



## TERMO DE CONDUTA E RESPONSABILIDADE

Na **FRANZZOLA SERVIÇOS** prezamos pelo espírito de equipe, acreditamos e incentivamos o diálogo, novas ideias, sugestões e opiniões, sempre de forma construtiva, positiva e respeitosa.

Prestamos serviços com excelência e comemoramos juntos com cada Cliente e cada Colaborador as conquistas do dia a dia.

O **TERMO DE CONDUTA E RESPONSABILIDADE** é o programa de compliance da **FRANZZOLA SERVIÇOS**, que chega em um momento de crescimento e novos desafios.

Com o apoio de cada Colaborador, fornecedor, cliente e parceiro comercial, queremos levar a **FRANZZOLA SERVIÇOS** para um novo patamar de profissionalismo.

O **Código de Ética e Conduta** da **FRANZZOLA SERVIÇOS** foi revisado e reflete o nosso compromisso diante desse contexto, tendo como máxima a preservação de um ambiente ético, honesto e transparente.

Com este Código reforçamos a importância dos nossos valores, principalmente “Relações éticas e transparentes”, “Respeito pelas pessoas” e “Criação do futuro”, os quais demonstram nosso comprometimento em estimular relações sociais e profissionais mais justas, saudáveis, legítimas e pautadas sempre na integridade e transparência.

Nossas ações, postura e engajamento são essenciais para a disseminação e o cumprimento deste Código de Ética e Conduta. Além disso, o reconhecimento da sua importância e incorporação na cultura organizacional, é fundamental para um crescimento sustentável dos negócios da **FRANZZOLA SERVIÇOS**.

O **TERMO DE CONDUTA E RESPONSABILIDADE** é composto por este Código de Ética e Conduta (Código), e pelas políticas e procedimentos internos de compliance. O objetivo é aplicar, zelar e fazer valer a missão, a visão e os valores da **FRANZZOLA SERVIÇOS**.

### A QUEM SE APLICA?

Este Código se aplica a todas as unidades da **FRANZZOLA SERVIÇOS** e seus Colaboradores de qualquer nível hierárquico, incluindo seus conselheiros, diretores, executivos, gerentes e demais colaboradores.

Ele também se aplica a quaisquer terceiros envolvidos com a **FRANZZOLA SERVIÇOS**, como as empresas com as quais fazemos alianças comerciais, os parceiros de vendas e os fornecedores (em conjunto, Terceiros)



## **ATÉ QUANDO VALE?**

Este Código vigorará por prazo indeterminado, podendo ser revisto periodicamente pela **FRANZZOLA SERVIÇOS**. Todos os Colaboradores e Terceiros serão informados de qualquer atualização deste Código, que poderá ser visualizada em nosso site ([www.dposenior.com.br](http://www.dposenior.com.br)).

## **POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS INTERNOS**

Todas as políticas e procedimentos da **FRANZZOLA SERVIÇOS** encontram-se disponíveis para consulta dos colaboradores em nosso Portal de Compliance localizado no Portal da **FRANZZOLA SERVIÇOS**.

## **PADRÕES DE CONDUTA CORPORATIVA RESPONSABILIDADES DA EMPRESA E DOS COLABORADORES**

A sustentabilidade desse negócio depende da conduta de todos os nossos Colaboradores. Assim, a **FRANZZOLA SERVIÇOS** espera que seus Colaboradores exerçam suas atividades profissionais em conformidade com os padrões de conduta ética, honesta e transparente dispostos neste Código, e com as demais políticas e procedimentos internos da Companhia.

A **FRANZZOLA SERVIÇOS** não admite qualquer tipo de infração às leis e investigará todos os fatos que envolvam suspeita de corrupção, fraude, furto, roubo, apropriação indébita ou qualquer outro crime, contravenção penal ou ato ilícito. Também não serão permitidos atos que desviem das políticas e procedimentos internos estabelecidos pela **FRANZZOLA SERVIÇOS**.

Todos os Colaboradores têm a obrigação de cumprir rigorosamente as normativas brasileiras anticorrupção, incluindo as disposições da Lei nº 12.846/13 e seus decretos regulamentadores, bem como as normativas de proteção de dados pessoais, como a Lei 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

As condutas dos nossos Colaboradores devem sempre ser baseadas na transparência e nos princípios éticos deste Código, seja no relacionamento com instituições privadas, órgãos públicos ou autoridades governamentais competentes.

## **RESPEITO COM AS PESSOAS**

A **FRANZZOLA SERVIÇOS** preza por um ambiente de trabalho produtivo, ético e harmonioso, onde prevaleça o compromisso com a transparência e o respeito à diversidade. As relações de trabalho devem ser respeitadas, construtivas, colaborativas e cordiais, lidando com as diferenças de opinião e personalidade, independentemente de posição hierárquica, cargo ou função. Buscamos o aprimoramento contínuo na entrega de resultados que impulsionam o crescimento dos clientes e da sociedade.



Ao mesmo tempo, a **FRANZZOLA SERVIÇOS** tem como valor o desenvolvimento dos nossos colaboradores e acreditamos que cada um exerce função essencial para o sucesso do nosso negócio. Buscamos a confiança de nossos Parceiros, clientes e Colaboradores, pautados nas seguintes premissas:

- ✓ A **FRANZZOLA SERVIÇOS** mantém e apoia as normas e procedimentos destinados a salvaguardar a confidencialidade de suas informações, das informações dos seus clientes e dos Colaboradores;
- ✓ A **FRANZZOLA SERVIÇOS** não aceita qualquer tipo de conduta discriminatória ou preconceituosa em relação a qualquer pessoa por parte dos nossos Colaboradores, seja ela com base na idade, cor, raça, etnia, nacionalidade, religião, gênero, estado civil, situação familiar, credo, grupo social, deficiência física ou mental, opinião política ou orientação sexual;
- ✓ A **FRANZZOLA SERVIÇOS** avalia seus Colaboradores tão somente com base em suas competências, seu mérito e seu desempenho profissional, além de manter oportunidades de desenvolvimento profissional iguais para todos, sendo reconhecidas as características, os méritos, as contribuições e as competências de cada um;
- ✓ A **FRANZZOLA SERVIÇOS** não tolera qualquer tipo de assédio, humilhação, constrangimento, ofensa, ameaça ou violência por parte dos nossos Colaboradores;
- ✓ A **FRANZZOLA SERVIÇOS** não aceita e não compactua com qualquer forma de exploração do trabalho, adulto ou infantil, ou prática que viole os direitos humanos;
- ✓ A **FRANZZOLA SERVIÇOS** não tem nenhum tipo de posição político-partidária, mas não impede os Colaboradores de se expressarem politicamente. Porém, devemos lembrar que o ambiente de trabalho não deve ser utilizado para promover candidatos, partidos ou ideias políticas.

## RESPEITO COM OS CLIENTES

Na **FRANZZOLA SERVIÇOS** incentivamos o respeito com os clientes por meio de atitudes e ações concretas que busquem a satisfação de suas expectativas em relação aos produtos e serviços que oferecemos.

Os Colaboradores devem ter em mente que a relação com os clientes é definida pela cortesia e eficiência no atendimento, controle rígido de riscos, além da prestação de informações claras e objetivas.

A **FRANZZOLA SERVIÇOS** não permite tratamento e decisões profissionais pautadas ou orientadas por interesses pessoais de um Colaborador, de um parceiro de venda ou de um representante do cliente. No atendimento ao cliente, os Colaboradores estão proibidos de oferecer ou receber qualquer tipo de vantagem indevida para que uma venda seja concluída, acelerada ou de alguma forma modificada em prol de interesses pessoais.



## RESPEITO COM OS TERCEIROS

Valorizamos a honestidade e a transparência de nossos processos de contratação, parcerias de vendas e alianças comerciais de forma a garantir que os interesses, os valores e a imagem da **FRANZZOLA SERVIÇOS** sejam sempre preservados.

A **FRANZZOLA SERVIÇOS** possui regras e procedimentos internos que orientam a escolha de Terceiros com base na alocação eficiente de recursos, alçadas de aprovação, formalização de contratos e cadastros internos. Esperamos que nossos Terceiros compartilhem dos mesmos padrões de integridade que o **FRANZZOLA SERVIÇOS**.

Assim, os Terceiros da **FRANZZOLA SERVIÇOS** devem operar de forma ética e em conformidade com todas as leis e regulamentos aplicáveis, incluindo as leis anticorrupção.

A contratação de um Terceiro deve ser orientada pelos seguintes preceitos:

- ✓ A **FRANZZOLA SERVIÇOS** não contrata Terceiros que se recusem a observar as leis anticorrupção, o disposto neste Código ou princípios equivalentes;
- ✓ A **FRANZZOLA SERVIÇOS** não admite a solicitação ou obtenção de qualquer benefício em troca de uma contratação, parceria ou aliança;
- ✓ A **FRANZZOLA SERVIÇOS** não permite a influência indevida dos Colaboradores na seleção, contratação, gerenciamento ou avaliação de um Terceiro.

## INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS E PRIVILEGIADAS

Por ser uma empresa que atua diariamente com dados e informações, inclusive algumas classificadas como sensíveis, todos os Colaboradores devem dar o devido sigilo e confidencialidade aos dados da **FRANZZOLA SERVIÇOS**, de modo a protegê-los de maneira íntegra e eficiente. Isso significa proteger a informação de todo e qualquer acesso ou divulgação indevida.

## SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Recebemos, processamos, tratamos, disponibilizamos e armazenamos um grande volume de dados próprios, de clientes, participantes e parceiros de negócios. Por essa razão, segurança da informação é essencial para a sustentabilidade e credibilidade dos negócios da **FRANZZOLA SERVIÇOS**.

Além disso, a **FRANZZOLA SERVIÇOS** mantém todos os dados relativos às propostas comerciais, contratos, recursos humanos, projetos, especificações e desenhos técnicos, orçamentos, contabilidade e finanças, planilhas de custos, acordos e investimentos, devidamente protegidos, na proporção de sua importância estratégica.



A **FRANZZOLA SERVIÇOS** garante a segurança e resguarda a integridade dessas informações em nossos sistemas e equipamentos e adota os mecanismos adequados para proteção a cyber-ataques, invasões e vazamento de informações.

A divulgação dos dados da **FRANZZOLA SERVIÇOS** por parte dos Colaboradores sem a devida autorização está proibida, seja por compartilhamento presencial, informação escrita ou armazenada em qualquer outro formato eletrônico (como pen drive, disco externo, armazenamento virtual, CD/DVD, entre outros).

Além disso, a **FRANZZOLA SERVIÇOS** é responsável pelos atos de seus Colaboradores e parceiros de venda que agem em seu nome ou em seu benefício. Nesse sentido, cabe a todos os Colaboradores e gestores responsáveis pela atuação dos parceiros de zelar pela integridade dos nossos dados e monitorar o devido cumprimento das normas descritivas neste Código.

O e-mail corporativo e qualquer equipamento de propriedade da **FRANZZOLA SERVIÇOS** (como desktops, notebooks e celulares) usados na rede corporativa ou externamente, poderão ser monitorados. Os Colaboradores não devem ter a expectativa de privacidade na utilização desses sistemas e recursos corporativos. Note que, de acordo com as leis locais aplicáveis, a **FRANZZOLA SERVIÇOS** pode revisar, pesquisar, formar imagem, processar, duplicar, copiar, coletar, exportar e transferir quaisquer dados (incluindo informações pessoais) armazenados em contas de e-mail corporativas da **FRANZZOLA SERVIÇOS** ou em qualquer outro equipamento que seja propriedade da **FRANZZOLA SERVIÇOS**.

## CONFIDENCIALIDADE

A **FRANZZOLA SERVIÇOS** não tolera a prática de espionagem para obtenção de segredos comerciais de terceiros. O uso das informações disponíveis nos sistemas da **FRANZZOLA SERVIÇOS** deve ser restrito aos Colaboradores na medida exata de suas atribuições, sendo vedado o repasse a terceiros, exceto quando expressamente autorizado pelo setor competente.

Caso haja requisição oficial de informações por parte de qualquer autoridade pública, após manifestação e com o devido acompanhamento do Departamento Jurídico da **FRANZZOLA SERVIÇOS**, os dados poderão ser fornecidos nos termos da requisição apresentada.

Os Colaboradores devem evitar falar sobre assuntos da companhia em locais públicos e manter sigilo absoluto sobre informações confidenciais ou privilegiadas às quais tenham acesso no desempenho das atividades profissionais.

Quando houver dúvida sobre o sigilo e a confidencialidade das informações, ou sobre a possibilidade de divulgação, consulte o gestor da área, o Departamento Jurídico e/ou o Departamento de Compliance.



## **REGRAS ANTICORRUPÇÃO FRAUDE E CORRUPÇÃO**

A **FRANZZOLA SERVIÇOS** conduz seus negócios de forma lícita, transparente e honesta. Também temos como premissa que nossos negócios cumpram todas as disposições anticorrupção no Brasil (Lei 12.846/2013 e demais decretos regulamentadores) e nos locais onde operamos.

A **FRANZZOLA SERVIÇOS** não tolera quaisquer práticas ilícitas, incluindo fraude, suborno, extorsão, contraprestações indevidas, pagamentos de facilitação e outras formas de corrupção.

Essa regra se aplica aos nossos Colaboradores e parceiros de venda que agem em nome ou em benefício da EMPRESA.

### **FRAUDE**

A fraude é definida por qualquer ato ilícito e desonesto realizado com o propósito de dissimular fatos e dados por meio de práticas ilegais, com o objetivo de obter ganhos ou vantagens indevidas para si ou para terceiros.

Alguns exemplos de fraude são: falsificação de documentos, alteração de dados contábeis, alteração de cláusulas contratuais, manipulação de resultados para o atingimento de metas, adulteração de reembolsos de despesas com alimentação, táxi, quilometragem e qualquer outra prática similar.

### **CORRUPÇÃO**

A corrupção pode ser compreendida como o ato de oferecer, entregar, prometer ou autorizar para que outros entreguem, direta ou indiretamente, qualquer vantagem indevida a funcionário, nacional ou estrangeiro, ou terceira pessoa a ele relacionada, com a intenção ou que resulte na obtenção de algum benefício impróprio em troca (retorno financeiro, tratamento mais benéfico, contratação preferencial, ato ou omissão ilegal, entre outros).

O conceito de vantagem indevida é bastante amplo e pode compreender tudo aquilo que possui algum valor para quem a recebe (como dinheiro, bem, presente, cartão-presente, vaga de emprego, entretenimento, almoços, jantares e serviços).

Um exemplo para o nosso dia a dia seria o ato de pagar propina para obter êxito em uma contratação com o governo.

#### **Algumas notas importantes:**

- Qualquer bem de valor, não interessa o valor, pode ser utilizado como forma de vantagem indevida e, conseqüentemente, considerado um ato de corrupção.



- É estritamente proibido que os Colaboradores e parceiros de vendas ofereçam, entreguem, prometam ou autorizem qualquer tipo de vantagem indevida, seja envolvendo funcionário público ou indivíduo de organizações privadas.
- Condutas fraudulentas ou corruptas que visem o benefício pessoal de algum Colaborador, pessoa a ele relacionada ou terceiros, ainda que para o atingimento de metas corporativas ou viabilização de negócios, estão proibidas e devem ser imediatamente reportadas ao canal de denúncia.

### **CORTESIAS CORPORATIVAS**

A **FRANZZOLA SERVIÇOS** entende que as relações comerciais são de extrema importância para o desenvolvimento do seu negócio e que a troca de cortesias corporativas é comum para o estreitamento de tais relações. Sendo assim, a oferta ou o recebimento de brindes, presentes e hospitalidade (como entretenimentos, viagens, hospedagem, cortesias de eventos, entre outras) deve ocorrer de forma transparente e de acordo com as políticas internas da **FRANZZOLA SERVIÇOS**.

De forma alguma será permitido que cortesias corporativas sejam utilizadas como vantagem indevida. Além disso, os gastos com tais itens devem ser devidamente registrados nos livros contábeis do **FRANZZOLA SERVIÇOS**.

### **DOAÇÕES E PATROCÍNIOS**

A **FRANZZOLA SERVIÇOS** acredita ter um papel importante em contribuir com a sociedade e com a construção de um mundo melhor. Nesse sentido, além de apoiar iniciativas de marketing que visem o desenvolvimento e a divulgação de novos produtos ou a marca da **FRANZZOLA SERVIÇOS**, a Companhia também realiza doações e patrocínios para apoiar iniciativas culturais, sociais, educativas, ambientais, desportivas e de saúde.

Nenhuma doação ou patrocínio poderá ser realizada com a intenção de obter ou que resulte na obtenção de benefício impróprio para a **FRANZZOLA SERVIÇOS**, seus colaboradores ou qualquer pessoa.

Doações político-partidária estão proibidas e o nome da **FRANZZOLA SERVIÇOS** não deve jamais ser associado a qualquer doação dessa natureza, ainda que realizada pelos Colaboradores ou Terceiros.

### **INTERAÇÃO COM AGENTES PÚBLICOS E PARTICIPAÇÃO EM PROCESSOS LICITATÓRIOS**

Para fins deste Código serão considerados Agentes Públicos quaisquer pessoas que, ainda que de forma transitória ou sem remuneração:



- Exerçam função pública;
- Trabalhem ou exerçam cargo em um órgão público, brasileiro ou estrangeiro;
- Trabalhem ou exerçam um cargo em empresa ou instituição controlada ou administrada pelo governo;
- Representem ou exerçam um cargo em um partido político;
- Candidatos a cargos políticos.

A **FRANZZOLA SERVIÇOS** e seus Colaboradores comprometem-se a conduzir o relacionamento com os Agentes Públicos de forma ética e transparente, resguardando os melhores interesses da **FRANZZOLA SERVIÇOS** e de acordo com a legislação brasileira em vigor, bem como em conformidade com as disposições previstas neste Código e demais políticas internas da **FRANZZOLA SERVIÇOS**.

A participação em processos licitatórios deve observar a Lei de Licitações (Lei 8.666/93), a Lei de Defesa da Livre Concorrência (Lei 12.529/12) e demais dispositivos legais aplicáveis, não sendo admitida qualquer conduta que planeje ou resulte em fraude, manipulação ou influência indevida de decisões de Agentes Públicos ou qualquer ação que possa ser caracterizada como tráfico de influência para aceleração de serviços de rotina ou ações administrativas em benefício da **FRANZZOLA SERVIÇOS**.

Também não estão autorizados pagamentos não oficiais comumente conhecidos como taxas de facilitação.

## **CONFLITO DE INTERESSES**

O conflito de interesses é a situação na qual os interesses particulares do Colaborador podem interferir no exercício regular de suas funções profissionais em desacordo com as normas internas ou até prejuízo dos interesses da **FRANZZOLA SERVIÇOS**. Os conflitos e potenciais conflitos de interesses devem ser reportados para que a **FRANZZOLA SERVIÇOS** adote as medidas de mitigação necessárias. Além disso, o reporte pode evitar que um desvio de conduta se materialize ou até mesmo afaste a percepção equivocada de algum desvio.

O **FRANZZOLA SERVIÇOS** precisa estar alerta aos casos do dia a dia, se prevenir e evitar a ocorrência de conflitos de interesses não mitigados.

### **Seguem alguns exemplos de conflitos de interesses:**

- Existência de parentes na mesma linha de reporte hierárquico;
- Existência de familiares em posição de decisão em órgãos públicos com os quais a **FRANZZOLA SERVIÇOS** se relaciona;
- Colaborador com um segundo emprego conflitante com a função na **FRANZZOLA SERVIÇOS**;
- Colaborador com interesse econômico ou financeiro em empresas concorrentes;
- Colaborador com familiares em empresas concorrentes;
- Colaborador com interesse econômico ou financeiro em empresas fornecedoras, prestadoras de serviços ou parceiras da **FRANZZOLA SERVIÇOS**.

Franzzola Serviços Ltda – Al. Quartzos, 215 – Santana de Parnaíba – SP – CEP 06540-145  
[franzzola@franzzola.com.br](mailto:franzzola@franzzola.com.br) – [franzzola@dposenior.com.br](mailto:franzzola@dposenior.com.br) – [franzzola@lgpd13709.com.br](mailto:franzzola@lgpd13709.com.br)

WhatsApp + 55 11 99689-7374



O desempenho de atividades fora da **FRANZZOLA SERVIÇOS** por parte dos nossos Colaboradores, independente de qual seja, não deve prejudicar os negócios da Companhia. Dessa forma, os recursos da **FRANZZOLA SERVIÇOS** não devem ser utilizados para fins diversos daqueles vinculados ao exercício da função profissional e qualquer atividade paralela deve ser realizada fora do horário de trabalho.

A participação em outras empresas como sócio, sócio-diretor ou sócio-investidor não pode conflitar de nenhuma forma (natureza ou tempo) com as atividades realizadas na **FRANZZOLA SERVIÇOS**.

Antes de assumir responsabilidades em outras instituições, os Colaboradores devem informar seu gestor imediato e, se necessário, o Departamento de Compliance.

Os laços de parentesco, sociedade, amizade ou relacionamento afetivo entre Colaboradores estão permitidos desde que não haja subordinação direta entre eles e que tais relações não resultem em favorecimento indevido (como influenciar negativamente no modelo de gestão do **PROGRAMA LGPD-13.709**, na distribuição de atividades ou na tomada de decisões referentes à remuneração, promoções e desempenho).

Transações e contratações que envolvam partes relacionadas, isto é, empresas nas quais algum Colaborador tenha atuação funcional, for sócio ou tiver interesse econômico, devem estar alinhadas com os interesses da **FRANZZOLA SERVIÇOS** e devem ser pré-aprovadas conforme procedimentos internos. Tais transações devem ser realizadas em consonância com as leis e documentos societários vigentes, e desde que sejam realizadas respeitando-se as condições de mercado e a imparcialidade de tratamento.

Situações de conflito de interesses, real ou potencial, envolvendo qualquer Colaborador devem ser reportadas ao gestor imediato e ao Departamento de Compliance.

## **CANAIS DE DIÁLOGO**

A **FRANZZOLA SERVIÇOS** mantém um ambiente aberto ao diálogo como forma de aperfeiçoar nossos processos e relações.

Os gestores da **FRANZZOLA SERVIÇOS** são nossos principais interlocutores e devem ser acionados para nos ajudar a encontrar respostas sobre os padrões de ética e conduta da **FRANZZOLA SERVIÇOS**. Além disso, todos os Colaboradores têm o direito e o dever de comunicar ao Departamento de Compliance eventuais violações a este Código, às políticas e procedimento internos e à legislação vigente.

## **APURAÇÕES INTERNAS E CONSEQUÊNCIAS**

O Departamento de Compliance é responsável por coordenar as apurações internas dos desvios de conduta comunicados, com reporte ao Comitê de Ética e Conduta conforme previsto em seu regimento.



Toda apuração interna será feita de forma a não expor os Colaboradores, ao negócio ou terceiros.

Além das penalidades previstas em lei, o descumprimento de quaisquer das disposições relacionadas neste Código sujeitará o Colaborador a medidas disciplinares que serão aplicadas de acordo com a natureza e a gravidade da infração cometida.

A depender da severidade dos fatos, a **FRANZZOLA SERVIÇOS** poderá decidir pelo término do contrato de trabalho sem justa causa.

Os Terceiros que se envolverem na prática de alguma infração a este Código também poderão se sujeitar às sanções específicas previstas nos respectivos contratos, na rescisão do referido contrato ou extinção da relação comercial.

A **FRANZZOLA SERVIÇOS** incentiva consultas quanto ao entendimento e aplicação do Código a situações concretas, bem como valoriza a cooperação de seus Colaboradores para a identificação e remediação de irregularidades cometidas dentro da Companhia. Desse modo, ressaltamos que comunicações de boa-fé sobre desvios ou potenciais desvios não causarão, de forma alguma, qualquer tipo de retaliação.

**Santana de Parnaíba – São Paulo**  
**Atualização: Agosto/2022**