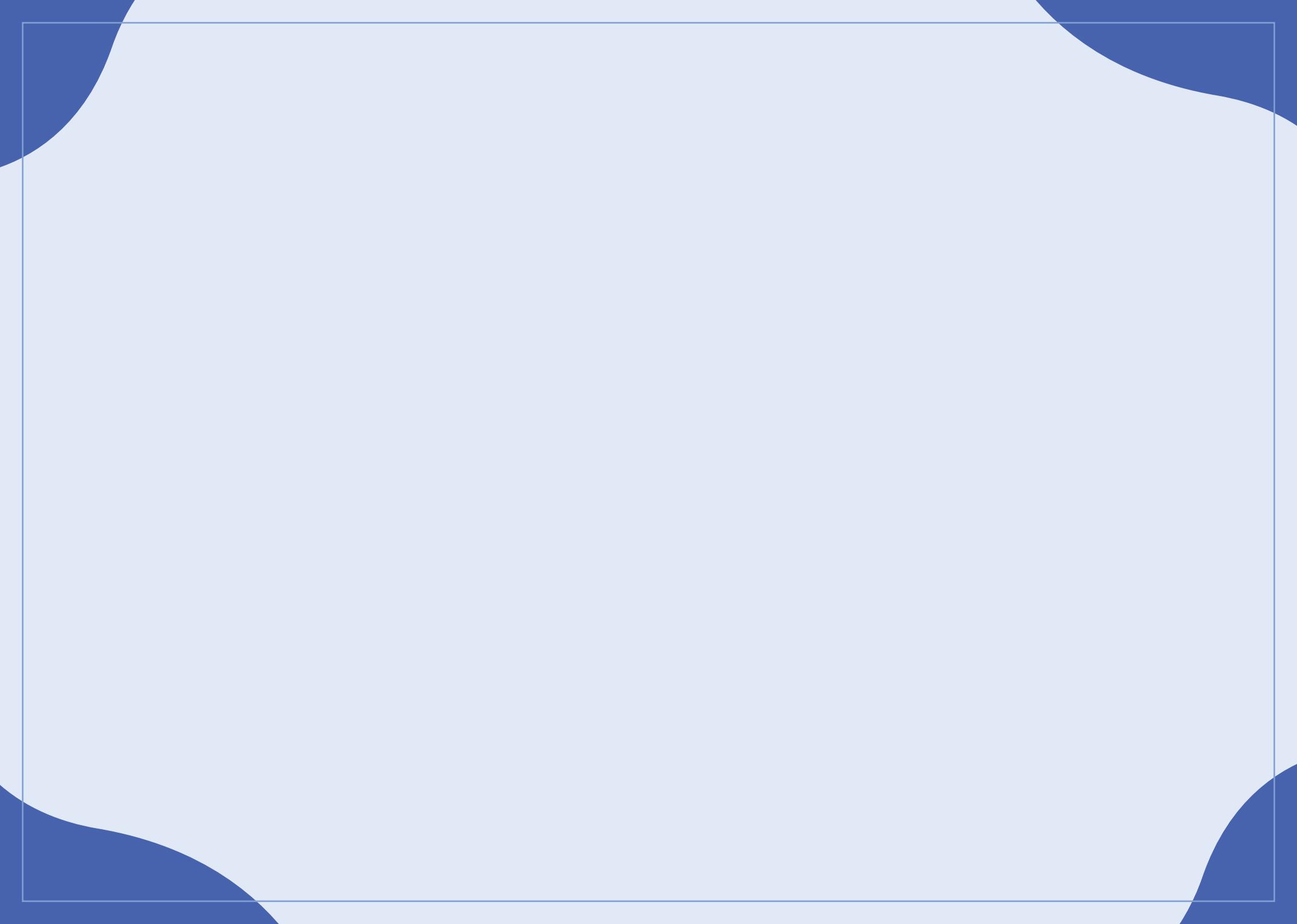


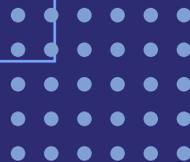
*Código de*  
**CONDUTA**

**EUROPA®**





## PALAVRA DA PRESIDENTE



“ Além das nossas crenças, valores e propósito, este Código também é fundamental para guiar nosso comportamento e inspirar a nossa comunicação. Assim, podemos gerar um impacto positivo na sociedade, de dentro para fora.

O Código de Ética e Conduta da EUROPA é parte fundamental da nossa governança e pilar da nossa estratégia, porque delinea limites e propõe um norte sobre a forma como escolhemos nos relacionar entre nós e com o mundo.

Acreditamos que respeitar os direitos humanos e a vida é responsabilidade de todos, a todo momento, independente do cargo e da hierarquia.

A marca EUROPA é a resultante de nossas atitudes ao longo do tempo, e por isso é preciso zelarmos pela coerência entre aquilo que dizemos que fazemos e o que efetivamente fazemos. A cada um de nós, cabe o papel de agente de mudança, construtor e também de defensor da marca para a qual dedicamos o nosso trabalho no dia a dia. Por isso, não toleraremos comportamentos ilegais e antiéticos que possam colocar em risco a longevidade da marca e do negócio.

É papel de cada um de nós construir hoje o mundo em que queremos viver, com ética, integridade e respeito pelas pessoas e pela vida.

Este Código serve como um guia e uma referência, além de conter aquilo que esperamos de você. O mais importante agora é que você saiba que caso enfrente situações em que o caminho a seguir não esteja claro, sempre terá alguém para apoiá-lo por meio do diálogo.

Boa leitura! ”

**Manuella Curti**  
**Presidente Grupo Europa**



## APRESENTAÇÃO

Nosso Código de Ética e Conduta reúne os valores, princípios éticos, regras e práticas que pautam nossas relações de negócios com todos os *stakeholders*<sup>(1)</sup> e que orientam nossas atitudes no dia a dia.

Essa conduta permite que estejamos sempre preparados para zelar pela marca EUROPA (sua imagem e reputação) e, como consequência, contribuir para o bem comum e o desenvolvimento da sociedade por meio das nossas práticas.

Como cumpridora das leis vigentes em nosso país, a companhia e todos(as) os(as) seus(suas) colaboradores(as) deverão também, em seu exercício profissional, respeitar todo o código de leis vigentes no país, as práticas de governança e *compliance*<sup>(2)</sup> adotadas pela empresa e contribuir ativamente com a justiça brasileira em sua aplicação. A Europa garante a disponibilização deste Código de Ética e Conduta a todos(as) os(as) colaboradores(as), parceiros(as) de negócios, fornecedores(as) e todos os públicos que venham a ter e manter relações com a nossa Empresa.

