



MANUAL DE CONDUTA

Petz

CENTRO VETERINÁRIO
seres

**BANHO
& TOSA**
PETZ


Cão Cidadão


adote petz


zeedog

**CANSEI
DE SER
GATO**

petix.
o melhor para seu pet

**ATACADO
PET**

Sumário

<u>03</u>	Apresentação e aplicabilidade
<u>04</u>	Relacionamentos internos
<u>04</u>	Você é a imagem da Petz
<u>05</u>	Relacionamento interpessoal, ambiente de trabalho e desenvolvimento profissional
<u>06</u>	Políticas e normas
<u>06</u>	Pontualidade e assiduidade
<u>08</u>	Princípios básicos de Segurança do Trabalho
<u>09</u>	Vestimentas, uniformes e apresentação pessoal
<u>10</u>	Meios de comunicação
<u>16</u>	Propriedade intelectual
<u>16</u>	Responsabilidade com documentos e informações gerais e técnicas
<u>17</u>	Responsabilidade por equipamentos
<u>18</u>	Oportunidades profissionais
<u>19</u>	Sustentabilidade
<u>19</u>	Uso de álcool e drogas
<u>20</u>	Conflitos de interesses
<u>22</u>	Relacionamentos externos • Clientes • Acionistas • Fornecedores • Concorrentes • Governo e Órgãos Públicos • Imprensa • Participação política
<u>25</u>	Premiações, brindes e presentes
<u>27</u>	Práticas anticorrupção
<u>29</u>	Considerações finais
<u>30</u>	Termo de compromisso





Nosso Manual de Conduta é o manual que visa orientar a todos quanto ao nosso compromisso com o comportamento responsável diante de diversas situações do dia a dia no Petz.

Seguindo-o, podemos construir uma empresa baseada em respeito, ética, transparência, cortesia e cooperação, além de contribuirmos para o alcance de nossa visão.

Cada um de nós possui uma história única e valores individuais. Estamos em diversos estados, com diferentes culturas e públicos, o que faz com que possamos ter valores éticos particulares e diferenças nos conceitos de integridade, honestidade, lealdade e responsabilidade.

Precisamos estar alinhados aos mesmos valores e este **Código de Conduta** tem como objetivo orientar nossos colaboradores nas mais variadas hipóteses, em decisões que possam ser consideradas dilemas éticos ou de conduta. Nosso primeiro compromisso é seguir a Lei e entender que todas as relações que permeiam nossa empresa, sejam essas no ambiente interno ou externo, também precisam respeitá-la. É obrigação de todos os colaboradores conhecer e executar a legislação vigente, garantindo, assim respeito e segurança nas relações com todos os nossos públicos.

Normas e procedimentos da empresa complementam os princípios expressos neste manual e, no caso de dúvidas sobre suas aplicações, o superior hierárquico deverá ser consultado para aconselhamento.

Este Código de Conduta foi aprovado pelo Conselho de Administração do Petz em reunião de 18 de fevereiro de 2020. É importante que você não só conheça este Código de Conduta, mas que também seja exemplo na execução dele. Você é muito importante no alcance de nossos objetivos!

As regras contidas neste Código de Conduta são destinadas a todos os colaboradores, incluindo gestores, conselheiros e administradores Petz, sendo estes os responsáveis por garantir seu cumprimento nas relações com clientes, fornecedores, parceiros e todos que tem interação com nosso negócio.

Relacionamentos Internos

A empresa é constituída por pessoas contratadas para exercerem diversas funções e ocuparem cargos distintos que, somados, remontam o ambiente corporativo. Esse ambiente é percebido pelos nossos públicos internos (colaboradores) e externo (clientes, acionistas, fornecedores, etc). Por isso, colaborador (a), atente-se às orientações descritas nesse capítulo.



Você é a imagem da Petz

É importante que todos os colaboradores se preocupem com as atitudes e o comportamento que terão durante e após o período de trabalho, evitando qualquer ação em público que possa ferir nossa missão e valores, principalmente quando estiver usando uma peça de vestuário, crachá ou veículo com as marcas registradas do Petz.

Devemos pautar nossas ações em bases legais, cumprir normas e procedimentos, nunca maltratar ou abandonar animais e nem ser desrespeitoso com qualquer pessoa.

Nossa forma de proceder dentro da organização deve ser a mais discreta possível. É preciso evitar atrapalhar o andamento da produtividade do colega com brincadeiras, conversas altas, correrias ou quaisquer atitudes que desviem a atenção. Claro que há momentos para descontrair e estimular a criatividade e o raciocínio, mas tudo tem sua hora certa e ser moderado é algo essencial. É o seu trabalho que deve sobressair.



