretrizes sobre Integridade, é compromisso do Grupo Zelo combater práticas de mercado como:

- 1) Concorrência desleal** – Obtenção de vantagem competitiva indevida, mediante uso de meios antiéticos ou ilegais;
- 2) Formação de cartéis**, que submetam o mercado a jogos de regulação de preços forçados, prejudicando diretamente clientes e fornecedores;
- 3) Práticas unilaterais** que prejudiquem a dinâmica competitiva do mercado em que detivermos relevante participação.







X. Fusões, aquisições e outras operações societárias

O Grupo Zelo preza pela transparência e segurança das associações empresariais que realiza com terceiros. Em razão disso, todas as fusões, aquisições e outras operações societárias feitas pelo Grupo Zelo devem ser realizadas com a observância dos dispositivos legais e precedidas de uma diligência prévia das partes e riscos envolvidos e demais diligências compatíveis com a complexidade da operação.



XI. Relacionamento com a comunidade

É pré-requisito para o Grupo Zelo manter convivência harmoniosa com as comunidades das regiões onde atua, com respeito às pessoas, à cultura local e ao meio ambiente. O Grupo permanece sempre atento aos impactos eventualmente produzidos por suas operações e investe na obtenção e manutenção de conformidade.

Este código de ética define os valores básicos aplicados às suas relações com as comunidades locais. As organizações passíveis de receber uma doação ou serem patrocinadas devem aderir aos princípios do código de ética, e, em nenhuma hipótese, um terceiro não relacionado poderá obter benefício por meio de doações ou patrocínios destinados a uma instituição devidamente enquadrada nos critérios desta norma, sendo que, somente porta-vozes designados pelo Grupo Zelo estão autorizados a representá-lo perante as lideranças constituídas das comunidades.



XII. Relacionamento com a imprensa e redes sociais

Os contatos com a imprensa serão promovidos, exclusivamente, por meio de porta-vozes designados pelo Grupo Zelo. Caso seja procurado para dar informações, entrevistas e/ou declarações em nome de uma entidade do Grupo a qualquer veículo de comunicação, encaminhe o pedido previamente à Comunicação pelo e-mail comunicacao@grupozelo.com.

Por reconhecer a importância das redes sociais na comunicação e defender a liberdade de expressão, o Grupo está presente nas principais redes sociais e a área de Comunicação tem uma equipe responsável pela gestão do conteúdo e relacionamento com todos os públicos por meio destes canais. É importante lembrar também que todo colaborador é um “embaixador” público do Grupo Zelo. Ou seja, nossa expectativa é de que ele seja capaz de externar nossos valores e princípios.

Todos devem ter cuidado com o excesso de exposição. Ao, eventualmente, participar de discussões relacionadas ao Grupo Zelo, deixe claro que você não fala pelo Grupo e que suas opiniões são pessoais. Antes de publicar algo, faça a pergunta: “Qual será a repercussão dessa postagem?” ou “Minha postagem pode ser mal interpretada? Traz algum risco para a imagem da Companhia?”. Um conteúdo dificilmente desaparece após ser compartilhado. Manifeste seu pensamento de forma responsável, respeitosa e educada. Use um tom amistoso e condizente com a sua comunicação habitual.

O uso responsável do nome e das marcas do Grupo Zelo em redes sociais é dever de todos os colaboradores. Da mesma forma, o uso de tais redes para fins pessoais no período de trabalho deve sempre ser pautado pelo bom senso. Os colaboradores do Grupo Zelo devem manter sigilo e não divulgar a quaisquer terceiros informações não públicas a que têm acesso no desempenho de seu trabalho para o Grupo Zelo. Todas as demais informações às quais os colaboradores tiveram acesso devem ser tratadas com responsabilidade e cautela. Em caso de dúvida, todas as informações devem ser consideradas confidenciais e tratadas com cuidado e conforme a sessão 6 deste Código.



XIII. Relacionamento com Acionistas

O Grupo Zelo trabalha com idoneidade e transparência em todas as suas relações comerciais e com o mercado, e busca a comunicação aberta e disponível a todos os acionistas e investidores.