Os princípios e orientações aqui previstos são aplicáveis a todos(as) os(as) colaboradores(as), diretos e indiretos, independentemente dos termos e contratação de seus serviços.

### Este documento está dividido em 4 partes:

- 1** Apresentação do nosso Propósito, Crenças e Valores e também dos públicos que interagem conosco;
- 2** Depois, mostramos a forma das Interações com o público interno;
- 3** Em seguida, o Compromisso com os sócios;
- 4** Relacionamento e princípios de interação entre o público externo e a empresa.

Ao final, apresentamos as responsabilidades de todos(as) envolvidos(as) neste Código, e informamos como encaminhar as situações que se apresentarem na falta de seu cumprimento para mantê-lo vivo em nossa empresa.

Por último, há o Termo de Compromisso e Aceite para formalizar a ciência e o entendimento de todos(as) que acessarem estes princípios.

#### **1) Stakeholder**

palavra em inglês que significa parte interessada

#### **2) Compliance**

palavra em inglês que significa estar em conformidade.

## PROPÓSITO

*Cuidar  
da água para  
transformar  
vidas.*

## CRENÇAS

### AUTONOMIA COM RESPONSABILIDADE

Assumam seu papel na realização do hoje alinhado(a) à construção do amanhã.

### AMBIENTE DE APRENDIZADO E DESENVOLVIMENTO

Acreditamos e confiamos na capacidade transformadora das pessoas e investimos tempo e recursos no cultivo da troca, do aprendizado e do desenvolvimento contínuo.

### RELAÇÕES GENUÍNAS CONSTROEM VALOR

Sirva a marca, as relações e as alianças genuínas das quais todos se beneficiam e que geram valor positivo para a sociedade. Assim, contribuirá na construção de uma marca forte e relevante.

### COMUNICAÇÃO FRANCA E ABERTA

Promova a confiança mútua, propicie a oportunidade de fala e escuta de qualidade, e a diversidade de opiniões construirá as melhores soluções.

### COMPROMISSO COM A VIDA

Trabalhamos com foco nas pessoas e no meio ambiente, buscando preservar a vida no planeta.

### ATUAR NA NOSSA MELHOR VERSÃO

Atue todos os dias na sua melhor versão, de acordo com o que cada situação exige de você.



## VALORES



**SUSTENTABILIDADE**  
**EXCELÊNCIA**  
**RESPONSABILIDADE**

**ÉTICA**  
**UNIÃO**  
**RESPEITO**  
**ORGANIZAÇÃO**  
**PROTAGONISMO**  
**ARROJO**

**Sustentamos** com **excelência** e **responsabilidade** nosso compromisso de **ética** nas relações e **união** do time para a geração de valor na entrega dos resultados, **respeitando** todas as formas de vida existentes, **organizando** o dia a dia de trabalho alinhado à visão de futuro da marca, e atuando individual e coletivamente com **protagonismo** e **arrojo** para entregar ao mundo o maior impacto positivo que podemos.

### **SUSTENTABILIDADE**

Buscamos o crescimento sustentável por meio da geração de valor, respeitando sempre o meio ambiente e a vida.

### **EXCELÊNCIA**

Acreditamos na capacidade de fazer cada vez melhor com o objetivo de superar expectativas e encantar todos os nossos clientes.

### **ÉTICA**

Perseguimos incansavelmente os objetivos da empresa por meio de condutas responsáveis e transparentes.

### **RESPONSABILIDADE**

Atuamos de forma consciente quanto ao nosso papel, e do impacto de nossas decisões no cenário socioambiental e econômico.

### **UNIÃO**

Estimulamos a ação integrada. Juntos somos mais fortes!

### **RESPEITO**

Reconhecemos as características de cada um e buscamos estabelecer relações de confiança mútua por meio de diálogos francos e abertos.

### **ORGANIZAÇÃO**

Dedicamos esforços ao que é relevante, com planejamento, objetividade, disciplina e sem perder a visão do todo e do futuro.

### **PROTAGONISMO**

Estimulamos a atitude corajosa diante dos desafios, a curiosidade e a disposição para inovar em favor do bem comum.

### **ARROJO**

O medo nos ensina e não nos paralisa. Liderar com garra, determinação e ousadia faz parte da nossa vocação desde o princípio.



# PÚBLICO INTERNO

## RESPEITO ENTRE OS(AS) COLABORADORES(AS)

Nosso alicerce está na conduta ética de todos(as) os(as) nossos(as) colaboradores(as), de tal forma que um(a) inspire confiança no(a) outro(a) e se torne exemplo a ser seguido, independente de posição hierárquica. Assim, todos contribuímos para um ambiente de trabalho colaborativo, em equipe e de respeito mútuo.

Aceitamos e estimulamos o convívio entre as pessoas; apoiamos a diversidade e incentivamos o protagonismo frente a situações de intimidação ou abuso de qualquer natureza, relativa às questões etárias, sociais, raciais, religiosas, gênero, orientação sexual, estética pessoal, condição física, mental ou psíquica, estado civil, opinião, convicção política, doenças ou qualquer outro fator de diferenciação individual. Respeitamos as diferenças e diversidades nas suas múltiplas formas e manifestações, assim como apoiamos o exercício da cidadania, mas os espaços da empresa precisam se manter neutros e harmônicos. Por isto, não autorizamos o uso de nossas dependências ou equipamentos para a prática de atividades formais políticas, ideológicas ou religiosas de qualquer tipo.

Respeitamos e atuamos em consonância com os direitos humanos, os quais entendemos serem princípios universais e fundamentais. A inclusão é um valor básico, e nos comprometemos em tê-lo sempre incorporado em nossas práticas, políticas e procedimentos, buscando impedir qualquer tipo de discriminação e assédio.

O cargo, qualquer que seja ele, nunca deve ser utilizado para solicitar favores, fazer pressão ou solicitar vantagens pessoais.

## SEGURANÇA, SAÚDE E BEM-ESTAR COMO PRIORIDADE

Segurança, saúde e bem-estar são prioridades da EUROPA junto a seus(suas) colaboradores(as). Assim, atuamos no sentido de conhecer, cumprir e fazer cumprir as normas e os programas de segurança e saúde, além de reportar qualquer não conformidade identificada.

Acreditamos que a **CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes)** contribui para o aprimoramento das nossas práticas e procedimentos sobre segurança e saúde.

A empresa investe permanentemente em ambientes de trabalho seguros, ergonômicos e saudáveis, cuja preservação cabe à conduta de todos(as) os(as) colaboradores(as).

## ZELO PELO PATRIMÔNIO <sup>(3)</sup> DA EUROPA

Zelamos e preservamos a marca e o patrimônio pertencentes à empresa, pois é através deles que atendemos às necessidades de nossos(as) parceiros(as) de negócio.