Relacionamento Interpessoal, Ambiente de Trabalho e Desenvolvimento Profissional

- É realidade e está expresso em nossos valores: respeitamos uns aos outros.
- Zelamos pela manutenção de um ambiente de trabalho agradável e amigável em que vigorem o respeito, a confiança, a harmonia e o espírito de equipe, incentivando a lealdade, cooperação, dignidade e comprometimento com a qualidade do clima organizacional entre seus integrantes.
- Não admitimos condutas ofensivas à moral, à integridade física ou psicológica, como por exemplo, assédios moral e sexual.
- Trabalhamos para que as competências individuais possam ser exercidas plenamente, sendo vedado, sob qualquer forma, o uso do cargo para obter vantagens indevidas e/ou ilícitas.
- Adotamos a política de mérito, igualdade e reconhecimento ao desempenho individual e ao trabalho em equipe, segundo suas contribuições.
- Incentivamos o respeito e a aceitação da diversidade, para que os relacionamentos se desenvolvam em plenitude, independentemente de gênero, orientação sexual, cor, religião, idade, classe social, origem étnica, nacionalidade, limitação física ou mental e/ou qualquer outro fator que possa terminar em discriminação. Não toleramos práticas discriminatórias em nossa empresa.
- Temos absoluto respeito, restrição e sigilo quanto à obtenção e retenção de informações de caráter estritamente pessoal de seus colaboradores, que sejam conhecidas por força da atuação das áreas de Recursos Humanos ou qualquer outro departamento da Pet Center Comércio e Participações S.A.
- Desaprovamos os comentários maliciosos ou difamatórios dos colaboradores a respeito de qualquer colega de trabalho, cliente, concorrente, prestador de serviço, terceiro ou da própria empresa.
- Qualquer prática que evidencie assédio ou abuso de poder é proibida no Petz.

Gestores e colaboradores: atuem com imparcialidade e respeito por seu time. O profissional de sucesso é aquele que conduz sua equipe com habilidade e encantamento, impondo respeito naturalmente, e não o que apresenta uma conduta imprópria e pressão desnecessária.

Políticas e normas



Possuímos, em cada área de nossa empresa, procedimentos e diretrizes que garantem um fluxo de trabalho adequado e a comunicação clara e objetiva entre as unidades. Para saber como funcionam os trâmites, prazos e condições de cada setor, acesse o menu Políticas e Normas, em nossa Intranet.

Atente-se para o envio esporádicos de e-mails das áreas de Comunicação Interna (C.I.), Tecnologia da Informação (T.I.) e Remuneração e Benefícios que atualizam normativas ou instruem sobre exceções cedidas em períodos específicos.

Pontualidade e assiduidade

Ser pontual é chegar em sua unidade de trabalho na hora programada, respeitando os horários de início, intervalo e término da jornada. Além disso, não se atrasar para reuniões e atividades em equipe previamente programadas. Preocupar-se com este item assegura, dentre outras coisas, a fluidez do trabalho e o cumprimento de suas metas diárias, além de não sobrecarregar seu colega.

Ser assíduo é estar presente nos dias e horários previstos. Evite sair para resolver problemas particulares em horários em que a organização necessita de seu trabalho. Claro que, eventualmente, pode acontecer alguma coisa que impossibilite você de estar presente em sua unidade de trabalho. Mas reflita em uma coisa: quando você não está exercendo a tarefa para a qual foi contratado, quem está em seu lugar?

Em caso de necessidade de atrasar ou faltar ao trabalho, observe as seguintes orientações:

Atrasos ou Faltas programadas (consultas médicas e odontológicas, exames médicos, cirurgias, etc.) devem ser avisadas com antecedência para que seu gestor organize a equipe para suprir sua ausência. Prefira sempre marcar suas consultas e exames no início ou final do expediente, quando não for possível ir antes ou depois do expediente ou em suas folgas.

Atrasos ou Faltas emergenciais devem ser informadas por telefone ao seu gestor, sempre que possível, antes de iniciar seu horário de trabalho. Assim, este pode tentar remediar a situação repentina da melhor forma possível.

Para obter o **abono do dia ou período de ausência**, é necessário justificar a falta por um documento autorizado, sendo este um atestado médico ou odontológico ou comprovante emitido em papel timbrado, carimbado e assinado. Se você tem banco de horas positivo, é importante combinar a compensação deste com seu gestor, considerando não prejudicar a operação e atividades do setor.

Caso precise realizar atividades não pertinentes ao trabalho durante sua jornada, é necessário que você desconsidere isso em seu ponto eletrônico, realizando a marcação nesse momento. O mesmo se aplica sempre que tivermos ações de incentivo ao bem-estar, saúde, confraternizações, como práticas esportivas, momentos beleza e eventos.

Veja na prática:

Ex: Maria faz curso de graduação a distância e terá uma aula que sempre ocorre durante o seu horário de trabalho.

Neste caso, o ideal é que Maria tente realizar esta aula em seu horário de refeição. Mesmo que haja algum atraso (que deve ser comunicado e acordado com seu superior imediato), este poderá ser compensado através do banco de horas. Caso não seja possível aproveitar o momento de refeição, Maria deverá bater o ponto no início da jornada de trabalho, nos horários de entrada e saída de refeição, na entrada e saída das suas aulas (e/ou outro compromisso) e novamente no final da jornada.

Princípios básicos de Segurança do Trabalho

- A área de SESMT (Serviço Especializado em Segurança e em Medicina do Trabalho) nos dá dicas de como prevenir acidentes:
- Desenvolva a segurança como um ato natural;
- Procure conhecer quais EPI's (Equipamentos de Proteção Individual) são necessários para o bom desempenho de suas atividades e use-os nos trabalhos a serem executados;
- Não fique constrangido quando um colega de trabalho alertá-lo sobre atos e condições inseguras;
- Analise as condições de segurança antes de executar qualquer trabalho e seja organizado;
- Esteja sempre ciente com os riscos de acidente e trabalhe para reduzi-los;
- Evite o imprevisto na execução de tarefas;
- Tenha consciência de seus limites e de seus conhecimentos técnicos, ficando livre para expô-los;
- Não exceda em autoconfiança, desprezando e subestimando a experiência de outros colegas ou ignorando riscos aparentes;
- Você é o principal responsável pela sua segurança e tem o dever de cumprir as normas e procedimentos, utilizar e zelar pelos EPIs.



Vestimentas, uniformes e apresentação pessoal

Esta é uma das perguntas que mais permeia a mente dos colaboradores: como devo me vestir para trabalhar?

Em casos de obrigatoriedade da utilização do uniforme como parte das ferramentas de trabalho, a questão é parcialmente resolvida. É dever do colaborador preservar o uniforme e utilizá-lo da forma correta.

Se em seu setor o uniforme for um jaleco, mantenha-o sempre limpo e com aparência de novo, retire-o sempre que sair de sua área de trabalho ou de nossa empresa, e não se alimente ou fume quando estiver usando-o. Esta é uma ação que previne sujeiras e contaminações que possam ser transmitidas aos pets.

Para setores que utilizam conjuntos completos, a ideia é não substituir calças e camisetas/camisas por outras que não componham o kit. Em nossas lojas, Hospital e Centro de Distribuição (CD), não é permitido o uso de calças legging, saias, bermuda ou shorts.

Os calçados devem ser mantidos sempre limpos.

Nas lojas, utilizar sapatos fechados e sem saltos por questões de segurança. Se houver qualquer tipo de problema com seu uniforme, comunique seu gestor para que as providências de troca ou reposição possam ser tomadas o mais rápido possível.

Em setores onde não há exigência de uso de uniformes, como em nossas áreas administrativas, seguem algumas dicas:

Opte por um traje mais social (camisa, calça ou saia social e sapato ou sapatilha) ou casual / esporte fino (camisa ou polo, calça jeans e sapato, sapatênis ou sapatilha). O uso de camisetas será permitido especialmente às sextas-feiras, dia em que adotamos o casual day (dia comum), não sendo permitido alusão a times de futebol.

Também não é permitido uso de bermudas ou shorts nas áreas administrativas.

Mulheres devem evitar o uso de grandes decotes e transparências, e ter cuidado com o comprimento e ajuste de calças e saias, sendo estas sempre na altura ou abaixo dos joelhos. Homens precisam estar com os botões das camisas fechados e não utilizar camisetas sem mangas.

A apresentação pessoal também é assunto pertinente a tratarmos neste manual. Cada colaborador é um representante de nossa empresa e precisa atentar-se ao modo como faz essa projeção da imagem corporativa aos clientes.

Como lembrete, vale ressaltar a importância de se estar com cabelos sempre alinhados, roupas não amassadas, com calçados limpos e em bom estado, boa aparência e higiene impecável. Não se esqueça de dar uma olhadinha no espelho antes de iniciar seu trabalho, avaliando o resultado.

Meios de comunicação

Uso do telefone

O telefone é um dos meios de comunicação mais utilizados em nossa empresa e também se faz necessária a orientação quanto ao seu uso. Uma vez que as linhas são para uso corporativo, é importante atentar-se às regras:

- Atenda o mais rapidamente possível e sempre apresente-se seguindo o roteiro: área/setor/unidade + seu nome + cumprimento. Ex.: “Área de Gente, Maria, bom dia!”);
- Use o telefone prioritariamente para fins profissionais;
- Seja educado (a) e evite expressões pouco profissionais, palavras de baixo calão ou palavrões;
- No caso dos celulares corporativos, só forneça seu número às pessoas que façam parte do seu ciclo profissional e que tenham assuntos de trabalho em comum, como colegas, fornecedores e parceiros da empresa;

- Seja objetivo (a), fornecendo as informações necessárias sem rodeios. Lembre-se: somos descomplicados!

Atualmente, o celular é um dos principais canais de comunicação, seja via ligações, e-mails, redes sociais ou whatsapp, entre outros. Entretanto, o seu uso no ambiente de trabalho pode atrapalhar o bom desenvolvimento, reduzindo produtividade, gerando distrações e, com isso, fazendo com que seja perdido o foco no cliente e nas atividades. Você já parou para pensar quanto tempo desperdiçamos no nosso dia com conversas improdutivas, piadinhas ou apenas checando o celular de tempos em tempos para verificar se existe alguma notificação?

Este tempo perdido faz com que tenhamos a sensação de que o dia não rende, que nossa lista de pendências não diminui (ao contrário, só aumenta). Nos estressamos para conseguir entregar no prazo, às vezes precisamos ficar além do horário e até deixamos de promover um bom atendimento ou (simplesmente conversar) e estar pessoalmente com quem gostamos.

Este pode ser um grande desperdiçador de tempo e por isso, seguem algumas dicas:

- Evite utilizar o celular em seu espaço de trabalho. Na área de atendimento da loja evite até mesmo utilizar para fins profissionais, principalmente se estiver em atendimento ao cliente.
- O ideal é manter o aparelho guardado enquanto trabalha, mas, se não for possível, mantenha-o no silencioso ou modo avião.
- Deixe para realizar ligações pessoais ou acessar redes sociais durante os intervalos e horários de refeição. Mantenha seus contatos informados de qual é o melhor horário para contatá-lo.

Se estiver esperando uma ligação importante e urgente, mantenha seu superior informado desta necessidade.

Não é permitido utilizar a rede Wi-fi da unidade para fins pessoais.

Uso do e-mail



O e-mail é um excelente meio de comunicação. Porém, é importante que, ao elaborar e antes de enviar qualquer mensagem, você releia o texto e observe se há possibilidade de interpretação ambígua ou errada. Detectando isso, reescreva o texto. Outra dica é não usar CAIXA ALTA, escrevendo com a tecla CapsLock pressionada (tudo em letras maiúsculas). Essa prática passa a impressão de que você está gritando.

Não utilize a ferramenta corporativa para fins pessoais. É importante manter sua caixa livre para receber apenas e-mails que sejam úteis ao seu trabalho. Procure também ser objetivo. Lembre-se que o tempo gasto com a leitura de e-mails deve contribuir com a produtividade e não diminuí-la. E-mails longos como cartas são cansativos e poucas pessoas investem seu tempo em lê-los. E quando responder e-mails em que várias pessoas estão copiadas, faça somente para a pessoa que tem interesse na sua resposta.

Atente-se sempre aos e-mails que recebe de áreas como Comunicação Interna (C.I.), Trade Marketing, T.I. e Coordenação de Lojas. São direcionamentos importantes para o trabalho e informações de extrema relevância.

Não responda e-mails fora do seu horário de trabalho.

Outro ponto muito importante é a troca de e-mails intermináveis. Se após o 4º e-mail, ainda não foi solucionado o problema, é melhor ligar e esclarecer. Isto é muito mais produtivo.

Outra dica para evitar desperdício de tempo é que, nos casos de e-mails informativos, com muitos usuários copiados ou que necessitem de respostas apenas ao emissor, seja encaminhado com os destinatários em cópia oculta. Isso evitará que haja troca de e-mails desnecessários.

Rede Corporativa

Pela nossa política de segurança da informação, os acessos as redes sociais e sites classificados como entretenimento, social media, entre outros, são destinados somente as áreas que utilizam esses meios como ferramenta de trabalho (e-commerce, marketing, etc.). Dessa forma, evite acessar às redes sociais em horário de expediente, inclusive pelo seu celular pessoal.

Reserve para esses acessos, os intervalos e horários de almoço/jantar. Em casos de campanhas internas ou necessidades de trabalho com tais mídias, você será orientado por seu gestor em relação ao uso.

A imagem dos nossos colaboradores está ligada à imagem do Petz, mesmo que não seja essa a intenção. O público externo (clientes, internos, fornecedores, imprensa, etc) admira ou deprecia a empresa olhando, entre outros fatores, a imagem que seus colaboradores passam na internet.

Cuidado com o que posta nas redes sociais, sejam fotos, textos ou vídeos que exponham você de forma negativa ou comentários em que sua opinião pareça ofensiva a outras. Somos uma empresa baseada no respeito e você precisa estar atento a isso. Não fale mal da empresa diretamente ou através de indiretas nas redes sociais. Caso haja algum incômodo, procure seu gestor ou seu parceiro de negócios de Gente para auxiliá-lo

Atenção: Nenhum colaborador está autorizado a criar perfis e páginas na internet em nome de unidades do Petz ou da própria marca central (Facebook, Instagram, Twitter e outras). As áreas de Marketing e de Comunicação Interna são as únicas autorizadas a gerenciar as redes sociais da companhia. Se detectar alguma página que não seja oficial, comunique às áreas para que providências sejam tomadas. Não publique fotos de pets sem autorização de seu tutor.



O colaborador compromete-se a garantir a segurança e resguardar a integridade das informações da Petz armazenadas em seus equipamentos, controlar o acesso de terceiros a tais dados e manter as suas senhas em locais seguros. As suas senhas são de uso pessoal e intransferível e não podem ser compartilhadas com terceiros.

O colaborador compromete-se a utilizar a rede da Petz, assim como seus sistemas e o conteúdo em conformidade com a lei, como disposto neste Termo de Conduta, e demais avisos, regulamentos e instruções disponibilizados na INTRANET. Ele também se compromete a seguir a ordem pública, com a moral e bons costumes geralmente aceitos.

O colaborador está plenamente ciente e de acordo que todo e qualquer conteúdo fornecido ficará em arquivos da base de dados da Petz, que podem ser acessados por mecanismos de busca próprios da Petz por tempo indeterminado.

Ao compartilhar conteúdo com outras redes sociais, websites, plataformas, blogs e quaisquer outros ambientes, o participante será responsável por tomar conhecimento prévio das consequências de tal compartilhamento, incluindo os termos de uso do ambiente externo à rede Petz, bem como a exposição de sua própria intimidade e privacidade, ou a intimidade e privacidade de terceiros que possuam qualquer relação com o conteúdo compartilhado. O participante não poderá publicar, transmitir, reproduzir, manipular, distribuir, disponibilizar ou utilizar conteúdo que seja classificado como conteúdo proibido.

Para os efeitos deste Termo de Uso, é considerado conteúdo proibido aquele que violar a lei e as normas vigentes no Brasil, direitos de terceiros ou que atente contra a moral e bons costumes, a critério da Petz, tais como:

- Material pornográfico, pedófilo, racista ou violento;
- Material ofensivo à honra, à vida privada, à imagem, à intimidade pessoal e familiar de terceiros;

- Conteúdo que careça de necessária autorização ou licença de terceiros para sua inserção na rede Petz;
- Conteúdo que viole direitos autorais ou direitos de propriedade industrial, que incite ou promova condutas ilícitas ou que resultem em prática de concorrência desleal; • Material publicitário não solicitado, que possa ser classificado como “spam”;
- Conteúdo que resulte na disseminação de vírus ou que envolva, direta ou indiretamente, código malicioso que atente contra a segurança ou privacidade de outros participantes;
- Conteúdo que viole as regras de uma rede corporativa na qual for inserido.

O colaborador reconhece, ainda, que toda a apresentação da rede Petz, incluindo suas marcas, nomes, designs, layout, gráficos, comunicação visual, códigos-fonte, software ou outras criações constituem nossa propriedade intelectual. Desta forma, o participante concorda em não publicar, transmitir, reproduzir, manipular, praticar engenharia reversa, distribuir, disponibilizar ou utilizar qualquer propriedade intelectual do Petz sem prévia autorização.

Cada colaborador é responsável pela atualização de sua senha, bem como pela manutenção de seu sigilo, isentando o Petz por qualquer dano direto ou indireto, moral ou material, decorrente do mau uso do mesmo.

A Petz reserva-se o direito de cancelar, bloquear, suspender ou excluir o acesso aos perfis ou à conta dos participantes a qualquer momento e sem prévio aviso, caso constate que este tenha praticado, algum ato ou mantenha alguma conduta que viole o presente termo.

A Petz reserva-se, ainda, o direito de remover qualquer conteúdo que, porventura, seja identificado como contrário ao presente Termo de Conduta, seja por conta própria, em decorrência de denúncia, por solicitação de autoridade ou por ordem judicial.

Propriedade intelectual

O resultado do trabalho de natureza intelectual e de informações estratégicas gerado pelos colaboradores ou terceiros contratados é de propriedade exclusiva da Pet Center Comércio e Participações S.A. O colaborador e/ou terceiros contratados são responsáveis por tratar de forma confidencial as informações sobre a propriedade intelectual a que tenham acesso em decorrência de seu trabalho, utilizando-as de forma cuidadosa.



Ao sair da companhia, toda e qualquer informação, material ou dados devem ser mantidos apenas em nossa empresa, não podendo ser levadas como material proprietário do indivíduo.

Responsabilidade com documentos e informações gerais e técnicas

É vedado aos colaboradores transmitir, copiar ou ceder qualquer tipo de documento que contenha informações técnicas sobre os processos, produtos, serviços e tecnologias desenvolvidos ou em desenvolvimento no Petz.

Trabalhamos com foco na excelência do atendimento, prestação de serviços e operações administrativas. Sendo assim, cabe a cada colaborador zelar pela segurança das informações disseminadas na empresa.

Para contribuir com a segurança das informações, siga às orientações a seguir:

- Não deixe materiais confidenciais sobre mesas, aparelhos de fax ou copiadoras.
- Mantenha sigilo absoluto sobre qualquer tipo de informação, fato ou operação que envolva a natureza estratégica do Petz.
- Guarde a confidencialidade de informações não-públicas.
- Não divulgue informações não-oficiais (boatos) de qualquer espécie.
- Não tire proveito de informações para obter vantagens pessoais.

Veja na prática:

Ex: Você tem um trabalho da faculdade e há a sugestão do seu grupo em fazer sobre o Petz. Você se anima, pois sabe que na empresa existem vários processos bacanas e que podem ser utilizados como exemplo.

Como proceder?

Neste caso, você deverá procurar seu gestor antes de iniciar qualquer levantamento ou pesquisa. Juntos, vocês deverão acionar a Gerência de Gente e Gestão ou a área de Comunicação Interna Corporativa e para explicar sobre o conteúdo, objetivo e o que será exposto no trabalho. A Comunicação Interna/Gente orientará, após validação do Compliance Office (sob gestão do Departamento Jurídico), o conteúdo permitido a ser exposto, além de validar previamente o trabalho, antes da exposição.

Responsabilidade com equipamentos

Você é responsável pelos materiais, instalações, máquinas, equipamentos, móveis, veículos, valores e outros que possa utilizar no desenvolvimento de suas tarefas. Procure cuidar destes itens com cuidado, zelando pela conservação, limpeza, solicitação de manutenção e bom uso dos mesmos. Também deverá zelar por todos os materiais da Cia. e, caso presencie algum ato de mal uso ou vandalismo, deverá acionar imediatamente seu superior imediato.

É proibido:

- O uso de veículos da empresa e/ou adesivados com nossa marca para fins que não sejam relacionados ao trabalho e, quando estiver usando-o, respeite as normas de trânsito e seja gentil.
- Promover alterações nas normas operacionais internas que possam causar prejuízos para as partes interessadas sem consulta prévia a estas (diretamente ou por meio de seus representantes).
- Utilizar bens e instalações da Empresa para fins particulares, ainda que fora do horário de trabalho, salvo quando autorizados pela Diretoria da área.

Oportunidades profissionais

Nosso processo de contratação de profissionais se define em dois modelos:

Recrutamento e Seleção (R&S): buscamos nossos novos colaboradores nas redes sociais, através de currículos cadastrados em nosso site, por meio de pesquisas de perfis ou programas de indicação.

Recrutamento Interno (R.I.): Boa parte das vagas abertas, antes de serem divulgados ao mercado, são comunicadas aos nossos colaboradores. Nossos funcionários podem se candidatar aos processos de R.I., obedecendo aos critérios estabelecidos para cada posição divulgada e obtendo aprovação de seus superiores imediatos para concorrer a essa promoção ou mudança de área ou função.

Contratação de Parentes: O Petz permite a contratação de parentes, desde que não tenham subordinação ou relacionamento cliente-fornecedor diretos. Preferencialmente, devem trabalhar em unidades de negócios diferentes.



Veja na prática

Ex.: José, colaborador da empresa, tem um irmão, Paulo, que está participando de um processo seletivo para trabalhar no Petz. Um dia desses, José descobriu que o irmão de um funcionário que ocupa um cargo mais alto que o seu se inscreveu no mesmo processo. No fim de semana, José encontrou Paulo e lhe disse para perder as esperanças, pois achava que o outro candidato, por ser parente de um funcionário com cargo mais alto, seria o escolhido.

José se equivocou. Por que?

José fez um comentário que comprometeu a reputação da empresa e a seriedade dos profissionais que nela trabalham. Além disso, a contratação de novos colaboradores é determinada pelos próprios méritos dos candidatos, e não pelas relações de parentesco que eles possam ter com atuais funcionários da empresa.



Sustentabilidade

A sustentabilidade não diz respeito apenas às questões ambientais ou de preservação e renovação de recursos naturais. Ser sustentável diz respeito a otimizar, inclusive, recursos financeiros e o tempo. Adote práticas saudáveis e econômicas em seu dia a dia e economize recursos sempre que possível, como energia elétrica, material de expediente, água, evite impressões desnecessárias. Faça a sua parte!

Uso de álcool e drogas

Estamos comprometidos com um local de trabalho livre das drogas. Não venda, utilize ou esteja sob a influência de álcool ou de drogas não prescritas, narcóticos ou qualquer outra “substância controlada”, conforme definido pela lei penal, durante o horário de trabalho, exceto na hipótese de disponibilização de bebidas alcoólicas em um evento autorizado.

Atenção, gestor!

Você precisa ser um exemplo de comportamento ético, ser alicerce e apoio para todos os colaboradores. Reconheça os méritos de cada pessoa e propicie igualdade de desenvolvimento profissional de acordo com o valor e a contribuição de cada funcionário. Não admitimos que decisões concernentes à carreira profissional dos funcionários se baseiem somente em relações pessoais. Certifique-se de que a sua equipe receba treinamento contínuo e adequado, além de informações atualizadas sobre as políticas do Petz.

Conflitos de interesse

Para manutenção de relações de trabalho saudáveis, todo colaborador deverá exercer sua rotina no Petz de forma a evitar quaisquer conflitos de interesses em seus relacionamentos pessoais e profissionais. Desta forma, orientamos quanto a este princípio:

Não é permitido ao colaborador o exercício de atividades paralelas conflitantes com as atividades do Petz ou com a jornada diária de trabalho. Ou seja, é vedado o uso do tempo reservado ao trabalho para realizações de proveito pessoal.

- O colaborador não pode realizar atividades externas, como prestar consultoria ou ocupar cargo em empresas com interesses conflitantes ou que realizem negócios conosco.
- Não é permitido que os colaboradores desenvolvam, dentro ou fora do âmbito de sua atuação profissional, qualquer forma de trabalho, remunerada ou não, a empresas que atuem no mesmo segmento do Petz. Exemplo: João trabalha no centro de estética e pensa em abrir um Pet Shop. Isso gera conflito de interesses e não é permitido.
- Não se deve utilizar os recursos que a empresa coloca à disposição de seus colaboradores para execução de seus trabalhos e atividades pessoais e em benefício próprio ou de pessoas a eles vinculadas. Por recursos, compreendem-se os computadores, softwares, celulares, materiais, ferramentas, veículos, instalações, informações, acesso à internet, serviço de e-mail, entre outros. Sendo assim, a correspondência enviada a partir dos equipamentos da empresa ou

por meio de seu domínio poderá ser submetida a monitoramento, respeitando-se a intimidade e dignidade do colaborador.

- O colaborador que ocupar posições em entidades externas deve comunicar, por escrito, ao seu gestor imediato, que avaliará possíveis conflitos de interesse e a concorrência com o horário de trabalho.

Situações que possam acarretar conflito de interesses não explicitadas neste Código de Conduta devem ser informadas aos gestores imediatos e Diretor da área para orientação.

Os colaboradores devem informar todas as empresas das quais possuam participação societária, independente se com negócio conflitante ou não, ao Diretor, Compliance Office e ao CFO.

Veja na prática

Ex.: João trabalha na área de compras e seu cunhado acabou de assumir uma posição de gerente comercial em uma empresa fornecedora do Petz.

Como João pode atuar evitando o conflito de interesses?

Neste caso, João deve informar imediatamente ao seu gestor e Diretor sobre a situação. Estes deverão envolver o Compliance Office, avaliando o grau de impacto e possibilidade de contornar quaisquer conflitos de interesse.



Relacionamento externo

Clientes

O cliente é nossa razão de existir! O Petz é uma empresa apaixonada por animais de estimação e demonstra isso em todos os processos dentro das unidades.

Trabalhamos com uma metodologia própria denominada “Os Cinco Hábitos do Atendimento Encantador” que, resumidamente, consiste em encantar nosso cliente e estar sempre disposto a atendê-lo.

Nossos clientes devem ser tratados sem distinção (por classe social, cor, nacionalidade, religião, opção sexual, etc) e devem obter de nossos colaboradores o melhor “momento de compra/prestação de serviço” possível. Não meça esforços para encantá-los!

Acionistas

É com o investimento dos acionistas que ganhamos força para nosso processo de crescimento e expansão. O relacionamento do Petz com seus acionistas e investidores deve basear-se nas normas vigentes e na comunicação precisa, transparente e de informações que lhes permitam acompanhar as atividades da Companhia e avaliar seu desempenho e potencial.

A Petz deve gerar e manter seus registros e informações contábeis em rigorosa consistência com a legislação, normas e melhores práticas existentes, permitindo uma base confiável de avaliação e divulgação de suas operações.

Fornecedores

Todos aqueles que prestam serviços ao Petz devem observar os princípios éticos estabelecidos neste Código de Conduta, durante todo o relacionamento conosco. A escolha dos fornecedores, seja de produtos ou serviços, deve ser sempre baseada em critérios profissionais,



comerciais e estratégicos, atendendo aos interesses e necessidade da empresa.

Nossos fornecedores devem ser tratados de forma igualitária, especialmente nos processos de cotação (orçamento) e contratação, tendo em vista que os colaboradores só devem ter acesso às informações realmente necessárias para o desempenho de seu trabalho. Além disso, todas as marcas comercializadas pelo Petz devem receber o mesmo tratamento.

Concorrentes

Concorrentes são quaisquer outras empresas que trabalhem com os mesmos tipos de produtos e serviços que nós, independentemente das marcas ou do tamanho da empresa em si. Não admitimos o uso de métodos ilegais ou antiéticos para a obtenção de informações sobre concorrentes, como segredos de negócios, indução à divulgação de informações confidenciais por parte de seus colaboradores ou furto de informações sigilosas e confidenciais, entre outros. A Petz não adota ações que possam prejudicar a imagem da concorrência ou de seus produtos e serviços.

Não é permitido discutir ou dialogar com concorrentes sobre informações privadas relativas a vantagens competitivas, como política de preços, termos de contratos, custos, estoques, mercado e planos de produto, pesquisas de mercado ou assemelhados em particular que possam caracterizar violação dos princípios de livre concorrência ou reserva de mercado.

Governo e Órgãos Públicos

O Governo (incluindo prefeituras, secretarias municipais e estaduais, delegacias, etc) e os órgãos públicos devem ser respeitados e toda a legislação vigente deve ser cumprida, garantindo processos transparentes e idôneos. Estamos comprometidos a cumprir todas as leis, regras e regulamentações governamentais aplicáveis. É importante lembrar que a conformidade com o Código de Conduta reflete o padrão mínimo aceitável.



Consulte nosso Departamento Jurídico caso não esteja certo de quais leis aplicam-se a cada situação.

Atenção: Ao receber documentos (citação; notificação, entre outros) de qualquer órgão público, o colaborador deve encaminhá-lo imediatamente, para o departamento jurídico em juridico@petz.com.br.

Imprensa

O relacionamento do Petz com a imprensa (jornais, revistas, sites, programas de TV e rádio, etc) é sempre mediado pela área de Marketing, que engloba a função de relações públicas. Nunca forneça entrevistas, ou depoimentos sem antes consultar e receber a liberação da área. Vale ressaltar que, não é permitido a nenhum órgão da imprensa. Fotografar, filmar nossas unidades ou abordar nossos colaboradores sem que a área de Marketing esteja envolvida.

A mídia é uma importante aliada do Petz para facilitar a veiculação de informações e ajudar na expansão de nossa marca, mas qualquer procedimento sem aviso prévio pode prejudicar a imagem da companhia. Consulte seu gestor para saber como agir caso isso ocorra.

Participação Política

O Petz se reserva o direito de não eleger opção partidária política alguma como oficial. Da mesma forma, se você tiver um partido que defenda, apoie ou participe, guarde essa informação para você. Não permitimos manifestações políticas em nossa empresa. Lembre-se: respeitamos uns aos outros!



Premiações, brindes e presentes

Receber brindes e presentes

É permitido o recebimento de brindes de fornecedores e parceiros até o valor máximo de R\$ 100,00 (cem reais). Brindes, prêmios e presentes de valor superior recebidos devem ser informados ao seu gestor imediato para que este encaminhe ao Diretor da área e ao Diretor de Gente e Gestão. Eles darão as disposições necessárias (sorteio ou doações), devendo envolver as áreas Jurídica e Comunicação Interna. A área jurídica é a responsável por averiguar quais brindes podem ficar com o colaborador presenteado e quais devem ser retidos na empresa para sorteio, enquanto a Comunicação interna realizará o sorteio e a divulgação como reconhecimento.

Veja na prática

Clientes, fornecedores ou outros contatos comerciais poderão oferecer presentes, entretenimento ou outros favores a você. Embora você possa achar que aceitá-los não afetará seu comportamento, isso poderá fazer com que algumas pessoas achem que deverão fazer algo como retribuição. Isso afeta a capacidade de tomar decisões comerciais que priorizem os interesses do Petz.

Os únicos tipos de presentes ou entretenimento que você poderá aceitar de alguém que negocia ou poderá vir a negociar com o Petz são:

- Presentes ocasionais de baixo valor (canetas, calendários ou pequenos itens promo-cionais relacionados aos negócios);
- Refeições ocasionais com um preço razoável na companhia de um contato comercial, desde que comunicado ao seu gestor.

Já o comparecimento ocasional a eventos esportivos (ex. Jogos de futebol e GP de Fórmula 1), cinema ou a outros eventos culturais (peças teatrais, parques) na companhia de um contato comercial deverão ser comunicados ao Diretor da área e ao Compliance Office para que seja avaliado o impacto. Esses convites devem ser sorteados.

Caso você não tenha certeza se pode aceitar um presente, uma refeição ou um evento, converse sobre isso com seu gestor, regional ou diretor. Se ao recebermos um agrado isso provocar a sensação de que precisamos fazer (ou prometer fazer) qualquer coisa como retribuição, não aceite imediatamente, pois isto pode comprometer nossas relações.



Dar brindes e presentes

Nenhum presente ou brinde pode, em hipótese alguma, ser dado em troca de tratamento favorável inapropriado, seja para fornecedores, clientes e/ou funcionários de órgãos públicos, visando qualquer benefício para a companhia.

Para evitar a impressão de relações impróprias, seguem algumas diretrizes quanto ao ato de dar presentes ou brindes para público externo (fornecedores, clientes e/ou órgãos públicos):

- Está autorizado presentear desde que não exceda o valor de R\$ 100,00 (cem reais) e tenha a identificação do Petz (Pet Center Comércio e Participações S.A.), com logotipo ou timbre da empresa. Acima desse valor é necessária a aprovação prévia do Compliance Office e, caso aplicável, do Conselho de Administração da Companhia;
- Brindes devem ser dados em pequenas quantidades e devem ser de baixo custo. Ou seja, deve ser observado o limite máximo acima estabelecido, de modo que não tenha relevância e, portanto, não seja visto como uma tentativa de induzir alguém a fazer mau uso de sua posição.
- Deve-se evitar dar diversos brindes para uma única pessoa no decorrer de um ano, sendo que, caso mais de um brinde seja dado, o valor cumulativo desses, para um período de 12 (doze) meses, não pode exceder o valor de R\$ 100,00 (cem reais);
- Nenhum presente ou brinde deve ser dado em dinheiro;
- Os colaboradores devem ter cuidado redobrado em relações com órgãos públicos, principalmente de alto nível ou que tenham autoridade direta sobre uma matéria pendente de negócios da Companhia;



Práticas anticorrupção

Dispomos de um Manual Anticorrupção que resume todas as práticas do Petz em relação a aspectos como corrupção e fraudes por parte de colaboradores e terceiros. Consulte a via que você recebeu sempre que necessário.

Fraude é qualquer ato ilegal (que se opõe à Lei) ou ilegítimo (que não se adequa às circunstâncias estabelecidas pela Lei). Incluem-se aqui quaisquer ações caracterizadas por engano malicioso, dissimulação ou violação da verdade. Todo colaborador é um parceiro importante na atuação contra fraudadores e deve atuar informando imediatamente quando suspeitar da ocorrência de uma fraude nas suas atividades internas ou com terceiros.

Treinamentos

O Petz realiza treinamentos obrigatórios periodicamente a todos os colaboradores para qualificação e conscientização acerca das condutas, princípios, conceitos e procedimentos previstos neste Código de Conduta e nas demais políticas e normas do Petz.

Canal de comunicações e medidas disciplinares

Os colaboradores têm o dever de comunicar ao Petz a ocorrência de qualquer irregularidade ou suspeita de violação às disposições deste Código de Conduta, das demais normas e políticas do Petz ou de qualquer legislação vigente que possa envolver o Petz e causar danos à sua imagem, patrimônio ou reputação perante a sociedade.

Dessa forma, o Petz disponibiliza um canal de denúncias através de empresa terceirizada (ICTS), que permite o tratamento adequado das comunicações de irregularidades identificadas de maneira segura e anônima. As comunicações podem ser encaminhadas pelo e-mail **canaldedenuncia@petz.com.br** ou via website **<https://canaldedenuncia.com.br/petz>**.

Não será permitida ou tolerada qualquer retaliação contra aquele que, de boa-fé, fez uma comunicação conforme as orientações estabelecidas neste Código de Conduta.

Os relatos são recebidos por uma empresa independente e especializada e podem ser realizados de forma anônima, garantindo, assim, a confidencialidade, o sigilo absoluto e o tratamento adequado de cada situação, sem conflitos de interesses.

O Compliance Office, a Diretoria de Recursos Humanos e o Diretor Financeiro (“Equipe de Apuração”) do Petz são responsáveis por apurar as comunicações e avaliar a aplicação de medidas disciplinares, que incluem a possibilidade de advertência, suspensão e até rescisão do contrato de trabalho. Terceiros e fornecedores, por sua vez, poderão ter sua relação comercial com o Petz encerrada.

Dependendo da complexidade da alegação, a Equipe de Apuração poderá contratar serviços especializados para avaliar a veracidade dos fatos relatados na denúncia e levantar documentos comprobatórios aplicáveis. O resultado da investigação é apresentado ao Compliance Office para a tomada das decisões aplicáveis.

Ademais, a fim de conferir maior efetividade ao canal e evitar qualquer interferência indevida, caso a denúncia envolva qualquer dos membros da Equipe de Apuração, a análise será conduzida apenas pelos demais.



Considerações finais

Você pode sentir falta de algum assunto que não tenha sido abordado em nosso Código de Conduta. Caso isso ocorra, contamos com você para ajudar na próxima edição. Sugira temas!

Caso você tenha dúvidas, sobre os itens expressos nesse livreto, procure seu gestor ou o canal <https://canaldedenuncia.com.br/petz/>

Acesse nosso site e conheça nossas redes sociais! 

www.petz.com.br
[@petz](https://www.instagram.com/petz)



Termo de compromisso

Eu, _____,
portador do RG _____ e
CPF _____, declaro ter recebido o Código de
Conduta Petz. Afirmo, ainda, ter entendido os conceitos
apresentados e estar ciente das normas de conduta da Pet Center
Comércio e Participações S.A.

_____, _____ de _____ de 20____.

Nome do Colaborador:

RG.:

CPF.:

Petz

Petz

CENTRO VETERINÁRIO
seres

**BANHO
& TOSA**
Petz



**CANSEI
DE SER
GATO**

petix.
o melhor para seu pet

**ATACADO
PET**