Por isso, temos como base de nossas operações o foco em boas práticas, baseado em 4 (quatro) pilares chaves de governança corporativa:

a) Transparência – Consiste na disponibilização, para todas as partes interessadas, de forma clara e objetiva, das informações que sejam de interesse dos envolvidos, e não apenas daquelas impostas por disposições legais ou regulamentares. Essa transparência não se restringe ao desempenho econômico-financeiro, contemplando também os demais fatores (inclusive intangíveis) que norteiam a ação gerencial e que conduzem à preservação e à otimização do valor da organização;

b) Equidade – Caracteriza-se pelo tratamento justo e igualitário de todos os acionistas e demais partes interessadas (stakeholders), levando em consideração seus direitos, deveres, necessidades, interesses e expectativas;

c) Prestação de contas – O Grupo Zelo presta contas de sua atuação de modo claro, conciso, compreensível e tempestivo, assumindo integralmente as consequências de seus atos e omissões e atuando com diligência e responsabilidade no âmbito dos seus papéis;

d) Responsabilidade corporativa – Os agentes de governança devem zelar pela viabilidade econômico-financeira das organizações, reduzir as externalidades negativas de seus negócios e suas operações e aumentar as positivas, levando em consideração, no seu modelo de negócios, os diversos capitais (financeiro, manufaturado, intelectual, humano, social, ambiental, reputacional, etc.) no curto, médio e longo prazos.



XIV. Relacionamento com Sindicatos

O Grupo Zelo reconhece as entidades sindicais como representantes dos seus colaboradores e se empenha em buscar, por meio de negociação respeitosa, cordial e responsável, acordos razoáveis entre os interesses de ambas as partes.

Qualquer conduta antiética ou que lese os direitos dos colaboradores deve ser reportada ao gestor do colaborador ou ao Setor de Compliance (de forma anônima ou identificada) através do Canal de Integridade do Grupo Zelo.





C) A LEI BRASILEIRA ANTICORRUPÇÃO

O Grupo Zelo se compromete com o cumprimento e defesa da Lei Brasileira Anticorrupção (Lei 12.846/2013), que estabelece serem ilícitos os atos lesivos à administração pública, nacional ou estrangeira, que atentem contra o patrimônio público (nacional ou estrangeiro), contra princípios da administração pública ou contra os compromissos internacionais assumidos pelo Brasil, e que sejam praticados por sociedades empresárias e sociedades simples, personificadas ou não, independentemente da forma de organização ou modelo societário adotado, bem como a quaisquer fundações, associações de entidades ou pessoas, ou sociedades estrangeiras, que tenham sede, filial ou representação no território brasileiro, constituídas de fato ou de direito, ainda que temporariamente.

A Lei Brasileira Anticorrupção apresenta grupos de atos que a lei considera serem lesivos à administração pública. O primeiro grupo dispõe sobre anticorrupção, o segundo trata de atos ilícitos que afetam ou interferem em licitações ou contratos públicos, e o terceiro dispõe sobre interferência na investigação de agências regulatórias, fiscalização do sistema financeiro nacional e obstrução da justiça. Uma vez que o Grupo Zelo se encontra estabelecido no Brasil e participa de licitações e contratações com o poder público, o Grupo estará sujeito aos termos da Lei Brasileira Anticorrupção.



I. Relacionamento com o Poder Público

A Lei Brasileira Anticorrupção busca proibir o pagamento direto ou indireto de suborno a Agentes Públicos brasileiros ou estrangeiros (ou terceiros relacionados ao agente), ou sua tentativa.

Qualquer contato dos colaboradores ou outros representantes do Grupo Zelo junto ao governo, órgãos legislativos, órgãos reguladores ou ONGs deve ser realizado com honestidade, integridade, transparência, em conformidade com a legislação aplicável e ser comunicado ao Compliance. As bases do relacionamento com agentes públicos e órgãos governamentais são os pilares de honestidade e integridade, atendendo à Legislação Anticorrupção.

