

CÓDIGO DE
CONDUTA

#SOMOSSV

SUPERMERCADOS
SV **são**
vicente

 **arena**
atacado



ÍNDICE

6	Apresentação
7	Nossos direcionadores
8	Relacionamento com concorrente
9	Relacionamento com fornecedor
10	Boas práticas de conduta com fornecedores e prestadores de serviço
11	Relacionamento com órgãos governamentais e associações de classe
12	Relacionamento com clientes
13	Relacionamento com a mídia e redes sociais
14	Relacionamento com colaboradores
15	Aspectos fundamentais para o desenvolvimento das tarefas
17	Identificação
17	Apresentação pessoal e uniforme
18	Condutas que não condizem com as normas da empresa
19	Saúde e segurança no trabalho
20	Crescimento profissional
20	Diversidade
20	Assédio
21	Parentesco
21	Utilização de senhas
21	Consumo de bebidas alcoólicas ou substâncias ilegais
22	Disposições gerais
22	Conflito de interesse
22	Influência
22	Informações
23	Meios eletrônicos
23	Estoque e bens patrimoniais
23	Responsabilidades
24	Canais de comunicação
25	Termo de responsabilidade
27	Ciência e acordo



#SOM



10SSV

APRESENTAÇÃO

Somos uma empresa de origem brasileira que atua no setor de varejo nos segmentos de Supermercados e Atacados. Nosso posicionamento junto aos nossos clientes é de oferecermos a melhor experiência de compra, de forma inovadora e sustentável, com qualidade em nosso atendimento e relacionamento ético com todos os stakeholders do nosso segmento.

Este Código de Conduta tem por finalidade engajar a todas as pessoas colaboradoras com os princípios éticos que conduzem nossa conduta empresarial, além de disseminá-los para a rede de relacionamento da empresa e estabelecer boas práticas em nossas relações, preservando e consolidando a reputação do Grupo São Vicente, alinhado aos seus valores e história empresarial.

Em parceria com a Contato Seguro, empresa líder em solução tecnológica em Canal de Conduta, garantimos em nossos Canais de Conduta São Vicente, Arena Atacado e canal exclusivo para Mulher segurança, confiabilidade e atendimento humanizado.

A DIRETORIA



NOSSOS DIRECIONADORES

NOSSA VISÃO

Sermos reconhecidos por:

- Servir aos clientes e oferecer a melhor experiência de compra, de forma inovadora e sustentável.
- Criar oportunidades em um ambiente de respeito, inclusão e valorização das pessoas.
- Ter uma governança que gera confiança e resultado à sociedade.

CONHEÇA OS VALORES QUE NOS NORTEIAM:

Orientação para Resultados:

Atuamos com foco nos resultados e compromisso com os objetivos e a perenidade do negócio; buscamos eficiência por meio da melhoria contínua e incentivamos as pessoas a serem criativas e inovadoras.



Foco do Cliente:

Ouvimos e entendemos as necessidades dos clientes para servi-los, proporcionando a melhor experiência de compra para conquistar a sua preferência e criar uma relação duradoura.

Integridade:

Agimos com transparência, senso de justiça e coerência entre discurso e prática, assegurando a liberdade de expressão. Somos solidários e prezamos pelo bem comum.

Atenção às Pessoas:

Reconhecemos a dedicação, a contribuição e o desempenho das pessoas; promovemos o desenvolvimento profissional e respeitamos as ideias e os valores individuais.

Felicidade e Empatia:

Proporcionamos desafios em um ambiente de inclusão e empatia, que possibilita às pessoas conquistarem satisfação e realização. Incentivamos a gentileza e a cordialidade nas relações.



1. RELACIONAMENTO COM CONCORRENTES

Somos comprometidos com a livre concorrência, respeitamos e mantemos relacionamento cordial com nossos concorrentes, fortalecendo as relações entre as empresas do segmento em nossas regiões de atuação. A construção do bom relacionamento preserva as informações de mercado, legítimas e necessárias ao negócio, as quais devem ser obtidas por meio de práticas transparentes e idôneas.



É IMPORTANTE SABER:

Não devem ser discutidas com concorrentes, em qualquer hipótese, informações sensíveis, como precificação, margens, rentabilidade, política de descontos, processos, métodos e custos em geral, planos de marketing, crescimento e medidas relativas às estratégias comerciais.



2. RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

Assim como os clientes, os fornecedores e prestadores de serviços são grandes parceiros da Rede São Vicente com os quais construímos relações baseadas no respeito e na confiança mútua, promovendo um ganho significativo para ambas as partes.

