

**CÓDIGO**  
**DE CON**  
**DUTA**  
**LOPES**



**Lopes**  
supermercados



# SUMÁRIO

MENSAGEM DA DIRETORIA	03	04	INTRODUÇÃO
CULTURA ORGANIZACIONAL	05	07	COLABORADORES
CLIENTES	15	16	FORNECEDORES
CONCORRÊNCIA	17	17	IMPRENSA
COMUNIDADE E MEIO AMBIENTE	18	19	ÓRGÃOS PÚBLICOS
VIGÊNCIA	19	20	DÚVIDAS E VIOLAÇÕES DO CÓDIGO DE CONDUTA

## DA DIRETORIA

### **COLABORADORES E FORNECEDORES,**

Desde 1974 nossa empresa vem se desenvolvendo e conquistando o reconhecimento do mercado, clientes e fornecedores. Isso se deve à conduta responsável e íntegra adotada na condução do negócio e na relação com todos aqueles que nos cercam.

Praticar a ética é fundamental para nossa reputação e crescimento sustentável. Nossos valores são irrevogáveis e confiamos que todos aqueles que fazem parte de nossa equipe os pratiquem, começando pela liderança, que deve ser uma referência em todas as suas ações e decisões.

Este Código tem um papel fundamental no processo de fortalecimento da nossa cultura e contribuirá diretamente para atingirmos a excelência em tudo o que fizermos. Além disso, acreditamos que podemos influenciar a sociedade com nossas atitudes. Devemos ler atentamente e consultar este conteúdo com frequência para guiar nossas atitudes no relacionamento com nossos colegas de trabalho, clientes e fornecedores.

**Marcio Barros**  
Diretor Presidente

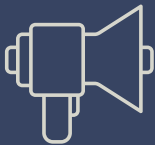
# INTRODUÇÃO

Por meio das atitudes de cada pessoa é possível conhecer os seus valores e definir a sua identidade, refletindo, diretamente, em sua reputação. O mesmo acontece quando tratamos de uma empresa.

O **LOPES SUPERMERCADOS** pauta suas ações nas leis e padrões estabelecidos pela sociedade, valoriza o ser humano e sua diversidade e, por esse motivo, espera ser reconhecido como uma empresa idônea e ética. Isso somente se torna possível quando cada colaborador assume o compromisso de adotar atitudes baseadas na Missão, Visão e Valores da empresa.

Esse Código de Conduta visa informar e esclarecer a todos os colaboradores e fornecedores sobre os comportamentos que devem orientar o negócio, as atividades e os relacionamentos.

Diante de dúvidas, os gestores da empresa e o Comitê de Ética instituído estarão à disposição para esclarecê-las.



# CULTURA ORGANIZA CIONAL

A cultura do **LOPES SUPERMERCADOS** é pautada por acolhimento, confiança e excelência. É expressa por meio de sua Missão, Visão e Valores, que foram estabelecidos de modo a refletir o “Jeito Lopes de Ser”:



## **MISSÃO**

Oferecer aos nossos clientes uma experiência de compra com variedade de produtos e serviços, qualidade, preço justo e atendimento acolhedor em todas as nossas lojas.



## **VISÃO**

Ser reconhecido como o melhor supermercado de vizinhança pelos nossos colaboradores, clientes e fornecedores.



## VALORES

### ÉTICA

#### **Fazer a coisa certa**

Basear nossas ações e decisões na Missão, Visão e Valores do Lopes.

### DISCIPLINA

#### **Manter o foco**

Planejar e priorizar nossas tarefas, executando-as com qualidade e cumprindo prazos acordados.

### HUMILDADE

#### **Estar aberto a aprender e a compartilhar conhecimento**

Reconhecer os nossos próprios erros, saber ouvir e valorizar o talento do outro.

### COMPROMETIMENTO

#### **Ser responsável**

Assumir e cumprir o que nos foi proposto e confiado, agindo como “donos do negócio”.

### CRIATIVIDADE

#### **Surpreender positivamente**

Propor soluções diferentes para melhorar o nosso dia a dia. Criar algo ou inovar o existente.

### FELICIDADE

#### **Ter satisfação no que faz**

Exercer nossas atividades com entusiasmo, prezando por um ambiente de melhoria contínua, apoio e cooperação.

# COLABORADORES

Os colaboradores compõem o patrimônio mais valioso da empresa, pois refletem a imagem do **LOPES SUPERMERCADOS** junto aos clientes e fornecedores. Para eles, deve ser proporcionado um ambiente acolhedor e de cooperação, oferecendo condições para que todos, independentemente do cargo, desenvolvam o trabalho com base nos valores e no Código de Conduta da empresa.