É NOSSO DEVER:

- Estar devidamente treinados e autorizados pelo seu gestor imediato;
- O contato com agente público deverá sempre ser feito com dois ou mais colaboradores do Grupo Zelo. As exceções deverão ser autorizadas pelo Compliance;
- Ser educados, abertos e transparentes ao fornecer seu nome, empresa, cargo, status e, para qualquer questionamento ou representação, e devem ser claros quanto à natureza das questões envolvidas;
- Tomar todas as medidas razoáveis para garantir a veracidade e precisão das suas informações;
- Manter um registro de todos os contatos e interações e comunicar essas interações ao Compliance.
- Registrar em ata toda reunião com agente público, coletando a assinatura dos presentes;
- Recusar encontros não oficialmente registrados, cujo objeto tenha relação com os interesses do Grupo Zelo.

É INACEITÁVEL:

- Praticar atos de suborno, propinas e oferecimento de vantagens indevidas em troca de benefícios financeiros ou de negócios, os quais são expressamente proibidos no Grupo;
- Tomar medidas que possam fraudar o caráter competitivo de processos de contratação, sejam privados ou públicos, ou ainda que visem corromper representantes do mercado privado ou Administração Pública de forma a obter benefícios para si ou para o Grupo;
- Reunir-se sozinho com agentes públicos, para eventos ou reuniões pré-agendadas, sem comunicação ao setor de Compliance;
- No exercício de sua função, comunicar-se com agente público utilizando-se de meios de comunicação pessoais, sejam eles do próprio colaborador ou do agente.



II. Contratos Públicos

A Lei Anticorrupção Brasileira é inovadora ao identificar especificamente uma série de atos que são lesivos ou constituem fraude ou interferência em processos licitatórios ou contratos administrativos. O Grupo Zelo participa de procedimentos competitivos e acompanha os contratos públicos que possui de maneira ética e transparente.

É INACEITÁVEL:



- frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo ou qualquer ato de procedimento licitatório público;
- afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
- obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, 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; ou
- manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública.

Informações mais detalhadas sobre condutas em procedimentos competitivos e contratos públicos estão descritas na **Política Anticorrupção e Antifraude**.





III. Fiscalizações por Agentes Públicos

A Lei Brasileira Anticorrupção também estabelece ser ato ilícito dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional, bem como obstrução da justiça.

É NOSSO DEVER:



- Acatar e contribuir com fiscalizações e controles do Poder Público.

É INACEITÁVEL:



- Dificultar atividades de investigação ou fiscalização de Órgãos, entidades ou Agentes Públicos ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito de agências reguladoras.



IV. Combate ao Suborno

O Grupo Zelo está comprometido com os mais altos padrões de integridade, honestidade e justiça em todos os assuntos internos e externos e não tolerará qualquer tipo de suborno. A política do Grupo Zelo é que ninguém – diretor, gerente ou outro colaborador, agente ou representante – deve, direta ou indiretamente, dar, oferecer, pedir, prometer, autorizar, solicitar ou aceitar suborno ou qualquer outra gratificação (como já mencionado neste Código e em todas as Práticas e Políticas aplicáveis) em conexão com seu trabalho para o Grupo a qualquer momento, por qualquer motivo. A manutenção de registros das práticas e procedimentos de contabilidade e da controladoria são projetados para garantir a integridade e precisão no registro e relatório de todas as transações de negócios.

É NOSSO DEVER:

- Ao negociar com terceiros, informar que o Grupo Zelo não aceita práticas de suborno e corrupção (pública e privada), e não oferecerá (direta ou indiretamente), fará, buscará ou aceitará qualquer tipo de pagamento, vantagem, presente ou favor que possa interferir na negociação;
- Informar ainda, imediatamente ao seu respectivo gestor e/ou realizar denúncia por meio do Canal de Integridade, caso tenha conhecimento de qualquer oferta de vantagem, financeira ou não, com potencial de violar este item do Código, bem como nossa Política Antifraude e Anticorrupção.

