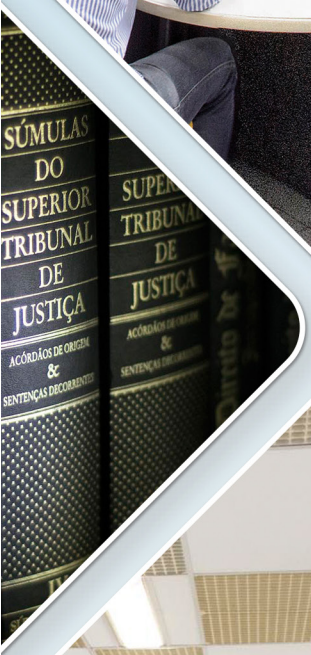


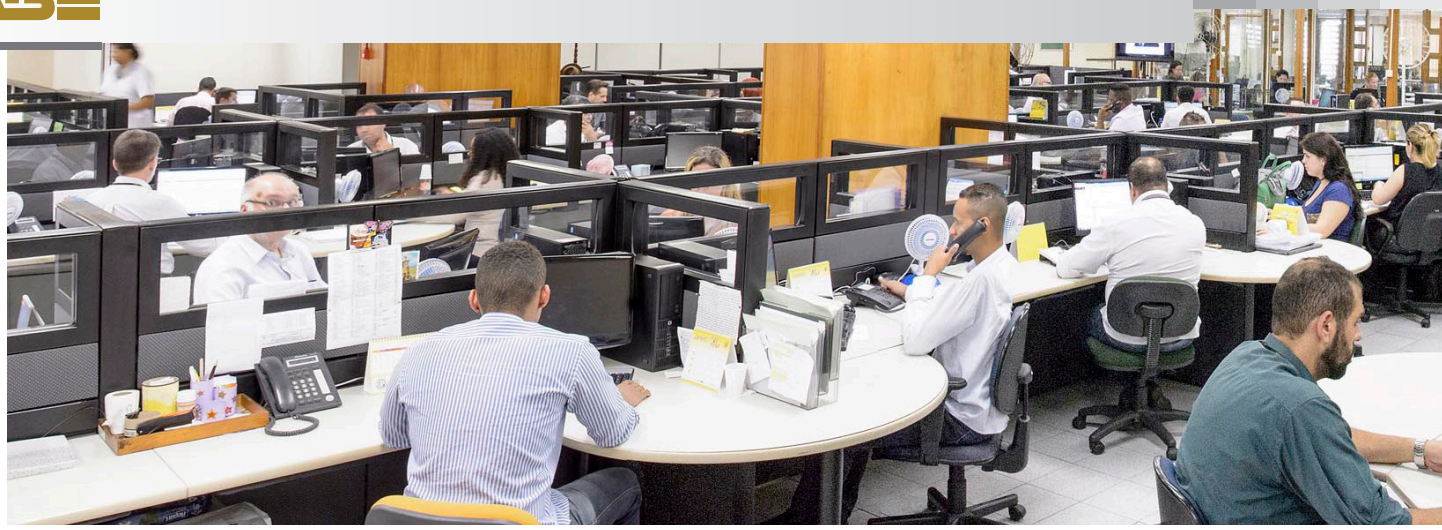
Código de Conduta

É com orgulho e satisfação que lhe apresentamos o Código de Conduta da ABE, aplicável a todas as Empresas do Grupo. Nosso Código é composto por um conjunto de orientações que retratam os nossos valores.

As orientações aqui descritas já estão presentes em nosso dia a dia. Ao longo dos nossos 40 anos de existência, muitos conceitos surgiram e evoluíram, inovamos, mas não deixamos os nossos princípios e no jeito de ser sempre foram mantidos. Como resultado, colhemos os frutos, hoje temos a liderança no mercado de Recuperação de Créditos do país, atuando exclusivamente no mercado B2B. Somos mais de 1000 Colaboradores, alocados em 7 estados brasileiros. Neste Código de Conduta, reproduziremos de forma clara e objetiva o que deve ser efetivamente realizado em termos éticos por todos nós: Colaboradores, Terceiros, Parceiros, Representantes de Negócios e Clientes. Este documento é um instrumento essencial para orientar na postura de como agir, visando evitar ações que desrespeitem a legislação vigente, as políticas da Empresa e interpretações que possam ferir aspectos éticos e morais. Acreditamos que as orientações descritas só se tornam cultura e hábito quando concretizadas por meio de atitudes, exemplos e transparência. Assim, a Diretoria Geral está integralmente comprometida com o cumprimento de todo conteúdo reproduzido neste Código e exigido pela legislação nacional.

Para a ABE, é importante que este documento seja divulgado e esclarecido para todos os Colaboradores, Clientes, Terceiros, Prestadores de Serviços, Parceiros e Representantes de negócios. Qualquer dúvida deverá ser elucidada com a diretoria da Companhia por meio dos canais de comunicação mencionados neste Código. Vale lembrar que qualquer ação que contrarie o que está descrito neste documento diverge dos valores e objetivos da ABE e de todas as empresas do grupo, e por isso, receberá o tratamento adequado.

Diretoria Geral



NEGÓCIO

Soluções e serviços de Recuperação de Crédito e Assessoria em cobranças no segmento B2B.

MISSÃO

Transformar o ativo considerado irrecuperável em receita, favorecendo negociações eficazes para ambos - credor e devedor -, restabelecendo a relação comercial entre eles.

VISÃO

Manter-se como Recuperador de Créditos B2B líder de mercado, oferecendo soluções inovadoras, reconhecidos pela qualidade e alinhados às necessidades dos clientes; Ser reconhecida pela profissionalização de sua gestão.

VALORES

Tornar-se referência no segmento, proporcionando uma cobrança mais humana, ágil, eficaz e efetiva.