Cabe a todos(as) os(as) colaboradores(as) atuar com responsabilidade, preservando e utilizando de maneira adequada todos os bens que compõem nosso patrimônio, incluindo a integridade das marcas e patentes de propriedade da EUROPA.

A retirada de bens da empresa para utilização a serviço da EUROPA deve ser sempre autorizada pelo(a) gestor(a) imediato(a) e seguir os procedimentos de saída vigentes. Assim como softwares necessitam passar por avaliação e autorização de instalação. Não é permitida a utilização de bens de nossas empresas para fins pessoais.

Em situações específicas, reservamo-nos ao direito de averiguar o uso de todos os equipamentos disponibilizados, bem como a sua correta utilização, tendo em vista que todos(as) os(as) colaboradores(as) deverão, em seu exercício profissional, respeitar todos os códigos internos, como também leis vigentes no país.

Todo(a) o(a) colaborador(a) deve zelar pelo sigilo, confidencialidade e preservação do bom nome da empresa e dos(as) colegas de trabalho, evitando fazer comentários e alusões depreciativos sobre fatos, situações e informações de interesse junto a fornecedores(as), prestadores(as) de serviços, terceirizados(as), parceiros(as) de negócios, concorrentes, familiares etc., sob pena de responsabilidade legal, mesmo após o seu desligamento.

(3) Patrimônio é um ativo da empresa, seja ele material ou não. Patrimônio físico compreende as instalações, equipamentos, mobílias, materiais de consumo, e demais bens e recursos. Patrimônio intangível compreende a marca, patentes, os conhecimentos, a cultura entre outros.

## AMBIENTE VIRTUAL

A utilização dos recursos tecnológicos, principalmente equipamentos com acesso à Internet e correio eletrônico, destinam-se ao exercício das atividades profissionais. Estes recursos são todos protegidos por sistema de identificação com senhas individuais, cujos(as) portadores(as) deverão guardar confidencialidade, ou seja, não passar sua senha e nem aceitar a passagem de senha de outra pessoa, pois deverão responsabilizar-se pelas consequências de eventuais desvios de uso ligados às suas credenciais de acesso.

Para qualquer situação identificada como crime, ajudaremos as autoridades policiais, o ministério público e o judiciário no que for necessário para o seu esclarecimento.

A utilização de redes sociais para emissão de opiniões ou conteúdos que façam referências à EUROPA e seus *stakeholders*<sup>(2)</sup> deve ser realizada com responsabilidade, evitando-se interpretações equivocadas que exponham a imagem da empresa negativamente.

É proibido compartilhar imagens (fotos ou vídeos) da instituição, dos(as) colaboradores(as), parceiros(as) de negócio ou de clientes em redes sociais públicas, ou qualquer forma de comunicação sem a autorização formal da área de Comunicação e Marketing da EUROPA, salvo nos casos promocionais e/ou incentivados, ou, compartilhamentos de notícias, imagens e publicações da própria página da empresa (desde que sem vinculação de texto adicional).

O cometimento de crimes cibernéticos como invasão de computadores, armazenamento de arquivos relacionados à pedofilia, ou quaisquer outros crimes com o uso dos recursos tecnológicos disponibilizados pela empresa para o trabalho está sujeito a medidas legais cabíveis. A EUROPA tem em sua estrutura documental a Política de Segurança da Informação (PSI) que deve ser seguida por todo o colaborador (a).

## TRATAMENTO DE DADOS CONFIDENCIAIS

Os(as) colaboradores(as) da EUROPA têm contato rotineiramente com informações confidenciais, sejam elas industriais, comerciais, estratégicas, financeiras, pessoais ou de outra natureza, devido ao cargo que ocupam ou a atividades que desempenham. Desse modo, as informações devem se manter preservadas do público externo, como familiares, concorrentes, e terceiros; exceto para o cumprimento de atividades específicas.

No que tange às informações pessoais de clientes, colaboradores(as), parceiros(as) e fornecedores(as), a realização das atividades desenvolvidas pela EUROPA está em consonância com a Lei nº 13.709/18 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Portanto, a EUROPA tomará as medidas cabíveis a fim de assegurar que os dados pessoais sejam acessados e/ou tratados somente por pessoas autorizadas que necessitem dessas informações, e que sejam coletados apenas dados estritamente necessários à realização de suas atividades, especialmente aqueles classificados como sensíveis pela LGPD.

Não compactuamos com estas práticas e empreenderemos todos os esforços para contribuir com a justiça brasileira na inibição de iniciativas criminosas.

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), no §2º de seu artigo 41, traz algumas atribuições para o Encarregado de Dados (como nossa lei nomeou DPO - Data Protection Officer), responsável pelas atividades de tratamento de dados pessoais de determinada organização. Um Encarregado de Dados é uma função que supervisiona o processamento de dados pessoais de colaboradores(as), clientes ou quaisquer outros titulares de dados por uma empresa para garantir que isso seja feito de acordo com as leis de proteção de dados relevantes.

Todas as questões envolvendo dúvidas, denúncias relacionadas ao armazenamento, tratamento e segurança dos dados confidenciais devem ser encaminhadas para o e-mail [dpo.lgpd@europa.com.br](mailto:dpo.lgpd@europa.com.br).

## CONTRATAÇÃO E DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

Procuramos aprimorar nossas políticas de reconhecimento individuais e coletivas e, para tanto, propiciamos igualdade de acesso às oportunidades de desenvolvimento profissional disponíveis a todos(as) os(as) colaboradores(as).

Qualquer decisão referente à carreira profissional de nossos colaboradores(as) se baseará apenas em critérios técnicos, devendo garantir a liberdade de escolha por ambas as partes, a segurança na atividade, o desenvolvimento pessoal e profissional e a aplicação dos princípios de igualdade profissional.

Encorajamos os(as) colaboradores(as) a assumirem o protagonismo do seu desenvolvimento individual e a atuarem de forma colaborativa no desenvolvimento da EUROPA.

Incentivamos o relacionamento pessoal entre nossos(as) colaboradores(as) como forma de desenvolver um ambiente harmônico, alegre e afetivo. Entretanto, não toleramos conflitos, de qualquer natureza, que tragam para o ambiente interno da empresa, discussões ou boatos que comprometam o ambiente de trabalho harmônico, promovam constrangimento e prejudiquem a imagem da empresa e dos(as) demais colaboradores(as) perante o público externo.

É permitida a contratação de parentes, desde que não seja no mesmo setor ou áreas afins<sup>1</sup>. Relações de amizade e de parentesco, não limitadas a casamento ou união estável, podem ocasionar situações que caracterizam Conflito de Interesses. Os(as) colaboradores(as) nesta situação deverão informar à área de Gestão de Pessoas a existência de relação afetiva, de parentesco ou muita proximidade, como amizades próximas e pessoas do seu convívio, com outros(as) colaboradores(as), fornecedores(as) ou terceiros que prestam serviço à EUROPA. Caso contrário, haverá a aplicação de medida disciplinar cabível à situação.