É INACEITÁVEL:

- Os colaboradores do Grupo Zelo não devem, direta ou indiretamente (por exemplo, via fornecedores, representantes, distribuidores, consultores, advogados, intermediários ou qualquer outra pessoa): oferecer, conceder ou receber subornos ou vantagens (incluindo taxas de facilitação), que influenciem ou deem a impressão de que possam influenciar qualquer pessoa em assuntos de interesse do Grupo Zelo.



V. Prevenção à Lavagem de Dinheiro

O Grupo Zelo proíbe lavagem de dinheiro ou qualquer atividade que facilite a tal prática ou outras atividades criminosas. Antes de estabelecer qualquer relação de negócio com um terceiro, o Grupo e seus colaboradores devem verificar as informações disponíveis (incluindo informações financeiras) sobre seus parceiros de negócios e fornecedores propostos, para garantir que eles são respeitáveis e estão envolvidos em um negócio legítimo.

O Grupo Zelo deve sempre estar em conformidade com as leis e regulamentos de combate à lavagem de dinheiro aplicáveis.





D) INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O Grupo Zelo respeita a privacidade de todas as pessoas e a confidencialidade de quaisquer dados pessoais. Essa sessão do Código estabelece as medidas que os colaboradores devem adotar para garantir que dados pessoais sejam devidamente tratados. Estamos comprometidos em proteger nossas informações e quaisquer outras informações confiadas a nós. Os dados pessoais de colaboradores, consumidores e outras pessoas estão sujeitos as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018 – LGPD) e demais leis e regulamentos brasileiros relacionados, e requerem tratamento adequado. Problemas relacionados a proteção de dados, inclusive, devem ser tratadas pelo e-mail privacidade@grupozelo.com.



É NOSSO DEVER:



- Apenas compartilhar as informações do Grupo Zelo quando há necessidade de conhecimento, garantindo que pessoas que trabalham para o Grupo ou terceiros intermediários, com necessidade comercial legítima, tenham acesso às informações;
- Obter da pessoa o nível necessário de consentimento exigido pelas leis locais, mesmo quando tais dados pessoais forem obtidos de terceiros;
- Somente coletar dados que são adequados, relevantes e que serão utilizados exclusivamente para o propósito para o qual foram coletados;
- Manter os dados pessoais atualizados: dados imprecisos devem ser corrigidos e os registros de quaisquer mudanças devem ser mantidos;
- Com exceção dos espaços destinados a atendimento ao cliente, é obrigatório manter portas de acesso restrito a espaço físico devidamente fechadas, permitindo que apenas colaboradores autorizados adentrem o ambiente.

É INACEITÁVEL:



- Usar informações do Grupo Zelo ou de nossos clientes para qualquer fim que não os propósitos comerciais legítimos, ou conforme exigido por lei.
- Compartilhar informação, interna ou externamente, a menos que isso seja relevante ao propósito pelo qual os dados pessoais foram coletados.
- Tentar desabilitar, destruir ou burlar configurações padronizadas de segurança;
- Acessar, armazenar, enviar, postar ou publicar material que exponha a imagem do cliente ou fornecedor sem o devido consentimento, ou que seja indecente, obsceno, ou que promova violência, ódio ou intolerância;
- Fotografar pessoas após o óbito. Além de ser crime previsto no Código Penal Brasileiro, é uma violação a um de nossos valores: RESPEITO pelas pessoas e pela vida.



E) PATRIMÔNIO DO GRUPO ZELO

Devemos cuidar do patrimônio do Grupo Zelo como se fosse nosso. É responsabilidade de todos os colaboradores zelar pela conservação dos bens do Grupo.

Todos são responsáveis pelo uso, manutenção e proteção do nosso patrimônio, nossas dependências e equipamentos. Os bens do Grupo Zelo incluem, mas não se limitam as instalações, softwares, hardwares, equipamentos eletroeletrônicos, veículos, materiais de escritório, ferramentas, móveis, utensílios e também conceitos, estratégias e planos de operação, informações sobre o negócio, além da marca e imagem.