DIRETRIZES GERAIS

Código de Conduta – Aplicações ..... Pág. 04
Conduta do Colaborador ..... Pág. 05
1 - Imagem ..... Pág 05
2 - Uso de Uniformes, Crachá e Equipamentos de Segurança ..... Pág. 06
Combate a Corrupção ..... Pág. 06

AMBIENTE INTERNO

Relacionamento Interno ..... Pág. 08
Segurança e Saúde ..... Pág. 08
Conflito de Interesses ..... Pág. 08
1 - Parentesco e Relacionamento Amoroso entre Colaboradores ..... Pág. 10
2 - Contrato de Trabalho ..... Pág. 10
3 - Relações de Negócios com Partes Interessadas ..... Pág. 10
4 - Utilização e Preservação dos Bens e Serviços da Empresa ..... Pág. 10
Integridade das Informações ..... Pág. 10
Doações e Patrocínios ..... Pág. 11
Brinde, Presente, Entretenimento e Hospitalidade ..... Pág. 11

AMBIENTE EXTERNO

Relações com o Cliente ..... Pág. 11
Relações com o Sindicato ..... Pág. 12
Relações com Fornecedores, Prestadores de Serviços, Parceiros
e Representantes de negócios ..... Pág. 12
Relações com o Setor Público ..... Pág. 13
Relações com Concorrentes ..... Pág. 13
Relações com a Mídia ..... Pág. 14
Relações com o Meio Ambiente ..... Pág. 14
Relações com a Comunidade ..... Pág. 15
Responsabilidades Sobre a Conformidade na ABE ..... Pág. 15
Descumprimento do Código de Conduta e Outras Normas Internas ..... Pág. 16

MEIOS DE COMUNICAÇÃO

Área de Conformidade e Linha Transparente ..... Pág. 16
Conheça o Canal para Denúncia ..... Pág. 16
Como Realizar Contato – Canal Denúncia ..... Pág. 17
Comitê de Ética ..... Pág. 17
Glossário ..... Pág. 18

CÓDIGO DE CONDUTA - APLICAÇÕES

O presente Código se aplica a ABE e a todas as Empresas por ela controladas, no âmbito do seu respectivo contrato, doravante denominadas como ABE, Empresas ou Companhia. Por consequência, sua aplicação se estende aos seus Diretores, Gerentes, Colaboradores, Estagiários e Trainees, assim como Prestadores de Serviços, Fornecedores, Parceiros de Negócios, Consultores, Representantes Comerciais e Terceiros em geral. A ABE preza pela ética em todas as suas relações, motivo pelo qual busca Empresas, Terceiros, Clientes, Colaboradores e Representantes que entendam a sua forma de fazer negócios e se comprometam a observar os mais altos padrões de ética e integridade.

As diretrizes aqui contidas são embasadas nas leis aplicáveis ao ramo de negócios, atividades e relações estabelecidas pela ABE, e em especial:

- Lei Anticorrupção (Lei 12.846/13) e Decreto 8.420/15;
- Lei de Lavagem de Dinheiro (Lei 9.613/98, alterada pela Lei 12.863/12);
- Lei de Defesa da Concorrência (Lei 12.529/11);
- Código Penal (Lei 2.848/40);
- Consolidação das Leis de Trabalho (Decreto - Lei 5452/43);
- Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8.069/90);
- Lei de Licitações (Lei 8.666/93, Lei 10.520/2002, Lei 12.462/2011 entre outras);
- Código do Consumidor (Lei 8.078/90).

COLABORADOR

A ABE espera que seus Colaboradores tenham prazer no exercício do trabalho que lhes foi confiado, além disso, que sejam respeitosos, generosos e educados no ambiente de trabalho e com todos os que fazem parte do seu dia a dia. Essa postura confirma a Missão e os Valores da Empresa e, portanto, deverá ser o foco dos Colaboradores.

Em complemento à postura de base acima descrita e as demais diretrizes traçadas por esse Código em cada assunto específico, é importante ressaltar exemplos de algumas ações que não serão aceitas dos Colaboradores e Terceiros que prestem serviços nas dependências da Companhia, como:

- A comercialização de qualquer produto e ou serviço, nas dependências da Companhia, ainda que fora do horário de trabalho;
- O uso de bebidas alcoólicas e drogas nas dependências da Companhia e durante o horário de trabalho, bem como exercer o trabalho em estado alterado em razão do uso destas substâncias;
- O porte e a utilização de armas de qualquer espécie nas dependências da Companhia;
- O uso de celulares, tablets, computadores de mão e ou mesa para acesso a fotos, vídeos, documentos diversos, redes sociais, sites e/ou aplicativos que não guardem relação direta com o contrato de trabalho durante o período da jornada de trabalho. Os celulares, na função de aparelho de telefonia, devem ser utilizados com bom senso e, preferencialmente, para situações de emergência;
- O uso de veículos de propriedade da Companhia para finalidade pessoal sem a prévia autorização do diretor executivo responsável pela área;
- O uso dos bens e do patrimônio da Companhia com desvio de função e atitudes degradantes;
- O uso de computador corporativo para divulgação de imagens e textos pessoais em redes sociais;
- A divulgação de qualquer informação da Empresa para não Colaboradores, exceto aquelas já públicas.

A Companhia preocupa-se também com as condutas do Colaborador no ambiente externo, uma vez que o mesmo leva a imagem da Empresa em todas as suas ações. São pontos importantes com os quais o Colaborador deverá se atentar:

1. IMAGEM

A ABE garante o direito à liberdade de expressão aos seus Colaboradores, nos termos garantidos pela Constituição Federal e não apoia qualquer forma de restrição a esse direito.

Ainda nos termos da Constituição Federal, é certo que o referido direito vem acompanhado da responsabilidade de cada um sobre a forma de expressão e postura nos ambientes de trabalho e externo.

Importante ressaltar que mesmo no ambiente externo os Colaboradores têm a sua imagem associada à da Companhia, desta forma, embora seja garantido o direito à liberdade de expressão, todos devem resguardar postura íntegra e respeitosa em qualquer ocasião, dentro e fora da Empresa, em qualquer ambiente, seja ele virtual ou não. Seguem sugestões de postura em situações diversas que evitarão exposição desnecessária e prejudicial para todos:

- Tratar com discrição os assuntos profissionais ou relacionados à Companhia em locais públicos e eventos pessoais;

- Não tratar de assuntos particulares em ambientes que tenham integração com o atendimento ao público e clientes da Companhia;
- Não divulgar imagens de outros Colaboradores em qualquer meio de comunicação sem a prévia anuência destes;
- Evitar uso do crachá e/ou do uniforme corporativo fora do horário de trabalho em ambientes externos que relacionem a imagem e a marca da Companhia de forma negativa;
- Declarar expressamente que não representa a ABE ao emitir opiniões de caráter pessoal.

2. USO DE UNIFORMES, CRACHÁ E EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA

A ABE fornece crachás e pode deliberar sobre a utilização de uniformes aos seus Colaboradores, que deverão ser utilizados para identificação e acesso as dependências da Companhia. Estão liberadas dessa exigência os cargos que compõem a Gerência e a Diretoria.