1

## PLANO DE CARREIRA

O **LOPES SUPERMERCADOS** promove a capacitação e o desenvolvimento profissional da equipe por meio de treinamentos e da igualdade de oportunidade. Os critérios utilizados para seleção e promoção serão sempre pautados pelas diretrizes de Gestão de Gente e pela meritocracia.

2

## DIVERSIDADE

O **LOPES SUPERMERCADOS** acolhe a diversidade e assume o compromisso de respeitar as diferenças de etnia, orientação sexual, crença religiosa, idade, estado civil, condição física, intelectual e sociocultural, nacionalidade e convicção política. Não é admitido ou tolerado qualquer tipo de discriminação.



**3**

## SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

O **LOPES SUPERMERCADOS** provê aos colaboradores e exige dos fornecedores condições adequadas de trabalho que atendam à legislação em vigor. É de responsabilidade de todos o cumprimento das normas e dos procedimentos para a realização de suas atividades profissionais, preservando sua integridade física, bem como a segurança de seus colegas. O uso de EPIs (Equipamentos de Proteção Individual) e EPCs (Equipamentos de Proteção Coletiva) é obrigatório.

**4**

## APRESENTAÇÃO PESSOAL

Os colaboradores representam a imagem e a reputação do **LOPES SUPERMERCADOS** e, por esta razão, devem zelar por sua apresentação pessoal, postura e conduta.

O uniforme deve ser utilizado apenas durante a jornada de trabalho. No trajeto entre residência e empresa, o colaborador deverá utilizar seu traje pessoal. Para aqueles que não utilizam uniforme, recomenda-se o uso de traje de acordo com as orientações divulgadas no Programa de Integração.

Os colaboradores devem cuidar da forma como se comunicam e agem nos momentos em que estiverem identificados como funcionários da empresa, visando transmitir os valores institucionais aos colegas de trabalho, clientes e fornecedores.

**5**

## PONTO ELETRÔNICO

O ponto eletrônico é registrado por impressão digital, ID ou controle de marcação externa no horário em que o colaborador estiver autorizado a iniciar e a finalizar suas atividades e no intervalo para refeições. Não é permitido que um colaborador registre o ponto de outro colaborador.

**6**

## **BEBIDAS, DROGAS E ARMAS**

Os colaboradores não devem trabalhar e/ou se apresentar ao trabalho sob efeito de bebidas alcoólicas ou substâncias ilegais, seja no local de trabalho ou em atividades relacionadas a ele, como eventos e viagens. Não é permitido portar, carregar ou guardar consigo qualquer material considerado ilegal nas dependências da empresa como, por exemplo, armas, entorpecentes ou objetos considerados ilícitos pela legislação.

**7**

## **ASSÉDIO, BULLYING E INFLUÊNCIA**

A interação entre os colaboradores deve ser pautada pelo respeito mútuo, não praticando comentários maldosos, gestos inadequados ou qualquer atitude que possa ser associada aos assédios moral e sexual, *bullying* ou ainda, a utilização de cargo para favorecimentos pessoais, zelando por um ambiente de trabalho respeitoso e acolhedor.

**8**

## **CONFLITOS DE INTERESSE**

Conflito de interesse é qualquer oportunidade de ganho pessoal, direto ou indireto, para si, membros de sua família e amigos, ou vantagem que possa conflitar com atividade que envolva interesses e/ou reputação da empresa, fornecedores, clientes e concorrentes.

É proibido desenvolver atividades ou prestar serviços profissionais similares, simultâneos ou paralelos àqueles realizados no **LOPES SUPERMERCADOS**, formalmente ou informalmente. Poderão ser exercidas apenas atividades que não prejudiquem seu desempenho na empresa, que sejam realizadas fora do horário de trabalho, que não sejam

conflitantes com as atividades, atribuições e com o segmento de atuação do **LOPES SUPERMERCADOS**.

É de responsabilidade de cada colaborador notificar o **LOPES SUPERMERCADOS** proativamente por meio da “Declaração de Conflitos de Interesse” (disponível no final deste exemplar), a qualquer momento, situações de potencial conflitos de interesse.

9

## COMPRA POR COLABORADORES

Os colaboradores somente poderão efetuar compras nas lojas do **LOPES SUPERMERCADOS** fora do horário de expediente ou durante o horário de intervalo, sendo proibido que o próprio colaborador pese ou registre suas compras. Caso as compras sejam efetuadas e/ou consumidas durante o horário de intervalo, o colaborador deverá exibir à equipe de Prevenção de Perdas o cupom fiscal para conferência.

10

## RELAÇÕES DE PARENTESCO

Parentes de até 3º grau de colaboradores não poderão ter relação de subordinação funcional e/ou operacional, atuar na mesma unidade ou no mesmo centro de custo, bem como não poderão estabelecer relacionamento comercial ou atendimento, inclusive com pessoas com quem residem. A contratação de profissionais que possuam familiares em posições de liderança em concorrentes e fornecedores que se relacionem com o **LOPES SUPERMERCADOS** deverá ser aprovada pelo Comitê de Ética.

Os colaboradores devem notificar por meio da “Declaração de Conflitos de Interesse” (disponível no final deste exemplar) relacionamentos e presença de familiares em posições de liderança

em concorrentes e fornecedores. Em todos os casos será avaliada a possibilidade de remanejamento visando evitar possível conflito ético. Diante de dúvidas, os gestores da empresa, o departamento de Gestão de Gente e o Comitê de Ética estarão à disposição para esclarecê-las.

11

## REDES SOCIAIS

Para zelar pela reputação do **LOPES SUPERMERCADOS**, as páginas e os perfis oficiais nas redes sociais são administrados pelo departamento de Marketing e o conteúdo divulgado é de propriedade da empresa. Por esse motivo, é proibida a divulgação de fotos e informações, respostas às publicações de clientes, bem como a criação de perfis e páginas em nome da empresa.

Nos perfis pessoais, os colaboradores poderão compartilhar publicações feitas previamente nos canais oficiais do **LOPES SUPERMERCADOS** e fotos de eventos, como treinamentos e campanhas, desde que não tenham caráter confidencial ou estratégico. Ao realizar postagens, o colaborador deve se certificar que suas opiniões pessoais não se confundam com as do **LOPES SUPERMERCADOS**. A divulgação de imagens e de conteúdo inapropriados no ambiente de trabalho e/ou trajando o uniforme da empresa não são admitidas.

**12**

## COMÉRCIO INTERNO E ARRECADAÇÕES

A comercialização de produtos e prestação de serviços entre colaboradores no ambiente de trabalho é proibida, sob qualquer forma. Do mesmo modo, são proibidas rifas, listas, sorteios ou quaisquer outras formas de arrecadação de dinheiro ou bens, ainda que tenham cunho assistencial.

**13**

## CONFIDENCIALIDADE

É de responsabilidade de todos proteger as informações da empresa e tratar com sigilo dados de colaboradores, negócios, clientes e fornecedores, mesmo após seu desligamento, sendo proibida a utilização de informações para privilegiar terceiros ou obter vantagens pessoais.

A divulgação externa para trabalhos acadêmicos, pesquisas, *benchmarking* ou outros fins deverá ser formalizada e avaliada pelo departamento de Gestão de Gente, pelo departamento detentor da informação e pelo departamento Jurídico, na ordem informada. Apresentações em associações de classe ou atendimento à imprensa serão avaliados pelo departamento de Marketing. Dados de colaboradores serão divulgados apenas para fins legais.

**14**

## SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

As senhas são de uso pessoal e intransferível, devem ser mantidas sob sigilo, e todas as transações efetuadas são registradas e associadas ao *login* do usuário conectado ao equipamento. Ao se ausentar do local de trabalho, o colaborador deve bloquear o equipamento e também guardar documentos confidenciais.

Os recursos e equipamentos disponibilizados como ferramentas de trabalho (celular, computador, e-mail corporativo, internet, etc.) são de propriedade da empresa e para uso exclusivamente profissional. Dessa forma, o **LOPES SUPERMERCADOS** se reserva o direito de monitorar seus conteúdos e formas de utilização. Nenhum software pode ser adicionado ou copiado dos sistemas sem autorização do departamento de Tecnologia da Informação. Arquivos e documentos não poderão ser copiados ou retirados das dependências da empresa.

15

## MEIOS ELETRÔNICOS

Em loja, é proibido o uso de celular particular durante o horário de trabalho, sendo permitido somente àqueles que possuem aparelho corporativo. Em caso de emergência durante o horário de trabalho, o colaborador deve solicitar autorização da chefia imediata.

16

## FRAUDE

Toda informação interna deverá ser apresentada com precisão, no prazo correto, de forma completa e fidedigna, sustentada pela documentação correspondente e pelos procedimentos internos seguidos em sua totalidade. A omissão, falsificação, imprecisão, manipulação de informações, registro de valores e documentos, visando o atingimento de resultados, fechamentos de operações e metas, bem como o descumprimento de procedimentos, não são tolerados pela empresa e estão sujeitos a medidas legais e/ou disciplinares.

17

## USO DA MARCA E BENS

A marca **LOPES SUPERMERCADOS** constitui patrimônio da empresa. Sua aplicação é permitida em documentos, materiais, produtos e veículos de comunicação conforme orientações do Manual de Identidade Visual estabelecido pelo departamento de Marketing.

Os recursos e bens presentes na empresa são destinados para prática das atividades profissionais e comerciais, e o papel de todos é zelar pela sua preservação. Nenhum colaborador está autorizado a apropriar-se de qualquer item, sejam equipamentos, mobiliários ou produtos, bem como movimentar materiais sem autorização formal do gestor da área ou unidade.

18

## BRINDES E PRESENTES

Aceitar ou oferecer presentes, brindes, comissões, gorjetas, convites ou qualquer benefício, em seu favor ou de terceiros, seja em endereço comercial ou residencial, pode transmitir a intenção de troca de favores/vantagens e impactar na tomada de decisões. Por esse motivo, o **LOPES SUPERMERCADOS** não permite tais condutas.

Produtos entregues como amostra deverão ser devolvidos aos fornecedores tão logo seja feita a análise de viabilização comercial. Em caso de não retirada, os itens serão encaminhados ao departamento de Gestão de Gente para destinação adequada.

# CLIENTES

Os clientes são a razão da existência do **LOPES SUPERMERCADOS** e a relação com eles deve ser pautada pela prática dos valores da empresa, expressando o compromisso em atendê-los de maneira cordial e acolhedora em todas as lojas. Para tanto, os gestores devem atuar junto às suas equipes para garantir que os produtos e serviços atendam ao padrão de qualidade estabelecido e às regulamentações aplicáveis.





# FORNECE DORES

## ○ **LOPES SUPERMERCADOS**

considera como fornecedores as instituições comprometidas com o desenvolvimento de seu negócio, com os quais estabelecerá relacionamento baseado em critérios justos e éticos. Em contrapartida, os fornecedores devem pautar seu comportamento pelas diretrizes contidas neste Código, nas condições contratuais e na legislação vigente, sob pena de rescisão das relações comerciais. Todos os contratos devem ser analisados e aprovados pelo departamento Jurídico e firmados somente pelos representantes legais da empresa.

○ **LOPES SUPERMERCADOS** se compromete a não explorar o trabalho infantil e escravo e se reserva o direito de manter relações apenas com empresas que pratiquem o mesmo princípio. Não serão tolerados negócios com fornecedores de reputação duvidosa.



# CONCORRÊNCIA



A relação com os concorrentes é pautada pelo respeito e ética, considerando as orientações da Lei de Defesa da Concorrência (Lei nº 12.529/11). A competitividade da comercialização dos produtos é estruturada na concorrência leal e as informações de mercado devem ser sempre obtidas por meios legais.

## IMPRENSA

A divulgação de imagens, externas ou internas, informações ou declarações (verbais ou escritas) envolvendo a marca **LOPES SUPERMERCADOS** e seus colaboradores, por meio da imprensa, deverão ser formalizadas e encaminhadas para análise prévia do departamento de Marketing.

# COMU NIDADE E MEIO AMBIENTE

O **LOPES SUPERMERCADOS** se preocupa com o impacto que suas operações podem gerar nas regiões onde estão inseridas, reconhece sua importância no desenvolvimento das comunidades e busca promover harmonia entre todos que o cercam, respeitando a legislação ambiental.

Solicitações de doações, patrocínios e ações pontuais devem ser encaminhadas para análise do departamento de Marketing, que avaliará a demanda considerando as diretrizes da empresa.



# ÓRGÃOS PÚBLI COS

O **LOPES SUPERMERCADOS** estabelece relações baseadas na transparência e nas diretrizes da Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/13) com os representantes do Estado, Governo e Municípios.



# VI GÊN CIA

Este Código de Conduta será revisado e atualizado sempre que houver alterações na legislação ou quando a empresa entender que se faz necessário para manter seu bom funcionamento e credibilidade.

# DÚVIDAS E VIOLAÇÕES DO CÓDIGO DE CONDUTA

A liderança do **LOPES SUPERMERCADOS** é responsável por orientar e acompanhar a conduta dos colaboradores de acordo com esse Código. Caso tenha dúvidas a respeito do conteúdo, procure seu gestor, departamento de Gestão de Gente ou Comitê de Ética.

Ao tomar conhecimento de conduta contrária ao direcionamento desse Código, entre em contato com o Disque Denúncia, independente do cargo ou circunstância de quem a tenha praticado. A conduta será averiguada pelo Comitê de Ética e poderá resultar na aplicação de medidas disciplinares previstas na legislação e nos procedimentos da empresa.

A iniciativa de denunciar desvios é encorajada, garantida a confidencialidade do denunciante e daqueles que contribuirão para a averiguação dos fatos. A retaliação por parte do denunciado é inaceitável. A omissão, diante do conhecimento de possíveis violações por terceiros, será igualmente considerada conduta antiética.

**Disque Denúncia:**

0800 242 3280

Ligação gratuita

Todos os dias da semana, 24 horas

**Gestão de Gente:**

2423-2819

2ª a 6ª feira, das 8h às 17h20

[gestaodegente@superlopes.com.br](mailto:gestaodegente@superlopes.com.br)

**Comitê de Ética:**

[comite.etica@superlopes.com.br](mailto:comite.etica@superlopes.com.br)