Nossos parceiros são sempre selecionados com base em sua qualidade técnica, produtos, precificação e condições de pagamento além de, claro, na idoneidade e conformidade com as leis trabalhistas e demais aspectos legais e ambientais. As contratações e negociações são conduzidas por processos com justos critérios de escolha, imparciais e transparentes nas relações comerciais.

Boas Práticas de Conduta com fornecedores e prestadores de serviço:

- O recebimento de brindes, hospitalidade ou entretenimento, ainda que possa ser uma maneira legítima de construção de bons relacionamentos comerciais, é uma prática proibida, exceto ao que se refere a brindes institucionais de valor insignificante, como canetas, agendas e semelhantes. São considerados brindes institucionais aqueles que mantêm o logo da empresa. Todo presente que não atenda a estas características deverá ser entregue para a Assistente de Diretoria/Gestor da área para a deliberação do destino junto ao Conselho de Administração. O comprovante de recebimento deverá ser assinado pelo responsável.
- Convites para participar de cursos nacionais ou internacionais devem ser direcionados ao Diretor-geral da empresa, que tem a responsabilidade de avaliar possíveis conflitos de interesse e verificar seu direcionamento junto ao Conselho de Administração.
- É proibido ao colaborador ou prestador de serviços receber para uso próprio comissões, favores, almoços, abatimentos em compras, benefícios em geral, em nome da empresa.
- Não é permitido nenhuma forma de reciprocidade com instituições parceiras que reflitam em conflito de interesses, benefícios pessoais, comissões ou outros ganhos particulares.
- As exposições de produtos em loja seguem as diretrizes dos acordos comerciais firmados, planogramas da área de gerenciamento de categorias, sendo proibida a exposição negociada diretamente entre a loja e o fornecedor que represente favorecimentos pessoais ou locais.
- Nas áreas Comerciais, é prática ocorrerem avaliações de produtos para introdução nas áreas de venda. Desta forma, ressaltamos que todas as amostras recebidas dos fornecedores deverão ser informadas aos Gestores da área e, sempre que possível, as degustações deverão ocorrer no Departamento.



Todos os fornecedores e parceiros da Rede São Vicente devem pautar seus comportamentos pelas diretrizes de conduta descritas neste Código, respeitando as condições e o sigilo das informações estabelecidas nos contratos comerciais.



3. RELACIONAMENTO COM ÓRGÃOS GOVERNAMENTAIS E ASSOCIAÇÕES DE CLASSE

A Rede São Vicente não emite opiniões de cunho político. A empresa não admite qualquer tipo de prática de corrupção por parte de seus administradores, gestores, colaboradores, estando estas pessoas sujeitas às penalidades previstas na lei. As solicitações decorrentes de Órgãos Públicos serão recebidas pela Diretoria Administrativo/Financeira e são avaliadas de acordo com política interna e respondidas com rapidez e transparência.



4. RELACIONAMENTO COM CLIENTES

A comunicação com o cliente deve ser permeada por relações de qualidade, sendo que todas as informações a respeito de produtos, serviços ou institucionais devem estar dispostas ao cliente de forma clara e transparente.

O relacionamento com o cliente deve ser pautado nos princípios do código de defesa do consumidor (Lei 8.078/90).

Durante o atendimento, é essencial a postura de respeito à diversidade, educação e cordialidade nos diálogos, respeitando as diferenças de crenças, raças, gêneros e opiniões. Nosso papel é garantir a excelente qualidade dos produtos e serviços prestados pela rede, mantendo sempre a boa organização do ambiente e as informações corretas de preços e produtos, esclarecendo todas as dúvidas dos clientes.

Os casos de reclamações ou denúncias dos clientes em relação à conduta de nossas equipes serão esclarecidos por meio dos canais de comunicação destinados para esse fim. O SAC – Serviço de Atendimento ao cliente e as respostas via redes sociais.

Garantimos que todos os esclarecimentos devem ser feitos em no máximo 24 horas e registradas todas as tratativas para análise de melhorias de processo e de atendimento.

Canal de Atendimento ao Cliente: atendimento@svicente.com.br

5. RELACIONAMENTO COM A MÍDIA E REDES SOCIAIS

A comunicação externa, ou direcionada à imprensa, por eles designados, seja ela televisionada ou qualquer outra modalidade, se dará pela Assessoria de Imprensa da empresa ou Porta-voz designado pela Diretoria.

Representar a empresa no papel de Porta-voz é uma prerrogativa da função dos Diretores ou Gerentes por ele designados.

Qualquer informação ou depoimento prestado à imprensa em nome da empresa, por colaborador não autorizado, será considerado como grave violação a prestação verídica da Informação, podendo ser considerada como incompleta ou mesmo falsa acerca do real pronunciamento da Empresa.