#### **Para diminuir riscos, é importante evitar as seguintes situações:**

- a. Um(a) avaliar o(a) outro(a) para efeitos de contratação, desempenho ou promoção;
- b. Aprovar despesas, benefícios, treinamentos ou qualquer documento um(a) do(a) outro(a);
- c. Haver grau de subordinação de um(a) em relação ao(a) outro(a);
- d. Votar ou influenciar a votação em questões que, direta ou indiretamente, se relacionem com o(a) outro(a);
- e. Atuar como porta-voz ou defensor(a) do(a) outro(a).

No caso de ex-colaboradores(as) solicitando retorno à empresa, a área de Gestão de Pessoas e o Comitê de Ética avaliarão tanto os motivos do desligamento quanto o desempenho durante o período que esteve na empresa para definir se aceita ou não o seu retorno.

Não permitimos e não aceitamos trabalho forçado ou em condições similares, como trabalho infantil ou exploração de qualquer natureza. Valorizamos e respeitamos a diversidade e as condições de trabalho digno e justo.

<sup>1</sup> Áreas afins são áreas que dialogam uma com a outra de alguma maneira. A área de Gestão de Pessoas é afim com todas as demais áreas da empresa.

Garantimos que todos(as) os(as) candidatos(as) às vagas externas ou internas sejam tratados da mesma forma e com equidade, gerando as mesmas oportunidades, independente de questões etárias, sociais, raciais, religiosas, gênero, orientação sexual, estética pessoal, condição física, mental ou psíquica, estado civil, opinião, convicção política, doenças ou qualquer fator de diferenciação individual.

#### **CONFLITO DE INTERESSE**

Os interesses da empresa estão sempre à frente dos interesses pessoais, em qualquer atividade que estejamos realizando ou representando a empresa.

Não autorizamos a realização de atividades paralelas conflitantes, ou seja, comercializar produtos ou prestar serviços, que afetem o desempenho dentro do horário de trabalho, que utilizem a estrutura, equipamentos ou recursos da empresa para fins particulares ou que representem qualquer prejuízo de qualquer natureza para a empresa. Essas atividades podem ocorrer fora do horário de trabalho contratado, bem como fora das dependências da empresa.

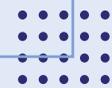
Proibimos práticas comerciais que conflitem com a política comercial da EUROPA e de sua Rede de Distribuição.

Exercer voluntariado, ações corporativas e palestras com motivações empresariais e/ou educacionais é permitido, contanto que o conteúdo não exponha a estratégia ou a atuação da EUROPA. Tais atividades deverão ser comunicadas e aprovadas por seu(sua) gestor(a) imediato(a).

Em caso de uso dos serviços da EUROPA pelo(a) próprio(a) colaborador(a) ou familiares, a comunicação de tal situação deverá ser formalizada.

É vedado oferecer, prometer, dar ou pagar propinas ou subornos, vantagens, favores, gratificações ou comissões com o objetivo de influenciar decisão ou o cumprimento de uma obrigação. As tratativas para casos como estes serão de acordo com a Lei nº 12.486/2013, sobre Anticorrupção).

Também é proibido fazer uso não autorizado de marcas e bens de propriedade de nossas empresas, bem como se privilegiar do cargo ocupado ou da atividade profissional desempenhada internamente na EUROPA.



## **PRESERVAÇÃO DE NOSSOS PRODUTOS, MARCAS E PATENTES E RESPEITO À PROPRIEDADE INTELECTUAL**

Todo trabalho realizado por nossos(as) colaboradores(as) pertence exclusivamente à empresa, devendo cada colaborador(a) manter absoluto sigilo e confidencialidade em relação às informações a que tiver acesso privilegiado, independentemente de registro de marca ou patente de produtos e serviços desenvolvidos ou em desenvolvimento.

São estritamente confidenciais informações de quaisquer naturezas que não sejam de conhecimento público ou segredo industrial. Se houver a quebra desse sigilo estará, então, caracterizado o crime de concorrência desleal e a empresa tomará as tratativas conforme legislação vigente, relativa à propriedade industrial.

Nossos (as) colaboradores (as) estão proibidos(as) de infringir quaisquer direitos de propriedade intelectual de terceiros, e sempre que houver dúvida a respeito, serão realizadas as ações necessárias para evitar violações que comprometam a EUROPA.

Não é permitido fazer reproduções de produtos, materiais, textos, imagens e voz de terceiros, sem autorização prévia, assim como reproduzir imagens, sons e vídeos desatualizados de produtos e serviços da EUROPA.

## **CONTROLES INTERNOS E AUDITORIA**

A EUROPA preza pela transparência em todos os seus pontos de contato. Por isso, mantém sua contabilidade clara e adequada, atualizando a escrituração em registros permanentes, obedecendo aos preceitos das legislações civil, comercial, tributária e trabalhista, assim como aos órgãos reguladores específicos e aos princípios de contabilidade geralmente aceitos.

A exatidão e a adequação dos relatórios e demonstrativos financeiros são a expressão da situação financeira e do resultado das operações, mantendo a integralidade e imparcialidade dos valores, com o objetivo de assegurar a confiança que o mercado e a sociedade depositam em nós, ficando proibidas práticas consideradas ilegais ou impróprias.

Colaboramos integralmente com os processos de auditoria internos e externos.

Qualquer compartilhamento de informações com terceiros deverá ter autorização prévia dos (das) representantes legais da companhia, pois de outra maneira caracteriza-se como crime e como tal deverá ser tratado.

É proibida a destruição ou ocultação de documentos que impeçam investigação ou possam prejudicar processo judicial, além de tomar qualquer medida que influencie ou coaja auditor(a) para tornar as declarações financeiras enganosas.

É proibida toda a prática de corrupção, conforme Lei Anticorrupção nº 12.846/2013) em todas as formas ativas e passivas, através de omissões, criação e/ou manutenção de situações de favorecimento ou de situações irregulares.

Os(as) responsáveis pela preparação e manutenção de tais informações devem assegurar que essas políticas sejam cumpridas, não sendo aceitável, em hipótese alguma, o fornecimento de informações que não sejam idôneas ou deliberadamente errôneas, ou ainda a ocultação de informações e documentos das auditorias internas ou independentes.

## **ATUAÇÃO POLÍTICA**

Respeitamos os direitos de nossos(as) colaboradores(as) de participarem e atuarem como agentes de transformação social, participando ativamente da política.