É NOSSO DEVER:

- Zelar pelas instalações, recursos, equipamentos, máquinas e demais materiais de trabalho postos à disposição;
- Usar de forma responsável os benefícios recebidos, a exemplo dos planos de saúde e odontológico, vale alimentação e refeição, transporte, plano de benefício, entre outros, com estrita observância às regras e como sensata demonstração de colaboração.

É INACEITÁVEL:

- Utilizar recursos e/ ou equipamentos do Grupo Zelo para fins que não sejam profissionais, como por exemplo utilização de impressora ou de automóvel do Grupo para fins pessoais;
- Utilizar sobras ou restos de decorativos da cerimônia de velório para reaproveitamento indevido ou revenda;
- Comercializar dentro das instalações produtos e serviços, que não relacionados às atividades do Grupo Zelo, sem consentimento da Diretoria de Recursos Humanos;
- Utilizar reembolso de despesas corporativas de forma fraudulenta ou para atividades sem cunho profissional, como por exemplo, abastecimento de veículo para viagens pessoais, utilização de recibos e/ ou documentos fiscais adulterados.



F) RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

I. Responsabilidade Ambiental

Criar uma cultura de sustentabilidade requer o gerenciamento efetivo dos riscos, tomada de decisão responsável e inovadora, além de um compromisso efetivo com os mais elevados níveis de preocupação com o meio ambiente, responsabilidade social e governança corporativa. O Grupo Zelo busca a adoção de práticas de gestão ambiental e sustentabilidade para a mitigação de impactos socioambientais, com base no princípio da prevenção da poluição, proteção do meio ambiente, análise crítica para aperfeiçoamento de nossas operações e melhoria contínua do nosso desempenho.

Nossos esforços são para minimizar os impactos negativos sobre nossas operações e potencializar os impactos positivos onde atuamos. Entendemos que a adoção de práticas socioambientais é um pilar fundamental a ser promovido constantemente na abordagem geral do nosso negócio. Para isso, temos nossa política socioambiental que tem como objetivo orientar e nortear a atuação do Grupo Zelo frente às questões socioambientais relacionadas as nossas atividades.

II. Responsabilidade Social

O Grupo Zelo se compromete com a garantia dos direitos sociais de seus colaboradores e públicos impactados pelas nossas operações. Sobre temas de caráter social, o Grupo Zelo repudia veementemente qualquer atividade que possa ser caracterizada como trabalho infantil, trabalho forçado ou análogo à escravidão.





5. ESTRUTURA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE

A estrutura de integridade do Grupo Zelo é composta por dois órgãos fundamentais:

- a) Setor de Compliance; e
- b) Comitê de Ética.

O **Setor de Compliance**, formado pelo Compliance Officer, analistas de Compliance e agentes de Compliance, é responsável pela implementação, revisão e atualização de todas as ações que compõem o Programa de Integridade do Grupo Zelo.

As principais funções do Setor de Compliance são:

- (i) disseminar e a viabilizar treinamentos e propor ao Comitê de Ética e Conselho de Administração a revisão e atualização do Código de Ética, das normas e das políticas do Programa de Integridade do Grupo Zelo;
- (ii) investigar a apurar denúncias recebidas através do Canal de Integridade;
- (iii) realizar análises periódicas de riscos da organização;
- (iv) estabelecer controles sobre a conformidade das políticas e das ações de integridade;
- (v) manifestar-se em eventuais dúvidas, sugestões ou questões sobre o Programa de Integridade; e
- (vi) gerenciar o Canal de Integridade e apurar as denúncias recebidas por tal veículo.



Já o **Comitê de Ética**, colegiado composto pelos membros da diretoria, é responsável pela implementação das ações avaliadas pelo Setor de Compliance relacionadas a violações a este Código e a políticas do Programa de Integridade do Grupo Zelo, assim como pela determinação das medidas e ações disciplinares e/ou de remediação cabíveis.