Sobre o uso dos uniformes o Colaborador tem como responsabilidade:

- Usar adequadamente, apenas para a finalidade a que se destina;
- Responsabilizar-se pela guarda e conservação, não podendo alterar ou modificar a forma, molde e natureza do uniforme;
- Comunicar a Empresa sob qualquer alteração que o torne impróprio para o uso;
- Cumprir as orientações para uso adequado e apresentável.

Quando exigido para o cargo e nos termos da legislação vigente, a ABE também fará a entrega do EPI (Equipamento de Proteção Individual), cuja utilização também é obrigatória e os cuidados acima descritos são a ele aplicáveis.

Espera-se que cada Colaborador tenha consciência da importância dos reflexos do seu comportamento, seja no ambiente de trabalho, no ambiente externo e em relação aos colegas.

COMBATE A CORRUPÇÃO

Considerando o segmento de atuação no mercado nacional, assim que implementado, também no internacional. Fica claro o desafio da Companhia em manter sob controle a atuação de todos os seus Colaboradores, bem como fiscalizar os Terceirizados contratados. O uso constante de meios de orientação, treinamento e a transparência são ferramentas utilizadas pela Empresa para afastar do cenário de negócios quaisquer práticas que remeta a corrupção, suborno, oferecimento de vantagem indevida, seja por meio de violação às políticas da Empresa, além de fazer enraizar preceitos éticos em todos os relacionamentos e atividades, privados ou públicos.
A ABE repudia toda ação ou omissão que efetive ou sugira práticas corruptivas de qualquer natureza, pois acredita que seus valores não constituem diretrizes isoladas de comportamento para determinadas ocasiões, e sim uma cultura abrangente de vivência e aplicação diária. Desta forma, a ABE assume responsabilidade pela criação de uma cultura saudável de combate à corrupção em todos os níveis de sua estrutura, por meio da avaliação periódica de riscos, auditorias, realização de treinamentos, incentivo ao constante aprimoramento de seus Colaboradores, disponibilização de canal de denúncia, investigação e punição dos envolvidos.

Em geral, o oferecimento ou promessa de vantagens, prêmios ou valores para obtenção ou retenção de

negócios (relacionados ou não a ABE) é prática terminantemente proibida. Todo Colaborador deve ter ciência e cumprir com as Políticas Corporativas de Brinde, Presente, Entretenimento e Hospitalidade, Interação com o Poder Público e Doações e Patrocínios. A ABE tem o objetivo de criar uma "corrente do bem" e se compromete a disseminar sua cultura e valores, inclusive aos envolvidos na sua cadeia de negócios, e a fornecer ferramentas que possibilitem a tomada consciente de decisão por todos.

A Companhia não admite o envolvimento direto ou indireto dos seus Colaboradores, Terceiros, Parceiros e Consultores de negócios e Clientes em atos lesivos, práticas e comportamentos contra ou que impliquem, direta ou indiretamente, em prejuízos à Administração Pública nacional ou estrangeira, relacionados à corrupção ou que atentem contra o patrimônio público. A sua atuação é pautada pela obediência às normas legais e pelo respeito às prescrições éticas e morais.

Ciente da dimensão de sua cadeia de valor, a ABE orienta os seus Colaboradores a agirem em conformidade com as leis que tratam da corrupção, principalmente a lei 12.846/13 (Lei Anticorrupção), na condução dos seus diversos relacionamentos e atividades.

Diante disso, em qualquer contato com o Setor Público, devemos sempre:

- Agir com boa-fé em procedimentos licitatórios, não patrocinar, direta ou indiretamente, interesses pessoais ou da ABE que ocasionem a abertura de procedimentos licitatórios ou celebração de contratos públicos;
- Rejeitar qualquer tipo de favorecimento pessoal e/ou das Empresas da Companhia, exceto quando respaldado por normas legais;
- Declarar expressamente que não representa a Companhia ao emitir opiniões de caráter pessoal;
- Evitar fazer referência a atos ou declarações de agentes governamentais e abster-se de tecer comentários de natureza política, a não ser em caso de se tratar de representante devidamente autorizado e habilitado pela Companhia;
- Colaborar com as autoridades em investigações e outros procedimentos que envolvam a Companhia e Terceiros.

São exemplos de práticas terminantemente proibidas pela Companhia visando eliminar a corrupção:

- Fraudar ou frustrar mediante ajuste, combinação ou qualquer outro artifício, o caráter competitivo dos certames licitatórios;
- Prejudicar ou favorecer concorrentes e terceiros que estejam concorrendo em uma mesma licitação;
- Negociar vantagens de qualquer natureza em proveito pessoal, da ABE ou de terceiros;
- Causar ou facilitar obstrução, ocultação de documentos ou dissimulação de informações perante autoridades;
- Declarar apoio a partido político ou candidato em nome da ABE, ou fazer propaganda de caráter político nas dependências da Companhia no horário de trabalho ou por meios de seus bens;
- É vedado oferecer, prometer, dar ou pedir, direta ou indiretamente, suborno ou qualquer outra vantagem indevida para obter ou conservar um contrato/acordo comercial ou outra vantagem abusiva internamente ou com qualquer público direto ou indireto;
- Todo Colaborador da Companhia e/ou Terceiros, diretos e indiretos, são estimulados a denunciar qualquer violação ou suspeita de violação dessas diretrizes ou outro ato ilícito que ocorra dentro ou fora da Companhia e no âmbito dos seus negócios.

RELACIONAMENTO INTERNO

A dinâmica de trabalho da ABE pauta-se no respeito ao próximo e na garantia do diálogo direcionado pelos valores e missão da Companhia.

Cada Colaborador faz a diferença no trabalho desenvolvido na ABE, e, independentemente da posição hierárquica, deve ser respeitado na atividade que exerce recebendo tratamento digno, justo bem como ser responsabilizado pela sua execução. Pensando nisso, a ABE prima pelo desenvolvimento dos seus Colaboradores de forma que se sintam motivados e engajados com a superação dos objetivos que contribuam para o crescimento da Companhia. Os candidatos internos são valorizados, tendo suas competências avaliadas para adequação às expectativas do cargo, considerando também o histórico de suas condutas. Não são aceitas decisões baseadas em preconceitos, favoritismos ou privilégios de quaisquer naturezas. A ética nas relações comerciais, sociais e de trabalho é missão a ser perseguida e valor a ser conservado. Serão empenhados todos os esforços pela ABE para criar um ambiente saudável de respeito às leis e a seus Colaboradores e uma cultura de integridade e conformidade.