A EUROPA, no entanto, é rigorosamente neutra em questões político-partidárias, não patrocinando políticos e/ou partidos.

A participação político-partidária dos(as) colaboradores(as) deve ocorrer em seu tempo livre e à sua própria custa.

No caso de o(a) colaborador(a) ocupar cargos ou exercer participação de qualquer natureza em entidades externas sem correlação às suas atividades, ele(a) deve comunicar por escrito ao(à) seu(sua) gestor(a), para avaliação de possíveis conflitos de interesse ou de concorrência com o horário de trabalho.

Todos nós, necessitamos estar atentos(as) a situações de conflitos de interesses político-partidário, respeitar as opiniões dos(das) demais colaboradores(as) e da empresa. Não será permitido o uso das dependências e recursos da empresa para atividades político-partidárias.



### Promoção de atividades de caráter político:

A EUROPA poderá promover atividades que visem o debate de problemas sociais e da realidade nacional, assim como a busca por soluções de questões políticas relacionadas às empresas e ao tema da responsabilidade social empresarial, desde que seja respeitado o seguinte:

- a. O compromisso da manutenção do caráter não partidário da EUROPA e o respeito à individualidade e ao livre pensar de cada ser humano;
- b. A proibição de propaganda para quaisquer candidatos(as) ou partidos políticos;
- c. A proibição da realização de eventos ou reuniões confidenciais e a publicidade de tais atividades;



## RELACIONAMENTO COM SÓCIOS E ACIONISTAS

Espera-se de todos os (as) Conselheiros(as) e Executivos(as) responsáveis pela governança da EUROPA:

1

Zelo pela viabilidade econômico-financeira, levando em consideração os diversos capitais (financeiro, manufatura, intelectual, humano, social, ambiental, reputacional, entre outros) no curto, médio e longo prazos.

2

Assegurar a disponibilização de informações de toda a natureza, incluindo fatores tangíveis e intangíveis, que direcionam as ações de nossos(as) executivos(as) para a maximização do valor da EUROPA de forma correta e transparente, em tempo hábil para tomada de decisões.

3

Mitigar riscos por meio da aplicação de medidas específicas cabendo à área responsável a sua execução.

4

Oferecer tratamento igualitário a todos(as) os(as) sócios(as), levando em consideração seus direitos, deveres, necessidades e expectativas.

5

Prestar conta de sua área de atuação nos quais assumam as consequências de seus atos e omissões, e atuando com diligência e responsabilidade no âmbito de seus papéis.

# RELACIONAMENTO COM PÚBLICO EXTERNO

As práticas comerciais adotadas pela empresa e seus(suas) colaboradores(as) são orientadas pela ética no relacionamento com todos os públicos, direta e indiretamente envolvidos em nossos negócios, especialmente em relação à concorrência, parceiros(as) comerciais, comunidade e clientes, tratando-os(as) com igualdade, transparência, respeito, civilidade e justiça.

É justamente por atuar sempre desta maneira que a empresa construiu e conquistou uma boa imagem externamente, o que explica nossa posição de destaque no segmento e no mercado ao longo de todos estes anos.

## CONSUMIDOR(A)

O público consumidor (quem adquire nossos produtos e serviços) é a razão da nossa existência e da nossa busca por excelência em tudo o que fazemos. Portanto, os (as) consumidores(as) deverão ser atendidos(as) de forma honesta e sincera, e devemos buscar sempre nos esforçar para sermos precisos e rápidos em nossas respostas.

Faremos o melhor para atender e exceder as expectativas de nossos clientes, fornecendo produtos e serviços, bem como tratando suas reclamações com agilidade, transparência, seriedade e proteção de seus dados. Ao mesmo tempo, continuaremos a ouvir, observar, aprender e refletir com suas opiniões e sugestões sobre nossos produtos, negócios, comunicações e serviços.

## PARCEIROS(AS) DE NEGÓCIO

Este público desempenha um papel muito importante no sucesso e crescimento do grupo EUROPA, por meio de relações de negócios duradouras que são caracterizadas por benefícios mútuos.

Buscamos parceiros(as) que estejam em sintonia com os padrões éticos da EUROPA, objetivando o aprimoramento contínuo de nossas relações. É imprescindível que nossos(as) parceiros(as) de negócio sempre atuem de acordo com os padrões de ética, colaboração, idoneidade, respeito, transparência, objetividade, cortesia, honestidade

e lealdade estabelecidos pela marca EUROPA, seja na relação com a própria marca ou com seu público consumidor.

Nossos(as) parceiros(as) de negócios precisam atuar, no desempenho de suas atividades, em conformidade com a legislação nacional, políticas, normas, procedimentos e contratos com a EUROPA.

É preciso também que tenham clareza e transparência nas informações prestadas durante a vigência do contrato e seus aditivos, bem como respeito às políticas vigentes e a este código de conduta.

Pratiquem concorrência de maneira justa no mercado, sem utilização de incentivos ou vantagens ilegais ou impróprias.

Jamais pratiquem qualquer forma de intimidação, constrangimento e assédio - incluindo abuso físico, sexual ou verbal e ameaças de abuso - seja em atitudes ou palavras com qualquer parte, sejam elas: clientes, sócios(as), colaboradores(as) (próprios ou do fabricante), agentes públicos e comunidade.

## FORNECEDORES(AS)

Pautamos nossos relacionamentos pelo exercício de práticas comerciais de concorrência leal e justa em todos os seus aspectos.

Enfatizamos a construção de relações negociais mutuamente satisfatórias.

Trabalhamos com fornecedores(as) que cumprem as legislações vigentes e, obrigatoriamente, declarem e se comprometam a:

- a) adotar boas práticas de preservação ambiental, protegendo o meio ambiente, prevenindo práticas danosas e executando seus serviços, e fornecendo suas matérias-primas e bens em observância à legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais;
- b) respeitar a Declaração Universal dos Direitos Humanos, combatendo a discriminação em todas as suas formas;
- c) conhecer e respeitar nosso Código de Ética;
- d) disseminar práticas de responsabilidade socioambiental na cadeia de fornecedores;
- e) combater a exploração de trabalho infantil, degradante, forçado, escravo ou em condições análogas que degradem o meio ambiente.

Temos como fornecedores(as) pessoas e empresas sem qualquer ato que os desabone e que compartilhem conosco dos mesmos valores e princípios citados neste Código. Manteremos relacionamento com fornecedores(as) que não ofereçam vantagens ou benefícios de qualquer natureza aos(às) nossos(as) colaboradores(as) em troca de vantagem ou perspectiva de negócio.

Respeitaremos e protegeremos todas as informações sigilosas ou sob propriedade industrial que os(as) fornecedores(as) venham a compartilhar.

