



# Código de Conduta e Ética

RESPONSABILIDADE  
& RESPEITO

 hcosta



# SUMÁRIO



<b>1.</b>	<b>NOSSOS PROPÓSITOS</b> .....	<b>03</b>
<b>2.</b>	<b>MISSÃO, VISÃO E VALORES</b> .....	<b>03</b>
<b>3.</b>	<b>NOSSA HISTÓRIA</b> .....	<b>04</b>
<b>4.</b>	<b>NOSSOS SERVIÇOS</b> .....	<b>04</b>
4.1.	<i>RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO</i> .....	<b>04</b>
4.2.	<i>ASSESSORIA JURÍDICA NA ÁREA BANCÁRIA</i> .....	<b>04</b>
4.3.	<i>ASSESSORIA JURÍDICA EM NEGÓCIOS E FRANQUIAS</i> .....	<b>05</b>
<b>5.</b>	<b>NOSSA ESTRUTURA</b> .....	<b>05</b>
<b>6.</b>	<b>PRINCÍPIOS GERAIS</b> .....	<b>06</b>
<b>7.</b>	<b>POLÍTICAS E PRÁTICAS</b> .....	<b>07</b>
7.1.	<i>RELACIONAMENTOS</i> .....	<b>07</b>
7.1.1.	<i>Relações com Clientes</i> .....	<b>07</b>
7.1.2.	<i>Relações com Colaboradores</i> .....	<b>07</b>
7.1.3.	<i>Relações com Concorrentes</i> .....	<b>07</b>
7.1.4.	<i>Relações com Parceiros e Terceirizados</i> .....	<b>08</b>
7.1.5.	<i>Relações com Comunidade</i> .....	<b>08</b>
7.1.6.	<i>Relações com Imprensa e Publicidade</i> .....	<b>08</b>
7.1.7.	<i>Relações entre Órgãos Governamentais e Reguladores</i> .....	<b>08</b>
7.1.8.	<i>Relações com Sindicatos, Associações e Entidades de Classe</i> .....	<b>09</b>
7.2.	<i>INFORMAÇÕES E BENS DA EMPRESA</i> .....	<b>09</b>
7.2.1.	<i>Desvio e/ou uso indevido dos bens da Empresa</i> .....	<b>09</b>
7.2.2.	<i>Uso e registro das informações</i> .....	<b>09</b>
7.2.3.	<i>Conduta Pessoal</i> .....	<b>10</b>
7.2.4.	<i>Relações de Parentesco</i> .....	<b>10</b>
7.2.5.	<i>Utilização do Patrimônio da Empresa</i> .....	<b>11</b>
7.2.6.	<i>Segurança da Informação</i> .....	<b>11</b>
7.3.	<i>REGIMENTO INTERNO</i> .....	<b>11</b>
7.3.1.	<i>Salário e Benefícios</i> .....	<b>11</b>
7.3.2.	<i>Pontualidade e Assiduidade</i> .....	<b>12</b>
7.3.3.	<i>Estabilidades</i> .....	<b>12</b>
7.3.4.	<i>Atestados médicos</i> .....	<b>13</b>
7.3.5.	<i>Licença Maternidade para Mãe Adotante</i> .....	<b>14</b>
7.3.6.	<i>Uniforme e crachá</i> .....	<b>14</b>

	7.3.7. Horas extras .....	14
	7.3.8. Locais Comunitários .....	14
	7.3.9. Bens pessoais .....	14
	7.3.10. Uso de celular .....	15
	7.4. PROGRAMA 5S .....	15
<b>8.</b>	<b>MEIO AMBIENTE</b> .....	<b>15</b>
<b>9.</b>	<b>ADMINISTRAÇÃO E APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA</b> .....	<b>16</b>
	9.1. CUMPRIMENTO DO CÓDIGO .....	16
	9.2. VIOLAÇÃO DO CÓDIGO .....	16
	9.3. ISENÇÃO À APLICAÇÃO DO CÓDIGO .....	16
	9.4. RESPONSABILIDADES .....	16
	9.4.1. Lideranças .....	16
	9.4.2. Colaboradores .....	17
	9.4.3. Gestão de Pessoas .....	17
	9.4.4. Comitê de Ética .....	17
	9.4.5. Diretoria e Gerência Executiva .....	17
<b>10.</b>	<b>COMPROMISSO E ADESÃO</b> .....	<b>17</b>
<b>11.</b>	<b>SITUAÇÕES ÉTICAS</b> .....	<b>18</b>
	11.1. CONDUTA PERANTE DÚVIDAS .....	18
	11.2. COMITÊ DE ÉTICA .....	18

Versão

Alteração Efetuada

Responsável

Data

3.0

Escopo do Documento

Departamento de Marketing / DP / RH

Jul/2022

## 1 - NOSSOS PROPÓSITOS

Nosso Código de Ética tem por objetivo oferecer uma compreensão clara sobre as condutas que orientam nossos negócios e relacionamentos, devendo estar presentes no exercício diário de nossas atividades junto à HCosta, expressando nosso compromisso e respeito quanto:

- 1. À conduta ética e honesta perante as situações de conflito de interesses entre relações pessoais e profissionais;*
- 2. À adequada, precisa e correta informação dos documentos mantidos e divulgados internamente ou nos diferentes meios de comunicação;*
- 3. Ao cumprimento das leis, normas e regulamentos aplicáveis ao nosso negócio e direitos humanos;*
- 4. À imediata manifestação sobre qualquer violação comprovada do Código de Ética.*

Os princípios deste Código aplicam-se a todos os colaboradores da HCosta, inclusive externos, prestadores de serviços e consultores. O comprometimento com nossas diretrizes é condição essencial para estarmos sintonizados no mesmo objetivo e representa, em primeiro lugar, a adesão e responsabilidade de todos na defesa dos interesses da Empresa.

A leitura e assimilação deste Código de Ética é dever de todo colaborador. Todos os demais públicos diretamente envolvidos nas atividades comerciais da Empresa serão informados sobre a importância de sua adesão aos princípios aqui colocados. Cada Liderança é responsável pela supervisão e garantia dos procedimentos, visando assegurar o conhecimento e a divulgação dos princípios éticos aplicáveis aos relacionamentos internos e externos, sob sua responsabilidade. Nesse sentido, deverá constituir e manter canais abertos para ouvir e agir sobre assuntos relativos às possíveis violações da política e das práticas éticas dos negócios da HCosta.

Nosso Código não pretende ser um guia para todas as situações e casos que venham a acontecer. Os instrumentos de regulamentação interna complementam os princípios aqui expressos. No caso de dúvida sobre suas aplicações, a liderança imediata é o primeiro caminho para o aconselhamento nas questões éticas e todos, sem exceção, podem contar com a assistência do Comitê de Ética.

## 2 - MISSÃO, VISÃO E VALORES

*“Trabalhar com Ética, satisfazer os clientes e buscar constantemente a melhoria dos resultados.”*

*“Crescer de forma segura em organização, estrutura e conhecimento, agregando a cada dia mais confiança aos nossos parceiros.”*

*“Responsabilidade, respeito, ética, honestidade, transparência, comprometimento e pessoas.”*

### 3 - NOSSA HISTÓRIA

HCosta foi constituída no ano de 1995, inicialmente pelo advogado e ex-promotor de justiça do Estado de São Paulo, Heitor Evaristo Fabrício Costa, na cidade de Bauru, coração do Estado de São Paulo, tendo como atuais sócios, os filhos e advogados, Ricardo Neves Costa, Flávio Neves Costa e Raphael Neves Costa.

Desde o início dos trabalhos, o foco das atividades da HCosta esteve sempre na área bancária, notadamente na recuperação de crédito e defesa das instituições financeiras, bem como na área empresarial.

Dedicação, compromisso e investimentos em sua estrutura foram e continuam sendo uma das prioridades constantes nestes anos de trabalho, o que permitiu à HCosta conquistar o seu espaço no concorrido mercado de atuação.

A relação de confiança e transparência que mantém com seus clientes parceiros demonstra o compromisso e a responsabilidade da HCosta na prestação dos serviços, sempre comprometida com a qualidade e os melhores resultados.

O sucesso das parcerias HCosta nos últimos anos tem se evidenciado com a crescente evolução de sua estrutura e do quadro de colaboradores, sendo as pessoas o maior bem da empresa.

### 4 - NOSSOS SERVIÇOS

#### 4.1 - RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO

Na Cobrança HCosta o trabalho é harmonioso e desenvolvido com competência, profissionalismo e credibilidade, estando disponível às instituições financeiras que necessitam de soluções eficazes. Modernos conceitos de cobrança aliados à filosofia de trabalho adotada pela empresa permitem um contato personalizado com o inadimplente, evitando os desgastes comuns presentes na maioria das negociações que envolvem a recuperação de crédito.

Os bons resultados na recuperação de crédito vem sendo obtidos em razão da experiência e treinamento constante das equipes de operação HCosta. A valorização do ser humano e a conduta profissional da HCosta estão presentes em todos os níveis da empresa. São pessoas que combinam talento e conhecimento ampliando ainda mais o potencial competitivo.

A Cobrança Administrativa HCosta, além da base estrutural para acompanhamento dos processos da área como gerência, gestão, analistas e supervisores, ainda conta com os serviços do Setor da Qualidade. Treinamentos de técnicas em negociação, abordagem, monitoramento, auditoria, incentivo e motivação. Essas são algumas das atividades realizadas pela equipe da Qualidade na Operação HCosta, que trabalha em busca da uniformidade operacional e a melhoria constante dos serviços de cobranças.

#### 4.2 - ASSESSORIA JURÍDICA NA ÁREA BANCÁRIA

Com Sistema próprio de Gestão de Informação, BI - Business Automated Intelligence, a Advocacia Neves Costa tem total controle de seus processos, o que permite oferecer um serviço dinâmico, eficiente e de qualidade a seus clientes.

A Advocacia Neves Costa trabalha para encontrar a solução adequada a cada caso. O trabalho em equipe é a marca registrada da empresa, que conta com profissionais focados e treinados para atender as causas ligadas às instituições financeiras, recuperação de crédito e defesa em ações adversas, com ótimos resultados.

Mesmo na esfera judicial, a Advocacia Neves Costa atua buscando a mediação de conflito visando a solução mais ágil da ação. Para isso, a Advocacia Neves Costa dispõe de profissionais especializados em solução de conflito, obtendo resultados altamente satisfatórios no encerramento dos casos, diminuindo os custos jurídicos em tempo reduzido, se comparado ao andamento normal dos processos, solucionando os casos.

### 4.3 - ASSESSORIA JURÍDICA EM NEGÓCIOS E FRANQUIAS

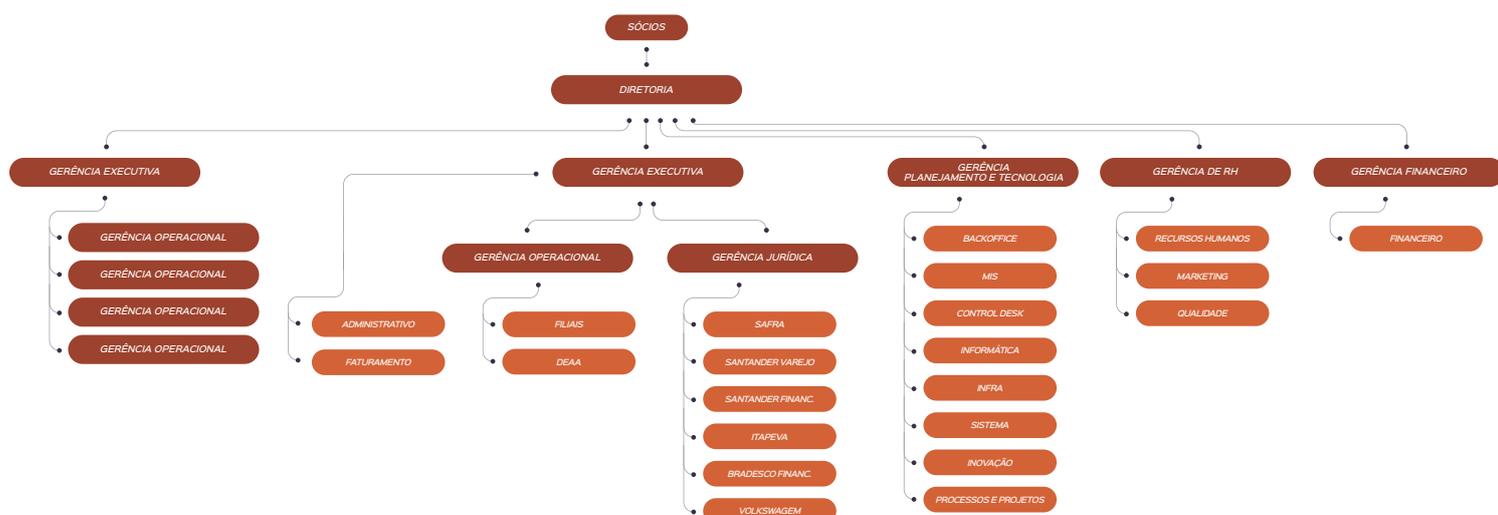
O sistema de franchising no Brasil vem crescendo expressivamente ano a ano. Naturalmente, as questões envolvendo as relações entre franqueados e franqueadores também vem passando por mudanças, sendo necessário que tudo esteja devidamente claro entre as partes.

A segurança jurídica necessária ao bom desenvolvimento do empreendimento é condição fundamental, desde o início, para que haja tranquilidade na condução do negócio. Pensando nisto, a Advocacia Neves HCosta coloca à disposição sua estrutura, conhecimento e experiência adquirida ao longo de vários anos de atuação nesse segmento.

Atuando com consultoria administrativa e jurídica, análise e formalização de contratos, bem como em ações judiciais, buscamos sempre a agilidade necessária e a segurança indispensável ao bom funcionamento do negócio, orientando e auxiliando o interessado em tudo o que for preciso.

## 5 - NOSSA ESTRUTURA

Distribuído em unidades em vários estados, A HCosta se organiza da seguinte forma:



## 6 - PRINCÍPIOS GERAIS

O compromisso com a satisfação dos nossos clientes e a excelência de nossas atividades são aspectos fundamentais para a sustentação dos princípios e valores da HCosta.

Nós fazemos negócios e trabalhamos orientados por um profundo senso ético, que se realiza na condução moral das nossas ações com postura de empresa cidadã, conciliando os interesses de todos, valorizando e respeitando o ser humano e seus direitos em todas essas relações e orientando-nos pelos seguintes princípios:

- 1. Respeito como base de todos os nossos relacionamentos;*
- 2. Honestidade, integridade, competência, dignidade e ética na condução de nossos negócios;*
- 3. Condução das transações pessoais e comerciais em conformidade com o texto, o espírito e a intenção das leis e regulamentos aplicáveis;*
- 4. Responsabilidade na construção e preservação de nosso patrimônio físico e de nossa imagem;*
- 5. Trabalho em equipe, proporcionando ambiente de respeito mútuo, esforçando-nos para manter o ambiente de trabalho agradável, agregando esforços para que sejam alcançados os propósitos da HCosta;*
- 6. Manutenção da confidencialidade quanto às informações referentes ao trabalho realizado na área em que atua ou qualquer outra informação estratégica da Empresa;*
- 7. Recusa de vantagens que visem à obtenção de favores ou lucros pessoais que possam influenciar suas decisões na situação profissional não atendendo às pressões caso as mesmas ocorram;*
- 8. Execução dos trabalhos desenvolvidos na Empresa com as normas e procedimentos internos;*
- 9. Abstenção a qualquer forma de constrangimento pessoal no ambiente de trabalho:*

### • **Assédio moral**

O assédio moral é todo comportamento indesejado, discriminatório e repetitivo, ocorrido no trabalho (ou a ele relacionado de algum modo), que pode constranger alguém, sua dignidade, ou criar um ambiente desrespeitador, agressivo e/ou humilhante.

### • **Assédio sexual**

O assédio sexual é todo comportamento inadequado, de caráter sexual, que pode ser demonstrado por ações, palavras ou qualquer tipo de comportamento, ocorrido no trabalho (ou a ele relacionado de algum modo), constrangendo alguém, sua dignidade, ou criando um ambiente desrespeitador, agressivo e/ou humilhante.

A HCosta não tolera qualquer forma de assédio, tais como sexual, moral ou de qualquer outra natureza, tampouco situações que configurem desrespeito aos direitos humanos, intimidação ou ameaça no relacionamento entre os clientes internos, independentemente de seu nível hierárquico. Em caso de ocorrência, a denúncia deverá ser feita através do canal “**Alô HCosta – 0800 941 9295**”, onde o colaborador, se preferir, não precisa se identificar.

Conheça outras atitudes que não toleramos:

- Piadas, insultos ou insinuações vexatórias;
- Desrespeito com os subordinados;
- Comportamento ou demonstração de qualquer natureza que denote discriminação e/ou preconceitos de qualquer espécie (racial, de credo ou de gênero);
- Perseguição a qualquer tipo de pessoa com a qual a HCosta mantenha relação profissional, por meio de ameaças explícitas ou disfarçadas, ou pelo exercício arbitrário de uma posição de poder e;
- Questões sexuais, praticado mediante declarações não desejadas, carinhos ou manifestações não verbais de natureza sensual.

## 7 - POLITICAS E PRÁTICAS

A HCosta possui diversas políticas e práticas que pautam sua atuação com os colaboradores, parceiros e com a sociedade de uma forma geral e, juntas, compõem o Programa de Integridade da empresa. Para informações mais aprofundadas sugere-se a leitura desses documentos na íntegra.

### 7.1. RELACIONAMENTOS

Os princípios e as práticas que orientam nossos relacionamentos com os diferentes públicos expressam nosso compromisso para com os mais elevados padrões de conduta, tratando a todos com dignidade, respeito, honestidade e transparência.

#### *7.1.1. Relações com Clientes*

A HCosta acredita que a relação com o cliente deve ser alicerçada no espírito de parceria de longo prazo. Para que isso ocorra, é necessário, o atendimento ao cliente com cortesia, clareza, transparência, eficiência e respeito, assegurando assim, a permanente qualidade de nossos serviços. Deve ser evitado o tratamento preferencial a qualquer cliente por critérios pessoais, por sentimento ou interesse pessoal.

#### *7.1.2. Relações com Colaboradores*

A integridade ética de nossos colaboradores internos, externos e prestadores de serviços é o principal requisito para o exercício competente de nossas atividades profissionais e, importante diferencial para a excelência de nossos negócios. Portanto, o convívio no ambiente de trabalho deve se alicerçar na conduta ética de todos, independentemente de posição hierárquica.

Caso o comportamento de qualquer colaborador esteja em desarmonia com esse princípio, existe o canal Alô HCosta que está habilitado para receber denúncias, queixas e apontamentos para tratar cada caso, sempre observando a integridade do reclamante.

#### *7.1.3. Relações com Concorrentes*

A competitividade da HCosta será exercida com base na nossa capacidade de negociação junto aos Clientes e na gestão ética do nosso negócio.

Acreditamos que os relacionamentos com os concorrentes de mercado devem ser baseados na concorrência leal.

Nenhum colaborador está autorizado a fornecer informações confidenciais ou estratégicas de propriedade da HCosta, sem autorização específica da Diretoria.

#### *7.1.4. Relações com Parceiros e Terceirizados*

Objetivando o melhor retorno em termos de custo e qualidade, a HCosta tem compromisso com seus fornecedores quanto à integridade e lisura nos processos de compra e/ou contratação de fornecedores e parceiros – baseando-se em critérios éticos, técnicos e profissionais.

É terminantemente proibido receber comissões, vantagens e presentes dos parceiros e terceirizados, devendo ser comunicado à Comissão de Ética quaisquer oferecimentos dessa natureza.

#### *7.1.5. Relações com Comunidade*

A HCosta investe na preservação e sustentação das comunidades nas quais está inserida e atua em parceria com órgãos governamentais e outros grupos ou programas sociais que contribuam para o desenvolvimento dessas comunidades, proporcionando oportunidades de trabalho e de participação social.

Todos os colaboradores internos e externos, parceiros e terceirizados devem agir com responsabilidade e em conformidade com os princípios éticos na defesa da imagem e da reputação da HCosta, sempre e quando estiverem participando de atividades junto à comunidade.

#### *7.1.6. Relações com Imprensa e Publicidade*

A HCosta mantém um canal aberto com a imprensa, tornando disponíveis todas as informações necessárias ao esclarecimento e divulgação de suas ações. Toda matéria a ser publicada em meios de comunicação relacionados à HCosta deverá ter prévio conhecimento da área de Comunicação e da Diretoria da Empresa, com autorização expressa da divulgação a ser vinculada.

A HCosta responde de modo transparente às consultas do público, especialmente quando solicitadas pela imprensa, comunidade e/ou os cuidados com a segurança de seus bens.

Não serão autorizadas ações isoladas de marketing que não obedeçam aos critérios e padrões definidos pela Diretoria e Comunicação.

Além do site oficial, a HCosta possui três redes sociais oficiais (monitoradas pelos setores Comunicação e Qualidade.)

**Instagram:** <https://www.instagram.com/hcostaoficial/>

**Facebook:** <https://pt-br.facebook.com/hcostaoficial/>

**LinkedIn:** <https://www.linkedin.com/company/hcostaoficial/>

Nesses perfis, divulgamos os conteúdos alinhados a nossa cultura e valores, gerando maior consciência da organização; disponibilizamos visibilidade para a companhia e fortalecemos o vínculo com o cliente interno e externo, devido à interação com os comentários e publicações com conteúdo de qualidade.

#### *7.1.7. Relações entre Órgãos Governamentais e Reguladores*

A HCosta mantém o mais alto nível de integridade na relação com representantes dos três níveis de governo: municipal, estadual e federal. Os representantes dos órgãos públicos devidamente identificados por credenciais recebem tratamento profissional e isento, tornando-se disponíveis aos

mesmos, sempre que solicitados, as informações, dados e registros pertinentes e exigidos por lei.

Torna-se importante evitar a manifestação de opiniões sobre atos ou atitudes de funcionamento público, bem como se abster de comentários de natureza política.

#### *7.1.8. Relações com Sindicatos, Associações e Entidades de Classe*

A HCosta reconhece os órgãos sindicais como representantes legítimos dos empregados e busca manter com eles um relacionamento harmonioso, com o objetivo de negociar reivindicações de seus colaboradores, e alinhamento com as estratégias da Empresa.

Reconhece, também, as associações e entidades de classe, legitimamente constituídas, para manter diálogos de entendimento para atender às necessidades das partes, buscando soluções adequadas.

A HCosta se compromete a manter colaboradores informados sobre assuntos de seus interesses decorrentes das negociações.

## **7.2. INFORMAÇÕES E BENS DA EMPRESA**

### *7.2.1. Desvio e/ou uso indevido dos bens da Empresa*

Todos os colaboradores internos e externos são responsáveis pelo uso, manutenção e proteção da Empresa, tais como suas dependências, equipamentos, informações e dados. Ressalta-se que além dos bens físicos, todas as informações que circulam na Empresa são ativos da HCosta. Cabe à Liderança a responsabilidade de estabelecer e comunicar aos seus colaboradores as políticas e procedimentos necessários para a preservação adequada dos recursos materiais e físicos da HCosta, bem como os intangíveis, como as informações e o conhecimento produzido internamente.

Nenhum colaborador ou prestador de serviços pode se apropriar ou desviar bens ou recursos da Empresa, sejam eles tangíveis (equipamentos, materiais, produtos, etc), sejam intangíveis (informações e dados da empresa) nem utilizar os mesmos para benefício próprio ou de outrem. Nenhum colaborador ou prestador de serviços pode se beneficiar da situação de trabalho para pedidos e/ou obtenção de recurso físico ou financeiro de interesse pessoal ou particular, tais como a comercialização de produtos, rifas, listas ou concorrentes de qualquer natureza.

### *7.2.2. Uso e registro das informações*

Os documentos – contratos, registros financeiros e contábeis, relatórios de qualquer natureza, programas de gerenciamento de informações, projetos, trabalhos técnicos, ensaios ou projetos desenvolvidos para atender aos interesses da Empresa – são de propriedade da HCosta e não podem ser utilizados fora da mesma.

Todos os colaboradores são responsáveis pela informação segura e precisa contida nos registros e documentos que dão sustentação para as atividades da Empresa, portanto, devem assegurar a correção e adequação dos dados, bem como manter e salvaguardar toda a documentação de acordo com os procedimentos estabelecidos e as exigências da política de controle e proteção dos ativos da Empresa. Todos devem seguir os padrões adotados na relação e composição dos textos, peças processuais e demais documentos, de acordo com as regras estabelecidas pela HCosta.

Igualmente importante é o zelo e cuidado com todas as senhas de acesso às plataformas utilizadas pela HCosta, por exemplo:

- *E-mail*
- *Login de acesso ao computador*
- *Sistema HCosta*
- *Sites de terceiros (Bancos, MktZap, etc.)*
- *Planilhas e pastas*

Quanto às informações de Clientes, os mesmos esperam da HCosta e de seus colaboradores internos e externos o tratamento na mais estrita confidencialidade das informações sobre eles e de seus respectivos clientes. Portanto, todas as informações confidenciais de clientes, acima conceituadas, deverão seguir o mesmo padrão de confidencialidade.

No que diz respeito aos cuidados especiais, os colaboradores são responsáveis pela guarda e conservação dos documentos e informações de clientes, mantendo seu local de trabalho livre para a limpeza no final do expediente.

Não se admite a utilização ou a divulgação de quaisquer informações confidenciais da Empresa para qualquer propósito pessoal, com benefícios para si ou para terceiros.

O uso de pendrives ou quaisquer dispositivos de armazenamento externo somente serão permitidos em caso de autorização da Diretoria da empresa

### *7.2.3. Conduta Pessoal*

A utilização do correio eletrônico (e-mail), Bitrix24 e Whatsapp da Empresa são para uso corporativo e deverá obedecer aos padrões definidos pela HCosta.

A imagem da HCosta deverá ser preservada e defendida por todos os colaboradores. Portanto, sempre que estiverem representando a Empresa, deverão observar as leis vigentes e empregar os melhores princípios éticos e morais em sua conduta pessoal e profissional.

É de suma importância que a Liderança tenha sobriedade e bom senso para escolher o bom ambiente e os círculos de pessoas com quem se relaciona.

Está proibida a criação de comunidades virtuais – como Facebook, Twittter, Instagram, etc. – que envolvam o nome da HCosta, que possam vir a prejudicar a imagem da Empresa em qualquer intensidade.

Os colaboradores não poderão ter outro emprego ou atividade paralela que prejudiquem o exercício eficiente de suas funções e atribuições.

É proibido nas dependências da HCosta o exercício na função profissional sob influência de álcool, bem como o uso de bebidas alcoólicas nas dependências da empresa.

Proibidos também estão o porte e uso de drogas e permanência em estado alterado pelo uso dessas substâncias.

Nenhum tipo de arma será permitido dentro das dependências da HCosta, salvo expressamente autorizados para tal uso.

As comercializações de interesse particular são proibidas nas dependências da HCosta, bem como troca, o armazenamento ou a utilização de conteúdo obsceno, discriminatório, violento, pornográfico, difamatório ou racista que despreze qualquer indivíduo ou entidade.

### *7.2.4. Relações de Parentesco*

A HCosta permite contratação de parentes, desde que:

1. Não haja subordinação direta ou indireta entre eles;
2. Não se verifique hipótese de auditoria ou afetação por qualquer forma no trabalho de um em relação ao outro;
3. Não haja influência de progressão salarial um do outro.

Toda ação que contrarie as regras acima citadas e possíveis exceções, deverão ser tratadas pelo Departamento de Gestão de Pessoas, com aprovação expressa da Diretoria da Empresa e Conselho de Ética.

#### *7.2.5. Utilização do Patrimônio da Empresa*

Considera-se patrimônio bens físicos e intelectuais da HCosta, que inclui sua marca e demais bens intangíveis, bens móveis e imóveis, tecnologia, estratégias de negócio e comercialização, informações, pesquisa e dados.

Os colaboradores devem proteger e salvaguardar as ideias, os programas, planos e projetos concebidos na HCosta ou desenvolvidos pelos colaboradores quando e durante o tempo de seu vínculo profissional.

Todo patrimônio da Empresa deverá ser protegido e preservado, dentro e fora do ambiente de trabalho. O patrimônio da Empresa não pode ser utilizado para a obtenção de vantagens pessoais e nem fornecido a terceiros, para quaisquer fins, salvo em caso de exceções aprovadas pela Diretoria.

Considerando que o próprio nome da empresa é um patrimônio, o mesmo não deve ser exposto de forma indevida.

#### *7.2.6. Segurança da Informação*

Sendo a Informação o principal ativo da HCosta, nosso compromisso é preservá-la tal qual nossa Empresa, com esse objetivo foi criada nossa Política de Segurança da Informação, que visa assegurar a continuidade nossos Negócios na busca em utilizar as melhores práticas corporativas, para minimizar possíveis impactos que podem vir a ser causados por incidentes de segurança. Elaborada com base na nossa Gestão de Riscos, a implementação desta política comprova o nosso compromisso com todos os nossos parceiros, Clientes ou Fornecedores, Legislação em Vigor, questões regulamentares e lisura de nossas atividades. Fazendo parte dela nosso Código de Conduta e Ética.

### **7.3. REGIMENTO INTERNO**

#### *7.3.1. Salário e Benefícios*

O salário é creditado todo 5º dia útil de cada mês, na sua conta corrente/salário aberta na data de admissão. No dia 20 de cada mês, é creditado o adiantamento salarial, também conhecido como vale.

Caso não seja um dia útil, o pagamento será creditado no dia útil subsequente. O colaborador que optar por não receber o vale, deverá entrar em contato com o RH para realizar a solicitação.

Benefícios: A HCosta conta com benefícios aos seus colaboradores, tais como:

- *Vale Transporte*
- *Vale Alimentação*
- *Plano de Saúde*
- *Reembolso de plano de saúde, caso o funcionário já tenha um, o comprovante deve ser entre-*

que impreterivelmente até o dia 20 de cada mês. Sendo que após a data, não haverá o reembolso referente àquele mês, somente no próximo;

- Convênio Odontológico
  - Convênio Farmácia
  - Ajudas de Custo (Creche, Salário Família).
  - Triênio
  - P.L.R.
  - 13º Salário - A primeira parcela o correspondente a 50% até o dia 30 (trinta) de novembro de cada ano. A segunda parcela correspondente aos 50% restantes, com dedução do percentual do INSS, impreterivelmente até o dia 20 (vinte) de dezembro de cada ano.
- Obs.: Para tais benefícios, consulte o RH.

### 7.3.2. Pontualidade e Assiduidade

O registro de ponto gera seu pagamento e é o espelho do seu comprometimento. Por isso deve mantê-lo sempre em dia, sem rasuras, borrões ou líquido corretivo.

Sua digital será cadastrada e deverá ser registrada na entrada do seu turno, quando sair e voltar das suas pausas e, por último, no final do turno. É de responsabilidade do colaborador o registro correto e dentro do horário. Caso ocorra algum erro, contatar o líder imediatamente.

Ausências Legais:

- Até 02 (dois) dias úteis consecutivos, contados a partir da hora da morte, em caso de falecimento de cônjuge, ascendente, descendente, irmãos, sogro(a), tios, padrasto/madrasta ou pessoa que declaradamente viva sob sua dependência econômica;
- Até 03 (três) dias úteis consecutivos, em virtude de casamento;
- Até 16 (dezesesseis horas) por semestre, a fim de acompanhar esposa grávida ao médico ou em exame pré-natal ou para levar filho menor ao médico, condicionado à comprovação através de competente atestado médico, ou sem limite de idade, se o filho for inválido ou deficiente mental. Para apuração desta cláusula será considerado o semestre civil, janeiro a junho e julho a dezembro.

### 7.3.3. Estabilidades

#### I. Estabilidade provisória da gestante

Independente da forma do contrato de trabalho, determinado ou indeterminado, a empregada gestante gozará de estabilidade provisória desde o início da gestação até 150 (cento e cinquenta dias), contados a partir da data do parto.

Na ocorrência de aborto, gozará a empregada de estabilidade provisória de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do fato.

Considerando parto, o nascimento ocorrido a partir da 23ª (vigésima terceira) semana de gestação, inclusive natimorto, conforme prevê o INSS, será garantida à empregada gestante a estabilidade prevista.

#### II. Estabilidade ao afastado pela previdência

O empregado afastado por doença, não acidentária, tem estabilidade provisória, de 60 (sessenta) dias após a alta médica.

### *III. Estabilidade pré-aposentadoria*

Ao empregado que conte no mínimo com 05 (cinco) anos de tempo de serviço na empresa e que se encontre dentro do prazo inferior a 01 (um) ano para completar o período exigido pela previdência social para requerer aposentadoria por tempo de serviço ou por idade, fica assegurada estabilidade provisória por esse período.

### *IV. Estabilidade e assistência à mulher em situação de violência doméstica e familiar*

A empregada que estiver incluída no cadastro de programas assistenciais do governo federal, estadual ou municipal, em decorrência de situação de violência doméstica e familiar, será assegurada a manutenção do vínculo trabalhista, quando necessário o afastamento do local de trabalho, na forma de interrupção do contrato, por até 06 (seis) meses e estabilidade no emprego por 01 (um) ano, a contar do seu retorno ao trabalho, sem prejuízo dos demais direitos consagrados no artigo 9º - parágrafo 2º, incisos I e II da Lei 11.340 de 07/08/2006.

### *V. Estabilidade após o retorno das férias*

Fica assegurada a todos os empregados, estabilidade provisória no emprego após o retorno de suas férias, por igual prazo dos dias de descanso.

#### *7.3.4. Atestados médicos*

O empregado que estiver afastado do trabalho com atestado médico de até 05 (cinco) dias, deverá comunicar a empresa de referido afastamento, através de e-mail, Whatsapp, redes sociais ou outra forma escrita, devendo apresentar o atestado médico original quando do retorno ao trabalho, desde que o retorno ocorra no período de até 05 (cinco dias), conforme mencionado acima.

Nas ausências de até 1 (um) dia ou de horas, o atestado poderá ser entregue no dia seguinte, quando do retorno do trabalho, sem a necessidade de comunicação prévia à empresa.