Suas principais atribuições são:

(vii) receber as apurações conduzidas pelo Setor de Compliance, analisá-las, deliberar e aplicar medidas disciplinares e de remediação em face de violações ao Código e às políticas do Programa de Integridade; e

(viii) auxiliar e orientar o Setor de Compliance em deliberações expressamente previstas, como as exigidas por este Código e/ou pelas políticas do Programa de Integridade do Grupo Zelo. O Comitê de Ética deverá reportar suas atuações, deliberações e determinações ao Conselho de Administração.

Nos casos relativos a diretores, membros dos comitês (estatutários ou não), o Setor de Compliance submeterá o relatório conclusivo de investigação para deliberação ao Conselho de Administração, que em substituição ao Comitê de Ética, avaliará os procedimentos a serem adotados, conforme previsto neste código.

Toda reunião relacionada a área de Compliance, seja pelo Comitê de Ética ou pelo Conselho de Administração poderá ser gravada, sendo proibida sua divulgação e deverá ser registrada em atas, com assinaturas dos presentes, devendo ainda ser arquivada de forma segura, com acesso exclusivo aos participantes.

O **Programa de Integridade do Grupo Zelo** é uma ferramenta que visa busca instruir de forma educativa, através de constantes treinamentos de nossos colaboradores para que a Integridade seja cada vez mais veiculada por cada colaborador do Grupo Zelo. E para que a atuação do setor de Compliance seja efetiva, os procedimentos referentes a atuação do Programa de Integridade são baseados em 3 (três) estruturas:

Prevenção:

- a) Código de Ética e Conduta;
- b) Sistema normativo interno – que gerencia as políticas, normas e instruções de trabalho;
- c) Treinamento e conscientização;
- d) Gestão de riscos de Compliance;
- e) Compliance regulatório junto aos órgãos reguladores e diligências prévias de fusões e aquisições e de Fornecedores.

Detecção:

- a) Auditorias (interna, externa e controles internos);
- b) Monitoramento de contratos e outras relações comerciais;
- c) Canal de Integridade;
- d) Acompanhamento dos relatórios de auditoria e controles internos.

Resposta:

- a) Medidas disciplinares resultantes das denúncias no Canal de Integridade;
- b) Deliberações do Comitê de Ética;
- c) Reportes à Auditorias Internas, externas e Controles Internos.



PAPÉIS E RESPONSABILIDADES ADICIONAIS

Gestores das Unidades Zelo

Os gestores ou responsáveis de cada filial têm a obrigação de garantir que sua equipe esteja ciente e cumprindo as normas observadas neste Código de Ética, tomando constantemente medidas que evitem desvios de conduta.

Departamento de Recursos Humanos

O departamento de Recursos Humanos deverá garantir que todos os colaboradores assinem o Termo de Ciência, que faz parte desse documento, quando iniciam seu vínculo empregatício, quando atualizam seu contrato de trabalho e quando ocorrerem mudanças relevantes neste Código de Ética.



6. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A) NOSSO CANAL DE INTEGRIDADE

Para a manutenção da cultura de integridade do Grupo Zelo, é essencial que membros do conselho de administração, diretoria, colaboradores em geral, estagiários, prestadores de serviço, parceiros de negócio, membros da comunidade e quaisquer terceiros intermediários, possam se manifestar quando estiverem diante de alguma conduta que viole este Código de Ética. As manifestações serão tratadas de maneira imparcial e confidencial.

Independentemente do suposto erro de conduta relatado, ou do método de relato, o Grupo Zelo não tolerará retaliação contra qualquer pessoa que dê alguma informação de boa-fé sobre uma suposta violação a este Código de Ética, bem como, de outras políticas aplicáveis ou de leis e regulamentações.

O Canal de Integridade é uma ferramenta independente, hospedada em uma plataforma externa, disponível **24 horas por dia**, todos os dias da semana, por meio do endereço eletrônico www.canaldeintegridade.com.br/grupozelo e também, por telefone, acessível 5 dias na semana, **de segunda à sexta, de 8h as 17h**, onde é assegurado o direito ao anonimato.

É dever do colaborador registrar no Canal de Integridade quaisquer violações e/ou descumprimentos do presente Código de Ética e quaisquer políticas do Grupo Zelo, tendo o compromisso com a não-omissão.

NOSSOS CANAIS DE INTEGRIDADE

0800 450 2000

(para ligações originadas do Brasil - ligação gratuita)
de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

www.canaldeintegridade.com.br/grupozele

24 horas por dia, todos os dias da semana. Este canal permite o envio de provas e/ou evidências relacionadas à denúncia, tais como arquivos de áudio, vídeo, documentos em Word, PDF etc. (limitados a 10MB)



IMPORTANTE: não será tolerado e ainda passível de punição, denúncias de má-fé, buscando o revanchismo ou denunciismo, imputando falsas denúncias a outro colaborador.



7. SANÇÕES DISCIPLINARES

As sanções abaixo serão aplicadas aos colaboradores que, após comprovação por meio de investigação, tiverem descumprido ou não seguido as disposições do Código de Ética, e os valores do Grupo Zelo. A medida tomada será baseada na gravidade da conduta e na eventual reincidência do ato:

- a) Advertência oral;
- b) Advertência escrita;
- c) Suspensão de até 30 (trinta) dias corridos, quando aplicável;
- d) Rompimento do vínculo entre o Grupo Zelo e o infrator.

O Comitê de Ética deverá assegurar que para situações repetidas, por pessoas diferentes, não haja sanções distintas.

Além das penalidades acima previstas, medidas de remediação poderão ser aplicadas pelo Comitê de Ética, como treinamento e revisão de procedimentos e controles.

O Código em questão não esgota todas as possíveis questões éticas relacionadas ao ambiente de trabalho e, portanto, não restringe o Grupo Zelo de aplicar medidas disciplinares orientadas pelo bom senso e pela legislação aplicável.

O setor de Compliance buscará por constante aperfeiçoamento deste Código de Ética e das políticas do Grupo Zelo. As alterações do Código de Ética somente poderão ser realizadas mediante aprovação por maioria absoluta do Comitê de Ética.



ANEXO I

Termo de Ciência

Declaro ter recebido uma cópia e lido o Código de Ética do Grupo Zelo e, tendo compreendido o seu conteúdo, declaro estar de acordo com todas as orientações estabelecidas.

Entendo que o Grupo Zelo se reserva ao direito de alterar, rever, revogar ou adicionar a quaisquer políticas, procedimentos e práticas contidas neste Código e que minha permanência como colaborador, diretor, administrador, ou terceiro do Grupo Zelo indica minha concordância em seguir o Código e suas eventuais alterações futuras, aditamentos ou revisões. Da mesma forma, a continuidade da relação comercial existente entre o Grupo Zelo e eu, igualmente, indica essa concordância.

Estou ciente de que minha conduta deverá alcançar os mais altos padrões éticos e legais e reconheço e concordo em cumprir este Código e as leis aplicáveis. Não tenho conhecimento de quaisquer violações a este Código ou às leis pertinentes e não tenho conhecimento de qualquer indício de violação a elas. Se eu tomar conhecimento de quaisquer indícios de violações deste Código ou das leis pertinentes, vou denunciá-los ao Setor de Compliance imediatamente.

Por fim, compreendo os ditames da Lei Geral de Proteção de Dados–LGPD (13.709/2018), assumo o compromisso de, ao acessar dados pessoais, ou dados sensíveis, de titulares fazê-lo apenas para o estrito cumprimento da finalidade contratual que me permitiu o acesso, bem como de guardar o mais alto sigilo.

Este Termo de Compromisso faz parte integrante do contrato celebrado (contrato de trabalho ou de prestação de serviços/fornecimento) e irá vigorar enquanto durar esta relação e será utilizado apenas para a finalidade destinada a ele.

_____, _____ de _____ de _____

Assinatura do colaborador ou terceiro

Nome legível: _____

Área/ Empresa: _____

GRUPO **ZELO**

ESSENCIAL
É VIVER BEM.



VISITE NOSSAS REDES SOCIAIS:



/GRUPOZELOBR
www.grupozele.com