Evitaremos a contratação de empresas em que nós, nossos familiares ou qualquer pessoa de nosso relacionamento próximo participem e que possam gerar conflitos de interesse. Em situações deste tipo, o(a) colaborador(a) deverá avisar o(a) responsável pela contratação, que deverá obedecer ao procedimento de Compras de Serviços vigente.

Podem ser aceitos somente brindes de natureza promocional (caneta, caderno, bloco de anotações, calendários, agenda e similares) e que não tenham influência na compra de produtos e/ou serviços. Caso o(a) colaborador(a) receba qualquer tipo de brinde a partir de R\$ 50,00 (cinquenta reais) ou convites para almoços, jantares e eventos sociais, deve avisar ao(à) seu(sua) gestor(a) imediato(a), independentemente do local de entrega do presente ou de aceitar ou não o convite.

- Ao receber a informação, o(a) gestor(a) deverá informar à Diretoria.
- Caso não seja possível a devolução ou recusa imediata, os bens recebidos devem ser entregues, obrigatoriamente, à área de Gestão de
- Pessoas da EUROPA, que fará a respectiva doação para entidades sem
- fins lucrativos ou realizará sorteio entre seus(suas) colaboradores(as).

Evitamos trabalhar com fornecedores(as) que exponham a risco nosso nome, imagem ou reputação; faltem com a verdade ou induzam propositadamente ao erro durante as negociações; comprometam-se, notoriamente, acima das suas reais capacidades ou ofertem preços baixos com o intuito de, em seguida, solicitar reequilíbrio econômico-financeiro.

Definimos nossas instalações como locais preferenciais para as reuniões com fornecedores(as) e contamos, nessas ocasiões, com a participação de mais de um(a) colaborador(a) da EUROPA.

Incentivamos nossos(as) fornecedores(as) a apresentarem propostas para desenvolvimento de produtos e serviços, com vista à redução de custos e de melhoria contínua dos bens e serviços fornecidos.

Comprometemo-nos a entregar informações e exigências claras e adequadas, de tal maneira que o(a) fornecedor(a) saiba o que vai fornecer, e cobramos de nossos(as) fornecedores(as) o atendimento às condições acordadas.

Definimos acordos de níveis de serviços e de responsabilidade junto aos(às) nossos(as) fornecedores(as).

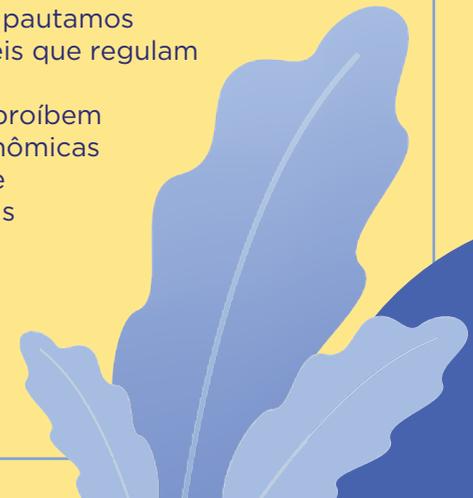
Monitoramos a prestação de serviços terceirizados com base em critérios de custo-benefício, capacidade operacional, qualidade, idoneidade, responsabilidade socioambiental, segurança e risco, cumprimento dos requisitos legais trabalhistas e fiscais, entre outros, associados à continuidade dos negócios.

Na aquisição de bens e contratação de serviços:

- a) trabalhamos com produtos e serviços com o menor impacto sobre recursos naturais e que gerem menos resíduos e com baixa toxicidade;
- b) buscamos inovações que reduzam a pressão sobre os recursos naturais com preferência para tecnologias nacionais;
- c) adquirimos materiais de origem ambientalmente legal;

## **GOVERNO E AMBIENTE LEGAL**

Temos um compromisso com a promoção de um ambiente ético de negócios e, por isso, pautamos a aplicação e cumprimento das normas e leis que regulam suas atividades. Além disso, reconhecemos expressamente a importância das leis que proíbem a formação de monopólios, atividades econômicas predatórias e práticas de negócio injustas e antiéticas, e apoiamos irrestritamente as leis que incentivam a livre iniciativa, o desenvolvimento da economia e o equilíbrio sustentável das forças de mercado.



## RELACIONAMENTO COM O GOVERNO E AUTORIDADES PÚBLICAS

O relacionamento com autoridades e funcionários públicos deve ser pautado por atitudes profissionais e corretas que, em todos os casos, devem cumprir com a legislação e regulamentos aplicáveis, sem exceção. Os(as) representantes de órgão públicos, devidamente identificados, serão recebidos(as) sempre de maneira cordial, profissional, isenta e com a atenção devida para tratar dos assuntos que os(as) trazem às nossas empresas.

Qualquer solicitação que viole os princípios de conduta e legislação deverá ser imediatamente comunicada ao Comitê de Ética e Conduta.

Colocaremos à disposição, sempre que oficialmente solicitado, os documentos e informações pertinentes à atividade exercida, conforme exigido pelas leis do país.

Perante os órgãos públicos, somente poderão representar a EUROPA as pessoas devidamente habilitadas por seus (suas) representantes legais. Nos encontros com instituições públicas, é preciso ter sempre dois representantes da empresa.

É expressamente proibido aos(às) nossos(as) colaboradores(as) ou terceiros autorizados agirem em nome da EUROPA de forma a fazer, oferecer ou prometer pagamentos ou vantagens a autoridades e servidores (as) de órgãos públicos, empresas estatais, autarquias, empresas de economia mista e outras que se vinculem ao Poder Público, de forma direta ou indireta, com a finalidade de obter vantagem ilícita ou induzir à promulgação, renovação ou violação de instruções e normas.

Homenagens a autoridades e servidores(as) públicos(as) somente serão permitidas publicamente e mediante autorização da respectiva Diretoria.

## IMPrensa / MEIOS DE COMUNICAÇÃO

- A EUROPA busca o fortalecimento da sua imagem e reputação
- estabelecendo um diálogo permanente com seus clientes, parceiros(as)
- de negócios e demais públicos com os quais se relaciona externamente,
- utilizando meios de comunicação impressos ou eletrônicos (jornais,
- revistas, rádio, TV, agências de notícias, redes sociais, internet), que

representam uma importante ferramenta de divulgação de notícias e fatos sobre a empresa.

Cabe à EUROPA dar os esclarecimentos necessários das nossas atividades, fazer propagandas verídicas e tratar a imprensa com a devida transparência e ética.

Nenhum(a) colaborador(a) ou parceiro(a) de negócio está autorizado (a) a falar diretamente com meios de comunicação em nome da EUROPA sem orientação da área de Marketing, proferir discurso, palestra, publicar artigo ou trabalho acadêmico que contenha tópico relacionado à empresa, devendo submeter previamente o material à Área de Marketing e à Diretoria para análise e aprovação.