No caso de atestados médicos que contarem com período superior à 05 (cinco) dias de afastamento, o empregado deverá obrigatoriamente entregar referido atestado médico ao departamento de recursos humanos da empresa em até 72 (setenta e duas horas) horas do pedido de afastamento feito pelo médico, podendo a entrega ser feita através de terceiro indicado pelo empregado, mediante o protocolo no RH da empresa, sob pena dos descontos pertinentes aos dias afastados.

Os casos de internação em que o atestado for liberado somente após a alta médica, valerá o formulário de internação ou declaração do hospital para a empresa ter ciência do afastamento. Poderá ser entregue via e-mail ou terceiro indicado pelo empregado em até 72 horas da data de internação, com protocolo junto ao RH da empresa, para que esta siga com os trâmites junto ao INSS se ultrapassados 15 (quinze) dias de ausência, sob pena dos descontos previstos em lei em caso de não comunicação e não entrega dos documentos pertinentes ao RH da empresa.

Cabe à empresa a confirmação de veracidade ou não do atestado médico apresentado pelo empregado, e sendo este inverídico, serão aplicadas ao empregado as penalidades previstas no artigo 482 da CLT.

As declarações de atendimento médico, para consultas ou exames, deverão ser consideradas pelas empresas, pelas horas nelas declaradas, acrescidas de 1 hora e 30 minutos considerando tempo

de deslocamento.

#### *7.3.5. Licença Maternidade para Mãe Adotante*

De acordo com a Lei 10.421 de 15/04/2002, que estende a mãe adotiva o direito da licença maternidade, fica estabelecido que, em caso de adoção ou guarda judicial, o período de gozo da licença maternidade passa a ser de 120 (cento e vinte) dias, independentemente da idade da criança.

A licença maternidade só será concedida mediante apresentação do termo judicial de guarda à adotante ou guardiã.

#### *7.3.6. Uniforme e crachá*

A HCosta não exige dos funcionários o uso de uniforme, porém pede-se equilíbrio e bom senso quanto às escolhas de suas vestimentas e sempre seguindo o Código de Vestimenta da Empresa. Às sextas-feiras e aos sábados, são liberados trajes mais casuais, como bermudas e camisetas com manga. Quanto aos calçados, é importante que sejam confortáveis e seguros, evitando assim, acidentes nas escadas e corredores. Pede-se também que sejam o mais silenciosos possíveis, para evitar que seja motivo de distração para os demais colaboradores. Chinelos, camisas de times (futebol ou outros esportes), apologias políticas e partidárias, e bonés não serão permitidos.

Nas dependências da empresa e durante reuniões representando a HCosta em fornecedores e clientes será obrigatório o uso do crachá.

#### *7.3.7. Horas extras*

Quando necessário o trabalho em horário extra, a carga horária não poderá ultrapassar 2 horas diárias previamente autorizadas pelo seu líder imediato. O mesmo vale para as compensações de horas.

#### *7.3.8. Locais Comunitários*

A HCosta possui em suas dependências áreas comuns a todos os colaboradores, sendo elas:

- *Banheiros em todos os andares, separados em masculino e feminino;*
- *Bebedouro de água, com filtro e resfriamento. Para contribuir com o meio ambiente e evitar acúmulo de lixo, recomenda-se que o colaborador leve sua própria caneca com tampa/garrafa de água com tampa;*
- *Refeitório e copa que devem ser utilizados observando-se as condições higiênicas. Sobras de alimentos, farelos, líquidos, etc., devem ser limpos logo após o uso. É terminantemente proibido se alimentar ou ingerir líquidos fora dos locais destinados para esse fim;*
- *Geladeiras para guardar alimentos perecíveis que serão consumidos ao longo do dia. Alimentos, marmitas, potes e vasilhas que não forem retiradas ao fim do expediente serão descartadas.*

#### *7.3.9. Bens pessoais*

Buscando atender as boas práticas do Programa 5S, pede-se ao colaborador que traga para a empresa o mínimo possível de bens pessoais para o trabalho (carteira, chave de casa e/ou veículo, celular). Objetos não relacionados à natureza de trabalho não serão permitidos na entrada (exemplos: sacolas de compras de mercado, malas e mochilas muito grandes, etc.).

### 7.3.10. Uso de celular

Aos operadores e auxiliares administrativos de cobrança é proibido o uso de celular durante o expediente, sendo permitido somente em suas pausas e horário de almoço, bem como carregá-los durante o expediente em seus Postos de Atendimentos. Celulares serão permitidos somente para os supervisores e gestores das carteiras. Demais setores da empresa deverão consultar o gestor da área sobre as restrições e permissões de uso do aparelho.

## 7.4. PROGRAMA 5S

O programa 5S é um método de trabalho que busca promover a disciplina na empresa através da consciência e responsabilidade de todos, de forma a tornar o ambiente de trabalho agradável, seguro e produtivo. É um conjunto de cinco conceitos simples que, ao serem praticados, são capazes de modificar o seu humor, o seu ambiente de trabalho, a maneira de conduzir suas atividades rotineiras e as suas atitudes. O termo 5S deriva das palavras japonesas, todas iniciadas com S:

- **SEIRI (Utilização):** separar as coisas necessárias e eliminar as desnecessárias;
- **SEITON (Arrumação):** identificar e arrumar tudo, para que qualquer pessoa possa localizar facilmente o que precisa e a visualização seja facilitada;
- **SEISO (Limpeza):** eliminar a sujeira, poeira e manter um ambiente sempre limpo, reeducando à limpeza constante;
- **SEIKETSU (Saúde e Higiene):** manter um ambiente de trabalho sempre favorável à saúde e higiene;
- **SHITSUKE (Autodisciplina):** fazer dessas atitudes um hábito, transformando o 5S num modo de vida.