SEGURANÇA E SAÚDE

Os temas segurança e saúde são foco de grande atenção da ABE. Assim, os negócios são conduzidos de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis a cada tema. Não se admite que Colaboradores, Fornecedores ou Prestadores de Serviços executem suas atividades fora dos padrões de saúde e segurança determinados para cada operação, proibição essa que é fruto de auditoria e treinamentos preventivos. Para que seja mantido um ambiente de trabalho seguro e saudável, a ABE se responsabiliza por disseminar e treinar seus Colaboradores e dar ciência aos Terceiros para que eles:

- Conheçam e atendam as normas nacionais e eventualmente as internacionais, legislação vigente, assim como outros requisitos, procedimentos e práticas de saúde e segurança aplicáveis às atividades e serviços;
- Observem atentamente o ambiente de trabalho, identificando possíveis situações de risco à segurança e a saúde e comuniquem imediatamente a área responsável.

Cabe aos Gestores dar o exemplo e promover a conscientização dessas responsabilidades aos Colaboradores e Terceiros que atuem nas unidades de negócio da Companhia.

Estas regras também são a base do relacionamento da ABE com todas as partes que mantém negócios, direta ou indiretamente, portanto: Fornecedores, Comunidades, Sócios, Administração Pública e a Sociedade em Geral, com as quais a comunicação será sempre conforme e transparente.

CONFLITO DE INTERESSES

Não serão aceitas pela ABE quaisquer atividades e/ou situações que impliquem em ameaça à integridade dos valores, princípios e missões assumidos pela Companhia ou que possam levantar suspeitas sobre o exercício íntegro das atividades das Empresas do grupo.

Os tópicos abaixo são relevantes para o tema e sobre os mesmos deverão ser considerados alguns exemplos:

1. PARENTESCO E RELACIONAMENTO AMOROSO ENTRE COLABORADORES

- Não há restrição para admissão de parentes ou alguém que tenha relacionamento amoroso com Colaborador da Companhia, desde que o candidato não pretenda ocupar uma vaga que reflita subordinação hierárquica ao Colaborador, o que poderia sugerir influência nos termos ou as condições da relação do trabalho;
- Não será permitida influência junto à área responsável pelo processo de recrutamento e seleção para admissão de pessoas com que tenha parentesco ou relacionamento amoroso sem o cumprimento do processo seletivo na sua integralidade e demais normas da Companhia;
- O candidato que possua parentesco ou relacionamento amoroso com Colaborador da Empresa será avaliado sem nenhuma preferência e em igualdade de condições com os demais candidatos internos e externos;
- A existência da relação de parentesco e/ou relacionamento amoroso entre Colaboradores deverá ser imediatamente comunicada ao gestor responsável da área e à Área de Conformidade.

2. CONTRATO DE TRABALHO

- Não é permitida a realização de trabalhos externos que exerçam qualquer influência no horário de trabalho do Colaborador;
- Não é permitida a realização de trabalhos externos para concorrentes de qualquer segmento de negócio da Companhia e/ou que impliquem em transferência de conhecimentos e metodologias da Companhia a terceiros.

3. RELAÇÕES DE NEGÓCIOS COM PARTES INTERESSADAS

- Não é permitido solicitar, sugerir ou receber vantagens de qualquer espécie, utilizando o nome da ABE, o cargo ou a função para a obtenção de benefícios para si ou para outrem (vide item que trata de Brinde, Presente, Entretenimento e Hospitalidade);
- Não é permitido o recebimento de comissão ou vantagens de qualquer natureza de clientes e qualquer terceiro que mantenha relação com a Companhia;
- Não é permitido atuar na contratação de fornecedor ou prestador de serviços com quem tenha vínculo de parentesco (sem prévia autorização), e com aqueles que tenha mantido relação de emprego nos últimos 6 meses;
- Não é permitida a utilização de qualquer informação privilegiada para favorecer negócios de qualquer natureza, em benefício próprio ou de terceiros;
- É dever do Colaborador comunicar ao gestor imediato, a existência de relacionamento profissional, de parentesco ou amoroso com fornecedores, prestadores de serviços, agentes públicos, clientes ou concorrentes da Companhia;
- É dever do Colaborador comunicar ao gestor imediato a sua participação societária, independente do grau, do objeto (incluindo agregados), em Empresa que seja contratada para fornecer ou prestar serviços à ABE, e concorrentes sendo que referida comunicação deverá se dar no momento do processo de compra, sob pena de nulidade com a consequente resilição do contrato firmado sem qualquer ônus para a ABE.

4. UTILIZAÇÃO E PRESERVAÇÃO DOS BENS E SERVIÇOS DA EMPRESA

- Não é permitida a utilização dos bens ou serviços da Empresa para finalidade pessoal, exceto quando autorizado pela Diretoria Executiva responsável;
- Não é permitido que gestores se utilizem da mão de obra de Colaboradores, fazendo uso de sua hierarquia, para que executem favores pessoais dentro ou fora do horário de trabalho.

INTEGRIDADE DAS INFORMAÇÕES

Todas as informações recebidas pela ABE, independente da origem, são de grande importância para a Companhia, portanto são tratadas com absoluto respeito, cautela e cuidado. A Companhia recebe informações de todos os envolvidos nos negócios, desde os próprios Colaboradores no momento em que é firmado o contrato de trabalho até os clientes, sendo estas por vezes sigilosas. A ABE não mede esforços para promover os melhores e mais eficazes meios de segurança da informação que tragam transparências em todas as negociações e contratações firmadas com e pela Empresa. Acerca do tema, a Companhia e seus Colaboradores devem ter como princípios básicos a boa-fé e a proteção ao direito autoral. Desta forma:

Cabe aos Colaboradores

- Manter em sigilo todas as informações internas, ou seja, as que não sejam de domínio público ou que não estejam em materiais oficiais da ABE, incluindo documentos, informativos, imagens e qualquer tipo de material seja digital ou não;
- Não manipular ou fazer uso de informações sobre negócios da ABE ou de seus Clientes, Fornecedores e Prestadores de Serviços que possam influenciar decisões em proveito pessoal ou mesmo gerar benefício ou prejuízo a terceiros;
- Somente divulgar informações estratégicas a pessoas que precisam ter conhecimento de tais informações para o desenvolvimento de seu trabalho na ABE, mediante prévia autorização do seu gestor imediato;
- Evitar discutir ou trabalhar com informações internas em áreas públicas onde as conversas possam ser escutadas ou o sigilo dos dados comprometido;
- Respeitar a propriedade intelectual, própria e de terceiros, que esteja em poder da ABE, independentemente do motivo, sempre se atentando para a ética e para a legislação aplicável. Todos os dados, informações, materiais e inventos desenvolvidos internamente, em função da relação de trabalho, são de uso exclusivo e de propriedade da ABE;
- É terminantemente proibido o acesso a sites na internet de forma contrária ao que dispõe a Política Corporativa de Segurança da Informação da Companhia, e que exibam conteúdo sexual ou ilegal;
- O e-mail deve ser utilizado de forma consciente clara e objetiva, sem uso de linguagem inadequada;
- Não fornecer nem utilizar senhas de terceiros, incluindo outros Colaboradores, para acesso a sistemas ou computadores;

Cumprir efetivamente as diretrizes dispostas na Política Corporativa de Segurança da Informação.