## DOAÇÕES E PATROCÍNIOS

A EUROPA incentiva e participa de forma voluntária de ações promovidas por ONGs (Organizações não Governamentais). Para isto, é preciso que as instituições sejam idôneas e que estejam alinhadas ao nosso Propósito, às Crenças e Valores, e que preservem nossa reputação e marca.

Nossa atuação institucional e comunitária não deve se confundir em momento algum com as ações perante à sociedade realizadas em parceria ou como apoiadora de ONGs e demais instituições públicas ou privadas.

Quaisquer apoios e doações a serem feitos em nome da EUROPA devem seguir as regras contidas em nossas políticas, e passar pela aprovação da Diretoria.

Nossos patrocínios são gerenciados pela área de Marketing e pautados na clareza de diretrizes, sendo previstos em orçamento e geridos de forma que assegurem a transparência nas ações e recursos relacionados aos projetos patrocinados.

Adotamos um processo transparente de alocação de patrocínio, de forma que estejam ligados à marca e às estratégias da empresa.

## ENTIDADES DE CLASSES

A EUROPA reconhece a competência dos órgãos sindicais e das entidades de classe e tem como compromisso garantir a manutenção dos interesses legítimos entre eles: colaboradores(as) e empresa.

A empresa contribui para o desenvolvimento de propostas de novas legislações, alterações e correções a serem apresentadas a autoridades governamentais.

## MEIO ACADÊMICO

Reconhecemos o valor legítimo e suas competências, que têm o compromisso de garantir os interesses dos públicos com os quais atuamos.

Responder às solicitações de forma clara, transparente, com o prazo adequado e assegurar total sigilo às informações que não podem ser transmitidas a eles e as informações por eles fornecidas.

É do nosso interesse manter relacionamento ou desenvolver parcerias com centros de excelência, com o objetivo técnico de atender as demandas de nossos produtos e serviços.

## CONCORRENTES

Respeitamos a concorrência livre e justa, como também todas as leis e regulamentos vigentes. Baseamos todas as transações comerciais em princípios da justa competição com igualdade de condições com todas as empresas que participam de nosso segmento. Construímos relacionamentos verdadeiros e cooperativos por meio de transações justas e transparentes. Tais relacionamentos são construídos com uma perspectiva de longo prazo para crescimento mútuo.

Competimos de forma justa e capaz com os nossos concorrentes, sem invadir os seus interesses ou explorar as suas fraquezas.

## COMUNIDADE EM GERAL

Acreditamos na vida, e nosso Propósito como empresa inserida no meio ambiente é “Cuidar da Água para Transformar Vidas”.

A preocupação com as pessoas faz parte do Propósito da EUROPA, que se envolve em questões ligadas à responsabilidade social, cultural, ambiental e à valorização do ser humano.

Proteger e respeitar o meio ambiente e contribuir para que ele se mantenha ecologicamente equilibrado é essencial para a qualidade de vida e para a sobrevivência de todos.

A EUROPA procura permanentemente contribuir para o desenvolvimento da sociedade, considerando suas necessidades, pautando seu trabalho em ações que tragam benefícios não só para as suas empresas como para a sociedade como um todo.

Investimos para que o impacto de nossas atividades na natureza e ao redor das nossas instalações seja o menor possível.

A abertura, a transparência e a parceria na busca por soluções e melhorias comuns em nossas relações com a comunidade são a nossa prática.

Oferecemos produtos e serviços de alta qualidade, que sejam seguros e que garantam os fins a que se destinam.

Tais atitudes reforçam cada compromisso como parte fundamental de uma gestão inovadora e responsável.

## LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

A Europa cumpre integralmente a LEI Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), inerentes à proteção do tratamento de dados pessoais de Crianças; Adolescentes e Adultos, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, tendo como objetivo a proteção dos direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, seguindo os conceitos das Boas Práticas e da Governança previstas no Art.50, §2, II da Lei nº 13.709/2018.



## RESPONSABILIDADES

Todos somos guardiões da marca EUROPA, de seu Propósito, de suas Crenças e Valores, assim como deste Código.

Por isso, descrevemos abaixo o que esperamos de cada público interno:

### Todos(as) os (as) colaboradores(as)

- Ler, compreender e atuar conforme este documento, de forma que não tenhamos dúvida de sua conduta e que seja exemplo para seus (suas) colegas.
- Conversar com sua liderança, com a área de Gestão de Pessoas ou com algum membro do Comitê de Ética sobre eventuais dúvidas ou situações nas quais possa se encontrar.
- Informar ao(à) gestor(a) ou ao órgão responsável, por meio das ferramentas existentes, fatos que configurem violação ao nosso documento.
- Atuar colaborativamente e como agentes críticos, propondo melhorias ao documento, sem alterar a sua essência.
- Questionar construtivamente quando estiverem em desacordo.
- Promover sugestões caso a realidade mude e possa alterar a interpretação do documento.

### Diretoria

- Aprovar a elaboração, revisão e divulgação do Código de Ética.
- Assegurar que essas políticas sejam cumpridas.
- Apoiar qualquer tipo de investigação oficial ou processo judicial.
- Atuar de forma que seja exemplo para seus pares e colaboradores(as).
- Tomar decisões nos casos de violação deste Código.
- Observar e guardar os tópicos apontados neste Código.

### Liderança

- Todas as lideranças da EUROPA são diretamente responsáveis pelos atos praticados por seus(suas) colaboradores(as) diretos(as) ou indiretos(as) ou que tenham qualquer responsabilidade por algum tipo de delegação.
- Atuar de forma coerente entre o discurso e a prática, sendo exemplo no que está escrito neste Documento.
- Assegurar que essas políticas sejam cumpridas.
- Apoiar qualquer tipo de investigação oficial ou processo judicial.
- Orientar seus(suas) liderados(as) e zelar para que suas equipes estejam integralmente adequadas às normas éticas deste Código.

### COMITÊ DE ÉTICA E CONDUTA

Colegiado corporativo com vínculo hierárquico ao Conselho de Administração.

- Manter e atualizar esse Código;
- Realizar as ações necessárias para a divulgação interna e externa de seu conteúdo e finalidade;
- Estabelecer regulamentos e procedimentos para recebimento, apuração e tratativas dos casos que não estejam de acordo com este documento;
- Receber, apurar e reportar as “denúncias” oficiais que não estejam de acordo com este documento;



- Encaminhar as soluções no tempo devido para os casos apresentados.