## 8. MEIO AMBIENTE

A HCosta atuará em todas as localidades onde desenvolve atividades comerciais de forma a proteger o meio ambiente, conforme expresso em sua Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA). Para isso recomenda:

1. Usar recursos naturais sem prejuízo ao meio ambiente;
2. Armazenar e descartar resíduos de acordo com as normas e regulamentações sanitárias;
3. Usar material reciclável;
4. Incentivar a reciclagem de materiais;
5. Projetar novas instalações e reformas de modo a se integrarem, sem prejudicar o equilíbrio natural do ambiente;
6. Selecionar matéria prima e processos de fabricação cujo impacto negativo sobre o ambiente seja mínimo;
7. Instalar equipamentos de controle e preservação das melhores condições ambientais, de forma a garantir a mínima poluição do ar, sonora e visual;
8. Evitar o desperdício, tomando ações para a economia de água e energia elétrica, como fechar torneiras, apagar luzes, desligar o monitor nas pausas de trabalho, atentar para impressões

*desnecessárias e outras;*

*9. Reduzir produção de lixo, evitando copos descartáveis, levando sua própria caneca ou garrafa para água.*

Para maiores informações, sugere-se a leitura da Política de Responsabilidade Socioambiental na íntegra.

## 9 - ADMINISTRAÇÃO E APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA

### 9.1. CUMPRIMENTO DO CÓDIGO

Este Código de Ética aplica-se a todos os colaboradores internos e externos e reflete os valores e cultura da HCosta, bem como da sociedade brasileira, expresso através das Normas Regulamentadoras do Setor e Lei de Boa Conduta e Anticorrupção (Lei nº. 12.846). O seu cumprimento revela o compromisso de profissionalismo e transparência em todas as nossas ações no trabalho.

### 9.2. VIOLAÇÃO DO CÓDIGO

É responsabilidade de cada colaborador o conhecimento das políticas e práticas expressas no Código de Ética, sendo que, qualquer violação a uma de suas normas e/ou orientações do mesmo resultará em medidas disciplinares apropriadas, podendo inclusive levar ao desligamento.

Todos os colaboradores internos têm o dever de relatar imediatamente qualquer violação do Código de Ética para o comitê de Ética ou através do canal Alô HCosta, sob pena, de sofrerem ações disciplinares. A omissão de possíveis violações que comprometa a integridade e a lealdade das relações para com a HCosta será igualmente considerada conduta antiética e implicará nas mesmas sanções aplicáveis às demais violações.

### 9.3. ISENÇÃO À APLICAÇÃO DO CÓDIGO

Qualquer isenção ou suspensão da aplicação das orientações aqui representadas somente poderá ocorrer mediante autorização do Comitê de Ética, sendo necessária a prévia anuência da Diretoria.

### 9.4. RESPONSABILIDADES

#### *9.4.1. Lideranças*

- *Ser exemplo de conduta ética para seus liderados, dentro e fora do ambiente de trabalho;*
- *Ler, compreender, cumprir e fazer cumprir o Código de Ética entre os seus colaboradores e certificar-se de sua leitura e compreensão;*
- *Responsabilizar-se pelo preenchimento e assinatura do Termo de Compromisso do Código de Ética e seu devido arquivamento junto ao Departamento de Gestão de Pessoas;*
- *Orientar os colaboradores sobre as ações ou situações que representam eventuais dúvidas ou dilemas éticos;*
- *Contatar o Comitê de Ética para o esclarecimento e orientação quanto a situações e/ou fatos*

*que representem dúvidas ou dilemas éticos;*

- *Comunicar a Diretoria e ao Comitê casos de descumprimento do Código de Ética.*

#### *9.4.2. Colaboradores*

- *Ser exemplo de conduta ética para seus colegas;*
- *Ler, compreender e cumprir o Código de Ética;*
- *Discutir com a sua liderança eventuais situações ou dilemas éticos.*

#### *9.4.3. Gestão de Pessoas*

- *Ler, compreender e cumprir o Código de Ética;*
- *Divulgar o Código de Ética e informações relativas ao assunto.*

#### *9.4.4. Comitê de Ética*

- *Elaborar e revisar periodicamente o Código de Ética;*
- *Subsidiar as lideranças com informações sobre os princípios, normas e procedimentos relativos ao Código de Ética;*
- *Receber informações de violações do Código de Ética, dando suporte à tomada de decisão;*
- *Encaminhar à diretoria os casos mais graves de violação do Código;*
- *Divulgar as ações e medidas tomadas frente às violações do Código.*

#### *9.4.5. Diretoria e Gerência Executiva*

- *Ser exemplo de conduta pessoal e profissional, dentro e fora do trabalho, e do compromisso para com as políticas e práticas contidas no Código;*
- *Ser responsável pela aplicação das diretrizes éticas na sua área;*
- *Conduzir os colaboradores sob sua responsabilidade à total adesão para com os princípios e orientações do código de Ética;*
- *Aprovar a elaboração, revisão e divulgação do Código de Ética;*
- *Tomar as decisões administrativas nos casos mais graves de violação do código de Ética;*
- *Férias – Os executivos da Empresa deverão programar suas férias anuais de tal forma que as atividades a sua respectiva área tenham sempre um líder substituto que possa tomar decisões em seu lugar e que mantenha a plena continuidade das atividades.*

## 10 - COMPROMISSO E ADESÃO

A reputação e a integridade ética da HCosta é responsabilidade de cada um de nós e dos prestadores de serviços que interagem com nossas ações e nossos serviços, e constitui orientação fundamental para nossas práticas diárias. A assinatura do termo de compromisso e adesão, a ser entregue juntamente com este Código de Ética, é expressão do livre consentimento e concordância desses princípios.

## 11 - SITUAÇÕES ÉTICAS

### 11.1. CONDUTA PERANTE DÚVIDAS

Em caso de situações que não são mencionadas no presente Código de Ética, é necessário encaminhar para análise e conhecimento do Comitê de Ética.

### 11.2. COMITÊ DE ÉTICA

O Comitê de Ética é formado por um Diretor, com presidência e voto minerva, pelo Gerente Executivo, um Gestor, um representante da Cobrança e outro do Financeiro/Administrativo, com mandato de um ano e indicação dos seus pares.