Cabe à Companhia

- Garantir a segurança da informação, a proteção dos Colaboradores e a salvaguarda dos negócios. Para tanto a Companhia poderá utilizar mecanismos de cautela, tais como gravações telefônicas,

câmeras de segurança, controle de utilização do correio eletrônico, realizações de auditorias, entre outros, observados os limites legais da boa fé e do direito de propriedade;

- Evitar os riscos inerentes aos ativos de informação empreendendo ações de conscientização dos Colaboradores para o conteúdo da Política Corporativa de Segurança da Informação, inclusive por meio de treinamentos específicos e auditoria.

DOAÇÕES E PATROCÍNIOS

As doações e patrocínios serão permitidos desde que em estrita observância da legislação vigente e da autorização por escrito e assinado pelo diretor responsável da Companhia, por Colaboradores e demais interessados.

O processo para doações e patrocínios será mantido em arquivo para prestação de contas a quem de direito. Importante ressaltar, embora todos os projetos sejam avaliados, desde já fica previsto que a Companhia não permite doações a partidos políticos e não patrocina projetos de cunho político, racial e discriminatórios de qualquer natureza.

BRINDE, PRESENTE, ENTRETENIMENTO E HOSPITALIDADE

As negociações com fornecedores, prestadores de serviços, consultores de negócios e terceiros não deverão ser influenciadas pelo recebimento, oferta ou promessa de qualquer tipo de vantagem, ainda que potencial ou aparente. Da mesma forma, também fica proibida a tentativa de influência a clientes e potenciais clientes por qualquer Colaborador e/ou Terceiro que esteja agindo em nome da Empresa, tanto no âmbito privado quanto no público. Qualquer oferta nos temas citados devera ser submetida para avaliação por parte do diretor da área responsável. O não atendimento a esse dispositivo pode incorrer em falta grave e o Colaborador sujeito a penalidades.

RELAÇÕES COM O CLIENTE

A satisfação do cliente é o fundamento da existência e do contínuo relacionamento comercial da ABE. Portanto, é princípio básico da ação Empresarial da Companhia servir o Cliente, com ênfase na qualidade, segurança, produtividade, inovação e lisura, com responsabilidade social e ambiental, com pleno respeito às leis vigentes e regulamentos de cada produto.
Nossos serviços devem contribuir com o melhor custo-benefício para nossos clientes, atraindo também os clientes daqueles que nos contratam. Assim:

- Os Clientes devem ser atendidos com cortesia e eficiência, sendo-lhes oferecidas informações rápidas, claras, precisas e transparentes;
- Os clientes devem obter respostas, ainda que negativas, às suas solicitações, de forma clara, objetiva e no prazo esperado;
- Despesas com clientes são aceitáveis desde que justificadas por motivo de trabalho, realizada dentro dos limites estabelecidos pela política que trata do tema e que não impliquem constrangimento nem necessidade de retribuições;

- Devemos seguir as orientações dos clientes quanto aos procedimentos dentro de suas unidades e na prestação dos serviços contratados;
- Não assumir compromisso com o cliente que não esteja dentro das competências de atendimento.

RELAÇÕES COM O SINDICATO

A ABE reconhece a legitimidade dos sindicatos e respeita o direito de liberdade dos Colaboradores de associarem-se a qualquer organização legítima e que esteja adequada à legislação vigente.

Nestes termos, a Companhia está comprometida com a busca de soluções que atendam as partes que componham a relação de trabalho, por meio do diálogo, em qualquer situação e, mediante prévia e formal autorização da Companhia, permite a permanência de representantes de sindicatos nas dependências da Empresa.

RELAÇÕES COM FORNECEDORES, PRESTADORES DE SERVIÇOS, PARCEIROS E CONSULTORES DE NEGÓCIOS

A relação com Fornecedores, Prestadores de Serviços, Parceiros e Representantes de Negócios deve ser sempre formalizada, ter como base os princípios da livre iniciativa e da lealdade na concorrência e considerar a inovação e a qualidade na contratação.

A ABE embasa as contratações de terceiros em padrões elevados de integridade e de conduta ética, transparente e honesta, deixando claro que a Companhia exige o cumprimento das leis vigentes e das suas políticas internas.

A ABE espera que seus Fornecedores, Prestadores de Serviços, Parceiros e Representantes de Negócios sigam as ações abaixo para manter e perpetuar a parceria junto à Companhia:

- Proibir atos de corrupção;
- Respeitar os direitos dos Colaboradores;
- Incentivar uma força de trabalho diversificada e fornecer um ambiente de trabalho sem discriminação, assédio ou qualquer forma de abuso;
- Tratar seus Colaboradores de maneira justa e honesta, incluindo o respeito a salários, horas de trabalho e benefícios;
- Respeitar os direitos humanos e proibir todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;
- Garantir que o trabalho infantil não seja utilizado em operação alguma (salvo mediante contratação de “aprendiz”, na forma da legislação vigente);
- Assumir responsabilidade pela saúde e segurança de seus Colaboradores;
- Respeitar as regras de conduta relacionadas a brinde, presente, entretenimento, hospitalidade determinada pela ABE;
- Comunicar a ABE quando houver suspeita de violação desse Código de Conduta ou outro ato ilícito que ocorra nas dependências da Companhia ou externamente durante a prestação de serviços contratada utilizando-se do Canal adequado (Ver o item “Meios de Comunicação”);
- Comunicar a existência ou realização de qualquer subcontratação para cumprimento de contrato mantido com a Companhia, sendo que possibilidade de subcontratação deve ter sido previamente acordada entre as partes sob pena de nulidade do contrato;

- Agir de acordo com as normas locais e internacionais aplicáveis relativas às questões de saúde, segurança e meio ambiente, assim como outras legislações aplicáveis à atividade do fornecedor;
- Cumprir as normas e procedimentos definidos e orientados pela ABE.

Serão inaceitáveis e passíveis das medidas legais cabíveis condutas ilegais, atos lesivos à Administração Pública e condutas proibidas pelas políticas da Companhia. Aqueles que apresentarem conduta inadequada serão excluídos do nosso quadro de fornecedores, prestadores de serviços e parceiros e consultores de negócio e responderão pelos prejuízos que causarem nos termos do contrato e da lei.

A ABE autoriza seus Colaboradores a indicarem terceiro com o qual tenha vínculo de parentesco em qualquer grau, desde que o Colaborador não atue ou influencie na sua contratação ou gestão do contrato firmado. A comunicação deste vínculo deve ser feita à Empresa no momento da indicação.

Os fornecedores, prestadores de serviços, parceiros e consultores de negócios devem estar alinhados com os compromissos assumidos pela ABE para busca de ações sustentáveis e que minimizem os impactos no meio ambiente, devendo pautar seus negócios e, principalmente, o cumprimento dos contratos firmados com a ABE na conformidade com a legislação ambiental vigente, nos âmbitos federal, estaduais e municipais.

RELAÇÕES COM O SETOR PÚBLICO

A ABE tem como uma de suas missões estarem em conformidade com as leis vigentes, principalmente aquelas que têm como objeto o combate à corrupção e colaborar com os órgãos da Administração Pública sempre que necessário. Tais missões implicam no treinamento, comunicação e conscientização de todos os seus Colaboradores, além de orientações aos seus Fornecedores, Prestadores de Serviços, Parceiros e Representantes de Negócio.

Ainda, a ABE entende que o Setor Público engloba não só funcionários públicos e políticos, mas de modo geral todas as Pessoas Politicamente Expostas (PEP), seus familiares e Empresas por elas controladas. A “Política de Anticorrupção” da ABE abrange um conjunto de políticas que a Empresa entende essenciais para o efetivo combate à corrupção.
Nas relações com o Poder Público, há uma grande preocupação com o risco de práticas corruptivas. Por esta razão, todas as previsões contidas no capítulo que trata do “Combate à Corrupção”, deste Código, deverão ser aplicáveis ao presente capítulo.

RELAÇÕES COM CONCORRENTES

Um ambiente concorrencial saudável beneficia não só os contratantes, consumidores, mas também o mercado, a ABE e seus Colaboradores.

Por esta razão, a Companhia respeita a livre concorrência e a livre iniciativa, repudiando qualquer ato que atente contra esses preceitos.

Para a Companhia, não existe espaço para ato que tenha por objeto ou possa produzir efeitos como limitar, falsear ou prejudicar a livre concorrência e a livre iniciativa, dominar o mercado relevante de serviços, aumentar arbitrariamente os lucros, exercer de forma abusiva posição dominante, fazer venda casada nas relações de consumo, manipular canais de distribuição e autorizar a formação

irregular de consórcios, portanto, não será aceita qualquer prática de concorrência desleal e formação de cartel, devendo ser observada a Lei 12.529/2011 (Lei de Defesa a Concorrência).

Além disso, desejamos que nossos concorrentes nos admirem pela determinação e qualidade na execução dos nossos serviços.

Diante do exposto, fica expressamente vedado:

- Trocar informações comerciais sensíveis e/ou confidenciais, especialmente sobre preços, reajustes, descontos, margens, custos, clientes, volumes de vendas e estratégia comercial, com concorrentes;
- Discutir participação, preferenciais e objetivos em qualquer tipo de concorrência pública ou privada;
- Discutir participação e objetivos em licitações presentes e futuras;
- Praticar a venda casada, ou seja, oferecer produto ou serviço ao consumidor interessado condicionando à aquisição de outro produto ou serviço.
- Dividir território, clientes, fornecedores, pontos de venda e etc.

RELAÇÕES COM A MÍDIA

Reconhecemos que a mídia exerce importante papel no país, uma vez que divulga notícias, informações e emite opinião à população. A ABE reconhece o trabalho da mídia, em todos os seus formatos. Como consequência, também defende o direito a imagem à necessária averiguação da veracidade antes da divulgação de qualquer informação, diante da responsabilidade que os órgãos de mídia detêm sobre os envolvidos.

Sobre a divulgação de informações pela ABE, esta se compromete em atuar com coerência e precisão. Diante disso, apenas determinados Colaboradores estão autorizados a falar em nome da ABE e prestar depoimento a qualquer forma de mídia. Caso o Colaborador não esteja expressamente autorizado pelo Diretor Executivo Responsável pela sua Área deverá consultar previamente a Diretoria Geral para receber as devidas orientações.

A ABE não se responsabiliza por conteúdo divulgado por terceiros em mídias sociais. Quaisquer divulgações enganosas, imprecisas ou inverídicas garantirão a ABE o direito de resposta, permitindo a retificação e a remoção do conteúdo, além da possibilidade de adotar as demais medidas legais e/ou contratuais cabíveis no caso.

RELAÇÕES COM O MEIO AMBIENTE

A ABE acredita que por meio de uma atuação responsável e do compromisso que assume é possível gerenciar e minimizar os impactos ambientais. Assim a Empresa busca o desenvolvimento sustentável em seu segmento de negócio, empreendendo ações factíveis para redução eficaz dos efeitos de suas atividades identificando e avaliando o impacto ambiental e/ou em inconformidade com a legislação aplicável para, sempre que possível, iniciar ações corretivas e preventivas. Neste contexto, são algumas ações:

- Contribuir para a conservação e melhor eficiência no uso dos recursos naturais utilizados em todas as operações da ABE;
- Reduzir, sempre que possível, a geração de resíduos, bem como se comprometer com o descarte adequado, conforme os procedimentos da ABE e legislação vigente;

- Comunicar, imediatamente, a ocorrência de qualquer evento relacionado ao meio ambiente ao gestor da área, para possibilitar a investigação das causas e o início de medidas corretivas e preventivas.
- Estimular o uso de tráfego de informações digitais, assim evitando o desperdício e o consumo de papel.

Os Fornecedores, Prestadores de Serviços, Parceiros, Representantes de Negócios e Clientes devem estar alinhados com os compromissos assumidos pela ABE para a busca de ações sustentáveis e que minimizem os impactos no meio ambiente no cumprimento dos contratos firmados com a Companhia, observando a legislação ambiental nos âmbitos federal, estaduais e municipais.

RELAÇÕES COM A COMUNIDADE

A ABE, por intermédio dos seus Colaboradores e fundadores, desenvolve e apoia projetos promovendo o desenvolvimento social e econômico das comunidades onde está presente. Busca, ainda, valorizar a região onde atua, privilegiando o empreendedorismo e mão-de-obra local em suas contratações, inclusive, promovendo (i) treinamentos específicos que visem o desenvolvimento de capacitação profissional, (ii) o desenvolvimento social e econômico das comunidades onde a ABE está presente, (iii) o desenvolvimento das novas gerações, apoiando programas educacionais pautados na promoção da cidadania, (iv) recolhendo os devidos impostos. É direcionada atenção especial ao desenvolvimento das novas gerações, apoiando programas educacionais pautados em cidadania e empreendedorismo. A participação da Companhia em projetos, doações e patrocínios é realizada com base no item “Doações e Patrocínios” e na legislação vigente.
Nossos Colaboradores são estimulados para que também, fora do período da jornada de trabalho, se envolvam em ações comunitárias, exercendo a cidadania.

RESPONSABILIDADES SOBRE A CONFORMIDADE NA ABE

A ABE assume a responsabilidade de disseminar, divulgar e orientar todos os seus Colaboradores e terceiros sobre como agir em conformidade. A Empresa não espera que todos tenham ciência de como agir adequadamente em todas as circunstâncias do dia a dia de trabalho e, por isso, disponibiliza treinamentos e divulga as políticas e o Código de Conduta da Empresa. Disponibiliza, ainda, um canal de orientação coordenado pela área de RH.

Contudo, não se pode eximir a responsabilidade individual de cada um sobre o cumprimento de todas as diretrizes dadas pela Empresa e pela lei vigente o que inclui o dever:

- De comunicar ao Canal de Denúncia todas as situações irregulares, ainda que seja apenas mera suspeita;
- Do gestor, na qualidade de líder, reforçar as diretrizes da Empresa e dar o exemplo;
- Da alta administração em dar o exemplo de ações éticas e em conformidade, viabilizar e apoiar o cumprimento do programa aqui detalhado;
- Dos terceiros em cumprirem todas as políticas e o Código de Conduta da ABE.

Assim, SEMPRE se questione ANTES DE AGIR:

- Eu tenho autorização para fazer isso?
- Essa ação é contrária a alguma das diretrizes do Código de Conduta e de outras políticas da ABE?

- Essa ação é contrária a alguma legislação vigente?
- Eu ficaria orgulhoso de relatar essa ação a alguém de respeito e a minha família?
- O que as pessoas poderiam pensar se soubessem sobre a minha ação?

DESCUMPRIMENTO DO CÓDIGO DE CONDUTA E OUTRAS NORMAS INTERNAS

O descumprimento de qualquer das diretrizes dispostas no presente Código de Conduta e outras normas internas está sujeito a aplicação das medidas disciplinares previstas em lei, independentemente do nível hierárquico, além da sujeição de outras medidas legais pertinentes.

A ocorrência e a ciência de qualquer fato que seja contrário às disposições deste Código, ainda que não haja provas e seja necessária investigação, deverá ser informada a algum dos seguintes canais:

- Canal de Denúncia;
- Linha Transparente (veja item "Meios de Comunicação"). Nenhum contato a qualquer dos canais acima será objeto de retaliação ou punição.

MEIOS DE COMUNICAÇÃO - ÁREA DE CONFORMIDADE E LINHA TRANSPARENTE

Situações que não estiverem descritas no presente Código de Conduta, dúvidas e dilemas éticos deverão ser tratados com área de RH.

Em caso de qualquer dúvida e/ou sugestões de melhoria sobre este Código, normas internas e políticas, o interessado poderá entrar em contato com o RH, por meio do telefone (11) 3156-4800, ou poderá encaminhar um e-mail para rh@abe.com.br. O Canal estará disponível a qualquer Colaborador, Fornecedor, Prestador de Serviços, Terceirizados, Clientes e outras partes interessadas.

A Área de Conformidade tem como missão zelar pelo cumprimento de leis, regulamentações, autorregulações, normas internas e os mais altos padrões éticos, orientando e conscientizando quanto à prevenção de atividades e condutas que possam ocasionar riscos à instituição, Clientes, Colaboradores, Sócios, Fornecedores e Sociedade, permitindo o crescimento sustentável e a melhoria contínua do negócio.

CONHEÇA O CANAL DE DENÚNCIA O QUE É O CANAL DE DENÚNCIA?

O Canal de Denúncia é um meio de comunicação disponibilizado para os Colaboradores, terceiros, prestadores de serviços e clientes denunciarem ações, omissões, irregularidades, desconformidades, qualquer fato que contrarie a legislação vigente e/ ou as normas e condutas descritas neste Código e demais políticas e normas internas da Companhia ou, ainda, aquelas ações que possam causar algum dano a qualquer atividade da Companhia, aos seus Colaboradores, sócios e demais interessados.

Alguns exemplos de irregularidades que devem ser objeto de denúncia: descumprimento de leis, políticas e normas internas, roubo, furto, fraude, falsificações em geral, qualquer informação relevante sobre esses assuntos, entre outros. Para facilitar a análise e tratativa da denúncia, procure levantar o máximo de informações possível, como por exemplo: nome do envolvido, unidade, ações, horário, foto e outros documentos.

COMO FAÇO CONTATO COM ESTE CANAL?

- Ligar no nº (11) 3156-4800 ou
- Registrar a denúncia através de e-mail para: denuncia@abe.com.br
- Você pode se identificar ou permanecer anônimo, a decisão é sua.

SERÁ MANTIDO O ANONIMATO DA DENÚNCIA?

Sim, em qualquer situação e independentemente do objeto da denúncia, da pessoa denunciada e do resultado da apuração do fato relatado.

O QUE ACONTECE DEPOIS QUE FAÇO A DENÚNCIA?

A ABE iniciará um processo de investigação com base nas informações passadas pelo denunciante e tomará as medidas cabíveis.

CONSIGO ACOMPANHAR O ANDAMENTO DA MINHA DENÚNCIA?

Não! A ABE iniciará um processo de investigação com base nas informações passadas pelo denunciante e tomará as medidas cabíveis.

COMITÊ DE ÉTICA E CONFORMIDADE

O Comitê de Ética e Conformidade com poderes deliberativos e tem como objetivo fiscalizar o cumprimento do Código de Conduta, bem como das políticas e demais normas internas das Empresas do grupo, assim como em todas as questões que envolverem violações aos valores éticos da ABE, visando enraizar a cultura de conformidade e ética, a mitigação de riscos e prejuízos e a observância da legislação vigente, conforme determina o Regimento Interno deste Comitê.

É de competência do Comitê a avaliação e julgamento das violações do Código de Conduta e demais políticas da Companhia.

Os membros do Comitê são eleitos pelo Conselho da Diretoria e respondem diretamente para esse órgão, portanto, possuem independência em relação à alta direção da Companhia para que seja garantido o exercício íntegro de suas atribuições.

GLOSSÁRIO

As definições abaixo são particulares e aplicáveis a ABE, suas normas, políticas internas e ao Código de Conduta.

- ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: Para os efeitos deste documento, é todo e qualquer órgão, agente, empresa pública, fundação, sociedade de economia mista, autarquia ou representação oficial, direta ou indireta, dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, em âmbito federal, estadual, municipal ou estrangeiro.
- AGENTE PÚBLICO: Para os efeitos deste documento, é todo aquele que exerce, ainda que transitoriamente e/ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função em órgão da Administração Pública (com base no conceito dado por esta política e aqui acrescido da Administração Pública estrangeira).
- ASSÉDIO MORAL: prática que expõe o trabalhador a situação humilhante e constrangedora durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções.
- ASSÉDIO SEXUAL: prática, geralmente de um superior hierárquico em relação ao seu subordinado, de coercitiva de caráter sexual, com prática de ameaça ou não de qualquer forma de punição.
- ATOS LESIVOS: Para efeitos deste documento, toda ação praticada que atente contra o patrimônio público, nacional e/ou estrangeiro, contra os princípios da Administração Pública ou contra os compromissos assumidos pelo Brasil, conforme disposto nas leis vigentes, principalmente, mas não se limitando, à Lei n° 12.846/2013 (Lei da Empresa Limpa), Decreto-Lei nº 8.420/2015, Lei nº 8.666/1993 (Lei de Licitações), Lei nº 13.303/2016 (Lei da Empresa Pública), Lei nº 8.429/1992 (Lei de Improbidade Administrativa) e Decreto-Lei nº 2.848/1940 (Código Penal).
- BOA-FÉ: agir conforme a lei ou sem a intenção de descumpri-la, agir com honestidade, lealdade, franqueza.
- CARGO: é o conjunto de atribuições e responsabilidades previstas em determinada estrutura organizacional conferidas a uma pessoa, nos âmbitos público e privado. A Companhia interpreta o conceito de cargo público da forma mais ampla possível, incluindo, por exemplo, cargos de confiança, nomeação, temporários e etc. Bem como os conceitos de função e emprego públicos.
- CARTEL: trata-se de acordo feito entre concorrentes de mercado que visa eliminar a concorrência entre eles majorando seu lucro, contudo, acarreta prejuízo ao consumidor e ao mercado econômico.
- COLIGADAS: Empresa que sofre influência de outra que detenha algum percentual de participação desde que este não implique em poder de controle.
- CONSORCIADA: Empresa que mantenha regime de consórcio com outra empresa.
- CONTROLADA: Empresa que sofre controle majoritário de outra no âmbito das suas deliberações, escolha da administração e corpo diretivo.
- CONFLITO DE INTERESSE: corresponde a um interesse diferente ou contrário aos interesses da Empresa (estes previstos em normas, orientações, políticas, Código de Conduta).
- CONFORMIDADE: é a condição de uma pessoa ou um grupo de pessoas agir de acordo com um formato previamente estabelecido, atendendo especificações previamente determinadas, sejam elas previstas por meio de leis ou normas particulares (as quais não poderão ser contrárias a lei).
- CORRUPÇÃO: ato ou efeito de corromper alguém com a finalidade de obter vantagens de qualquer natureza.
- DIREITO AUTORAL: é o direito de patrimonial conferido à pessoa física ou jurídica criadora de uma obra intelectual, para que explore suas criações.
- DISCRIMINAÇÃO: fazer distinção, diferenciação com intuito de prejudicar, principalmente, por motivos religiosos, sociais, sexuais, políticas, etc.

- EMPRESAS DO GRUPO: Abrange a controladora, as controladas, coligadas e consorciadas da ABE, estas últimas, exclusivamente no âmbito do respectivo contrato.
- ÉTICA: é o conjunto de regras e preceitos de valor e de moral que regem e orientam todas as ações da Empresa.
- FRAUDAR: Enganar, falsificar, burlar, usurpar.
- INTEGRIDADE: pessoa que age de forma plenamente incorruptível.
- LIVRE INICIATIVA: é a liberdade de agir de acordo com as suas convicções sem interferência do Estado.
- PARENTESCO: Para efeito deste código considera-se parente a relação existente entre você e seus: pais, cônjuge ou companheiro (a), filhos (as) (inclusive adotados), irmãos e irmãs, tios (as), primos (as), genros e noras e cunhados (as).
- PESSOA POLITICAMENTE EXPOSTA (PEP): Consideram-se pessoas politicamente expostas os agentes públicos que desempenham ou tenham desempenhado, nos cinco anos anteriores, no Brasil ou em países estrangeiros, cargos, empregos ou funções públicas relevantes, assim como seus representantes, familiares e outras pessoas de seu relacionamento próximo. São considerados familiares os parentes, na linha direta, até o primeiro grau, o cônjuge, o companheiro, a companheira, o enteado e a enteada, cunhado e cunhada.
- POLÍTICA CORPORATIVA: são os documentos que estabelecem diretrizes ou premissas, de cumprimento obrigatório para todos os Colaboradores e terceiros (de qualquer modalidade), sobre determinado tema considerado estratégico para ABE e que demande orientação de abrangência geral.
- SETOR PÚBLICO: é a parte do Estado (União, Estados e Municípios) responsável pela organização, produção, entrega e distribuição de bens e serviços para adequado funcionamento do Estado e para o exercício de suas atribuições.
- TERCEIRO: fornecedor de produtos, prestador de serviços, parceiros de negócios, consultores de negócios.
- VANTAGEM INDEVIDA: Qualquer atitude que, ilegalmente, vise facilitar, dar privilégios, vantagens de qualquer natureza: (i) no pagamento de tributos; (ii) na participação de licitações e contratações com o Poder Público em qualquer modalidade; (iii) na formalização de contratos e seus aditivos; (iv) na obtenção de licenças, alvarás, autorizações, permissões e/ou qualquer documento essencial para a regularização das atividades da Companhia; e (v) em situações de fiscalização, regulação e auditorias originadas dos setores público e privado.