A empresa tem o compromisso com a informação clara e transparente para os veículos de comunicação.





6. RELACIONAMENTO COM COLABORADORES

A gestão de pessoas na Rede São Vicente tem como prioridade a construção de um ambiente de trabalho inclusivo e saudável que seja capaz de atrair e reter pessoas. Valorizamos o crescimento profissional, com ênfase na divulgação de oportunidades e movimentações para as vagas internas.



É IMPORTANTE SABER:

Este código ressalta a importância que os cargos de liderança possuem diante das normas e regulamentos. Os líderes devem garantir a disseminação dos valores e fortalecer a busca do clima organizacional positivo, promovendo o engajamento e relações de qualidade entre as pessoas.



Alguns aspectos são fundamentais para o desenvolvimento das atividades da empresa:

- Desenvolver os trabalhos de forma eficiente e racional, de acordo com as diretrizes específicas recebidas do superior imediato.
- Produzir serviços de boa qualidade, sem desperdícios de materiais e tempo, evitando danos aos equipamentos e utensílios da empresa, observando os padrões fixados.
- Zelar pela boa apresentação, ordem e limpeza, colaborando para preservar o ambiente limpo e agradável, respeitando os padrões da empresa e da vigilância sanitária.
- Para garantir a execução dos trabalhos diante das escalas determinadas pela liderança, os colaboradores deverão avisar com antecedência de 24 horas eventuais consultas médicas ou odontológicas, sendo obrigatória para justificativa de ausência.
- Apresentar atestado médico no prazo de 24 horas após a ausência do serviço, sob pena de ser considerada falta injustificada. Ressaltamos que todo atestado com prazo de afastamento superior a 01 (um) dia deverá também ser validado por um dos médicos responsáveis pelo programa de controle de saúde do trabalhador.
- Efetuar a marcação de ponto em todos os horários em que ocorrerem movimentação (entradas, saídas, inclusive para almoço, café ou jantar), sob pena de ser considerado como falta quando houver ausência de registro.





A. IDENTIFICAÇÃO

Durante a jornada de trabalho, o uso do crachá nominal é obrigatório, o qual deverá ser fixado em local visível do uniforme, facilitando a identificação.

B. APRESENTAÇÃO PESSOAL E UNIFORME

O uso do uniforme é obrigatório no decorrer da jornada de trabalho, sendo que a apresentação pessoal adequada é fator essencial para o bom atendimento e diretrizes da empresa.





RESSALTAMOS NESTE MANUAL A POSTURA E AS CONDUTAS QUE **NÃO CONDIZEM** COM AS NORMAS DESTA EMPRESA, CONFORME ABAIXO:

- Dedicar-se, durante a jornada de trabalho, a quaisquer atividades alheias aos serviços e interesses da empresa.
- Ausentar-se do local de trabalho, durante o expediente, sem autorização do seu gestor, salvo por tratar de problemas relacionados ao próprio serviço ou para atender necessidades imperiosas, devendo nesses casos, dar ciência ao Gestor, antes da saída.
- Proibida a marcação do cartão ponto em favor de terceiros
- Fumar em locais proibidos ou que constitua riscos à segurança pessoal dos próprios colaboradores e ao patrimônio da empresa.
- Negociar nas dependências da empresa quaisquer bens como, objetos e artigos, concorrentes ou não, aos produtos comercializados pela empresa, inclusive contrair ou conceder empréstimos.
- Praticar ou tolerar jogos de azar ou outros quaisquer, ainda que nos períodos de café ou descanso.
- Dirigir ou manobrar, mesmo internamente, ou estacionar em local não autorizado, veículos da empresa, sem estar legalmente habilitado e autorizado por escrito.
- Transportar parentes, amigos e outras pessoas estranhas em veículos da empresa, sob pena de ter seu contrato rescindido por justa causa.
- Utilizar o carro da empresa para serviços particulares, bem como em finais de semana e fora do horário de expediente.
- Usar os telefones da empresa para assuntos particulares, salvo em caso de real necessidade e com autorização do superior imediato.
- Proceder ou mandar proceder à afixação ou distribuição de avisos e publicações estranhas a empresa, em qualquer de suas dependências.
- Usar equipamentos, máquinas, ferramentas, materiais móveis ou outros pertences da empresa, para realização de serviços próprios ou de terceiros, bem como jogos de computador, ainda que fora do período normal de trabalho.





C. SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

A Rede São Vicente garante aos seus colaboradores e prestadores de serviços condições adequadas de trabalho, que atendam à legislação de higiene e segurança e é de responsabilidade de todos que observem e cumpram as determinações da empresa quanto ao uso de material de proteção contra riscos de acidentes de trabalho, preservando sua integridade física e dos demais colegas de trabalho.

É importante ressaltar as seguintes condutas em relação a segurança no trabalho:

- É obrigatório o uso dos equipamentos de proteção individual (EPI), para os colaboradores que trabalham em departamentos onde há riscos conforme determinação da segurança no trabalho.
- Todo colaborador é responsável pelo bom estado de conservação e higienização do seu equipamento de proteção individual.
- Não é permitida a entrada nos departamentos onde for obrigatório o uso de EPI, sem o uso do mesmo.
- É dever do colaborador realizar os exames médicos periódicos agendados pela empresa.
- É dever do colaborador comunicar às lideranças ou à Segurança do Trabalho qualquer condição insegura que possa representar riscos à integridade física das equipes de trabalho.

D. CRESCIMENTO PROFISSIONAL

As promoções e alterações de cargo serão sempre pautadas por critérios técnicos, levando em consideração o potencial de cada candidato ou colaborador.

Serão observadas as competências e o desenvolvimento dos candidatos durante sua trajetória na empresa, reavaliando seu histórico e as recomendações da sua liderança.

Ressaltamos neste Código que não são admitidas, de modo algum, posturas discriminatórias de qualquer natureza ou escolhas baseadas predominantemente em relacionamentos pessoais.

E. DIVERSIDADES

Nossa empresa valoriza o respeito e cordialidade com todos, deixando explícito que não são admitidas condutas ou qualquer tipo de manifestação que seja discriminatória de qualquer natureza (raça, cor, sexo, orientação sexual, religião, incapacidade física ou mental, preconceitos étnicos, condições socioculturais, nacionalidade ou estado civil) dirigida a qualquer profissional.



F. ASSÉDIO

Não será admitido ou tolerado na Rede qualquer tipo de assédio moral ou sexual que provoque danos a integridade do colaborador.

Englobando qualquer conduta que afete negativamente o desempenho no trabalho, que denigra a imagem ou gere consequências negativas no ambiente de trabalho.

G. PARENTESCO

Na política da empresa, evitamos que parentes diretos ou indiretos (pai, mãe, esposo, esposa, filhos, irmãos, avós, primos, tios, cunhado, entre outros) trabalhem no mesmo local, na mesma unidade, de modo a evitar potencial favoritismo. A Rede São Vicente não permite o relacionamento amoroso entre colaboradores que possuam um cargo superior ou que direta ou indiretamente influenciem nas decisões e atividades do parceiro. Relacionamentos desta natureza devem ser comunicados ao Gerente do Departamento/Loja ou área de Gestão de Pessoas, pois será verificada a possibilidade de transferência de um dos colaboradores para outra unidade da empresa.

Para os casos que são autorizados, pois não há grau de subordinação, a empresa reitera a importância de que ambas as partes mantenham o compromisso e respeito com as atividades laborais, evitando que o relacionamento interfira em suas posturas profissionais.

Nossa empresa ressalta que os gestores devem evitar favoritismos com colaboradores específicos, que possuam mais afinidade e afeto, mantendo suas decisões e atitudes com base em competência, profissionalismo e engajamento.



H. UTILIZAÇÃO DE SENHAS

Havendo a confiabilidade de dados, utilização de senhas, ou qualquer meio que assegure o uso individual de informação. É considerado inadmissível a transmissão ou utilização de senhas de uso corporativo por pessoas não autorizadas. Senhas são pessoais e intransferíveis. Também é proibido o acesso ou utilização de informações de terceiros.

I. CONSUMO DE BEBIDAS ALCOÓLICAS OU SUBSTÂNCIAS ILEGAIS

Não é permitido apresentar-se alcoolizado, ou sob influência de qualquer substância que comprometa o trabalho e/ou consumi-las durante o expediente; assim como trazê-las para as dependências da empresa.

Será considerado como descumprimento grave às normas da organização: utilizar, transportar, comercializar ou qualquer outra modalidade de posse de substâncias ilegais.

7. DISPOSIÇÕES GERAIS

A. CONFLITOS DE INTERESSE

Conflito de interesse é toda a situação em que a pessoa observar fatos onde o interesse pessoal venha a divergir ou sobrepor aos interesses da empresa. A conduta que violar os interesses e princípios da Rede São Vicente sobrepondo os interesses pessoais em detrimento às diretrizes organizacionais poderão ser passíveis de medidas disciplinares cabíveis. Sempre informe seu Gestor em caso de investimentos pessoais e outros empregos que possam conflitar com os interesses da Rede ou possam comprometer o desempenho de suas atividades. É fundamental informar seu Gestor a respeito de relações de parentesco com fornecedores e/ou no quadro funcional de prestadores de serviço ou fornecedores, em funções que possam gerar conflito de interesse ou potencial favoritismo indevido, nestes casos, a empresa poderá transferir a negociação de contratos com este fornecedor para outra Gerência.

B. INFLUÊNCIA

Não será admitido qualquer meio de utilização de função, cargo ou qualquer meio, em razão de sua atribuição como colaborador, para fim de obter vantagens pessoais, ainda que mínima, será considerada como violação aos princípios da empresa. Igualmente, como a utilização de informações, ainda que externa ou pessoal dos demais colaboradores, para obter vantagem pessoal.

C. INFORMAÇÕES

É dever de todos conhecer e respeitar todas as comunicações divulgadas pela empresa através de comunicados, cartazes, avisos, circulares, ordens de trabalho e informações fixadas nos quadros de aviso. É proibida a comunicação ou transmissão de informações incompletas, ou falsas, que venham a prejudicar o ambiente e as relações de trabalho. É proibido divulgar a qualquer pessoa, seja física ou jurídica, e nem tampouco utilizar, direta ou indiretamente, em proveito próprio ou de outrem, todas e quaisquer informações recebidas, em razão do exercício das atividades do cargo dentro da empresa.



D. MEIOS ELETRÔNICOS

Não é permitido o uso de telefone celular, notebook, câmera digital, MP3, filmadora ou aparelho eletrônico pessoal durante o expediente de trabalho, exceto os equipamentos corporativos. Bem como não é permitido gravar imagens nas dependências da empresa. Estando cientes que a empresa não se responsabilizará por danos ou perda de quaisquer pertences pessoais trazidos pelo colaborador. Havendo a necessidade da utilização de qualquer meio descrito no presente item, deverá a sua comunicação ser realizada imediatamente ao Gestor imediato.

E. ESTOQUE E BENS PATRIMONIAIS

Os produtos classificados como quebra não poderão ser consumidos nas dependências da empresa ou retirados (apenas com NF de devolução) e deverão seguir rigorosamente o procedimento estabelecido pelo setor de Prevenção e Perdas. O estoque é um ativo da empresa, portanto, todo consumo ou utilização de produtos devem ser registrados como despesa no centro de custo pertinente e mediante diretriz das áreas Corporativas e auditados pelo departamento de Prevenção e Perdas. Reiteramos que as práticas devem levar em conta o bom senso e a padronização dos procedimentos para todos. Qualquer liberação eventual destes usos só poderá ser feita pelo Gestor imediato.

8. RESPONSABILIDADES

É dever de todos os colaboradores conhecer o Código de Conduta e seguir suas diretrizes.

O Comitê de Conduta é responsável em atualizar, orientar e esclarecer possíveis dúvidas, visando assegurar o conhecimento e a confiança nos princípios éticos desta empresa.

9. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Condutas que não representem as diretrizes estabelecidas neste código, assim como quaisquer atividades suspeitas de desvios de conduta ética devem ser encaminhadas ao canal de ouvidoria, independente do cargo de quem a tenha praticado. A Rede São Vicente se compromete a investigar todas as situações denunciadas, com imparcialidade e total confidencialidade, bem como aplicar as medidas punitivas cabíveis com coerência e bom senso. A empresa garante o anonimato das pessoas que utilizarem esses canais.

Todas as denúncias identificadas serão investigadas e respondidas aos denunciantes e as comunicações anônimas serão investigadas. É um compromisso da empresa garantir que as premissas estabelecidas neste código sejam cumpridas. As denúncias serão analisadas pelos Comitês de Conduta de acordo com as temáticas e envolvidos.

Em caso de dúvida quanto a aplicação de algum procedimento ou em situações que não forem contempladas por este Código, o colaborador deverá estabelecer contato por meio dos canais de ouvidoria.



Relatos por ligação gratuita:

0800 810 8071



Ou através dos websites:

Supermercados São Vicente:

www.contatoseguro.com.br/supermercadossoaovicente

Canal da Mulher São Vicente:

www.contatoseguro.com.br/canaldamulheresupermercadossoaovicente

Arena Atacado:

www.contatoseguro.com.br/arenaatacado

Canal da Mulher Arena Atacado:

www.contatoseguro.com.br/canaldamulherarenaatacado

SV São
Vicente



SUPERMERCADOS
SV **são**
vicente

 **arena**
atacado