O Comitê será formado por, no mínimo, dois integrantes de cada Núcleo:



- A escolha do membro deve atender aos critérios mínimos estabelecidos abaixo:

- Mínimo 1 ano de atuação na empresa e/ou área
- Não ter qualquer medida disciplinar em seu histórico
- Ter participado de algum projeto ou comitê de gestão (ex.: PDAL, Liga 21, Cipa, Diversidade, entre outros).
- Ser bem avaliado em seu desempenho profissional
- Diversidade hierárquica, gênero, idade, etnias, entre outras deverão ser consideradas para a composição.

- Indicação:

- 50% dos membros do Comitê serão indicados pelo Conselho de Administração;
- 50% dos membros do Comitê serão escolhidos por meio de eleição aberta aos(as) colaboradores(as).
- As reuniões do Comitê deverão ser trimestrais, salvo exista algum caso de denúncia que precise ser resolvido com urgência.
- Prazo para renovação: 1 ano
- No caso de não haver inscritos para as eleições, os membros serão indicados pela alta liderança.

## ACOMPANHAMENTO DO CUMPRIMENTO DAS DISPOSIÇÕES DESTE CÓDIGO

A gestão deste Documento é de responsabilidade de todos.

O Comitê é o órgão que oficialmente irá apurar e reportar as situações/denúncias recebidas.

À área de Gestão de Pessoas, com o apoio do Comitê de Ética e Conduta, será responsável por sua divulgação, atualização e esclarecimento de dúvidas dos(das) colaboradores(as) sobre a interpretação das orientações aqui contidas.

Na ocorrência de situações imprevistas, a solução deverá ser aquela que melhor refletir o Propósito, e as Crenças e Valores da EUROPA.

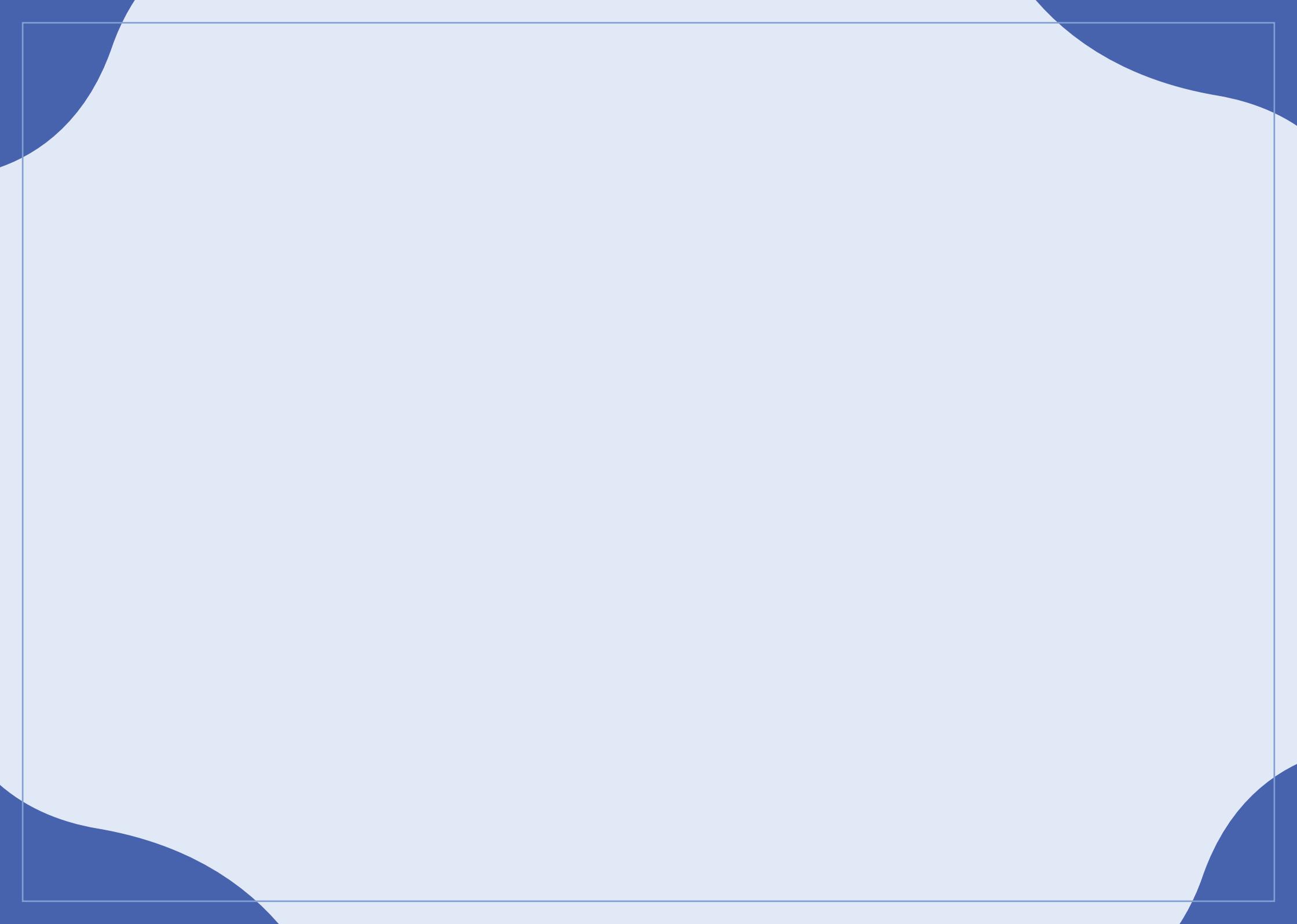
Todo(a) colaborador(a), prestador(a) de serviços, terceiros, parceiros (as) de negócios e suas equipes, podem recorrer aos integrantes do Comitê para sugerir, opinar, criticar ou informar algo relevante.

Isto pode ser feito de maneira identificada ou anônima.

Se resolver se identificar, poderá ter um retorno das ações tomadas, com a garantia de que o Comitê tem o dever de guardar sigilo sobre a sua identidade e sobre a situação em questão. Os canais para que isto possa ser feito são:

- **Por meio do canal EUROPA ESCUTA:**  
**Atendimento das 9h às 17h, de segunda a sexta.**
- **Site:** [aloetica.com.br/europaescuta](http://aloetica.com.br/europaescuta)
- **E-mail:** [europaescuta@aloetica.com.br](mailto:europaescuta@aloetica.com.br)
- **Telefone:** 0800 40 44 410





# Código de CONDUTA

EUROPA®



## TERMO DE COMPROMISSO E ACEITE

Eu, \_\_\_\_\_, colaborador(a) da EUROPA, declaro ter recebido e ter sido orientado(a) no Código de Ética e Conduta da Europa, nesta data, e me comprometo a seguir e respeitar as práticas do presente Código de Ética e Conduta.

Caso contrário, estou ciente de que posso sofrer as medidas disciplinares cabíveis com a minha violação.

Local: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura