

Código de Ética e Conduta

CARTA DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Caros colaboradores:

O WB Serviços sempre valorizou seu Código de Ética e Conduta, buscando fazer com que a ética, a conformidade e a transparência nortegassem todas as nossas ações. Fomos pioneiros ao definir as condutas que eram inaceitáveis na Empresa: “OS INEGOCIÁVEIS”.

Neste momento em que a sociedade brasileira chegou ao limite e entende os danos e prejuízos causados por atos de desonestidade e práticas de corrupção, o Código de Ética e Conduta da nossa Empresa se fortalece ainda mais.

O Brasil, mais do que nunca, precisa que toda a sociedade se mobilize para que a honestidade, a ética, a transparência e a conformidade sejam priorizadas. Por isso, é tão importante que vocês não apenas cumpram as regras e orientações previstas neste Código de Ética e Conduta, mas que, principalmente, sejam guardiões das mesmas, denunciando qualquer violação ou suspeita de violação as regras aqui estabelecidas.

Diante do cenário nacional, o WB Serviços, em busca da melhoria contínua, revisou seu Código de Ética e Conduta, editou um Manual Anticorrupção e, em atenção ao Decreto Federal nº 8.420/2015, criou uma área dedicada ao seu Programa de Integridade.

A fim de garantir que o nosso Código de Ética e Conduta seja uma referência para a sociedade, ele foi revisto com muito cuidado, assegurando que os princípios de integridade fossem tratados de forma simples e objetiva.

Conto com vocês para consolidar o WB Serviços como a Empresa mais Ética do Brasil.

Wilson Werkhauser

Sumário

1 – PROPÓSITO, VISÃO E VALORES	2
2 – INEGOCIÁVEIS	3
3 – Diretrizes de Comportamento	4
4 – Responsabilidade da Liderança	7
5 – Relacionamento com Terceiros	8
6 – Canal de Comunicação	10
7 – Disposições Gerais	11
Anexo I	12

1 – PROPÓSITO, VISÃO E VALORES

Nosso Propósito

- Levar ao acesso de muitos aquilo que é privilégio de poucos.

Nossa Visão

- *Ser o grupo mais inovador do varejo nacional, oferecendo diversas linhas de produtos e serviços para a família brasileira. Estar presente onde, quando e como o cliente desejar, seja em lojas físicas, virtuais ou online. Encantar sempre o cliente com o melhor time do varejo, um atendimento diferenciado e preços competitivos.*

Nossos Valores

- **CLIENTE EM 1º LUGAR:** Colocamos o cliente à frente em todas as decisões e para isso buscamos conhecê-lo a fundo. Temos paixão por vender e por atender bem nossos clientes. Buscamos incansavelmente encantá-los e, quando erramos, fazemos todo o esforço possível para reconquistá-los.
- **GENTE QUE GOSTA DE GENTE:** Trabalhamos com energia positiva e celebramos nossas conquistas. Gostamos de trabalhar em equipe, de forma colaborativa, com transparência e “olho no olho”, sempre com muito respeito. Feedbacks construtivos são incentivados e bem-vindos. Damos autonomia com responsabilidade e buscamos atrair, valorizar e desenvolver talentos.
- **“MÃO NA MASSA”:** Somos ousados e não temos medo de errar. Pensamos fora da caixa e sempre encontramos maneiras de fazer da forma mais simples e criativa. Trabalhamos duro, com proatividade e resolvemos problemas mesmo que não sejam de nossa responsabilidade. Fazemos acontecer com agilidade, colocando as ideias em prática ainda que não estejam 100%. Gastamos a sola do sapato para estarmos sempre próximos da linha de frente.
- **FOCO NO RESULTADO SUSTENTÁVEL:** Evitamos burocracia e excesso de controles. Nos aprofundamos para tomar decisões baseadas em fatos e dados, mas não tememos fazê-lo com base na intuição quando necessário. Confrontamos os problemas quando os encontramos e agimos nas causas raiz para resolvê-los. Somos íntegros. Acreditamos e praticamos a política do ganha-ganha.
- **ATITUDE DE DONO:** Pensamos na Empresa como um todo e na perpetuidade do negócio, não somente em nossa área ou loja: não fazemos “gol de mão”. Fazemos mais com menos e somos inconformados com coisas que não estão certas, por isso estamos sempre buscando melhorar e “subir a barra”. Respiramos e promovemos nossa cultura.

2 – INEGOCIÁVEIS

O que são os Inegociáveis?

São as condutas não admitidas no WB Serviços, em hipótese alguma e sob quaisquer circunstâncias, passíveis de demissão por justa causa.

O porquê dos Inegociáveis?

Para destacar os comportamentos que ferem gravemente os valores do WB Serviços.

Quais são os Inegociáveis?

- 1 - Causar prejuízo ao Cliente e/ou a Empresa
- 2 - Práticas de Corrupção
- 3 - Discriminação de Qualquer Natureza
- 4 - Assédio Moral e Sexual
- 5 - Conflito de Interesses

1 - Causar Prejuízo ao Cliente e/ou a Empresa

- Causar, intencionalmente, prejuízo financeiro à Empresa e/ou ao cliente;
- Obter vantagem indevida no exercício de suas funções;
- Enganar o cliente, induzindo-o a erro ou embutindo serviço financeiro sem seu prévio consentimento;
- Alterar ou manipular resultados de relatórios, fechamento de caixa, jornada de trabalho e outros.

2 - Práticas de Corrupção

- Envolver-se direta ou indiretamente em práticas de subornos e propinas, oferecimento de vantagens indevidas e outros atos de corrupção junto a agentes públicos (ex: servidores públicos, políticos, fiscais), bem como a aceitação ou oferta de brindes de qualquer natureza, violando a política de presentes, brindes e hospitalidades junto aos fornecedores e prestadores de serviço e demais parceiros e terceiros.
- Aceitar qualquer tipo de favorecimento pessoal em troca da execução de ações que coloquem em risco a imagem da Empresa ou que possam gerar prejuízo financeiro ao WB Serviços.

3 - Discriminação de Qualquer Natureza

- Discriminar qualquer pessoa em razão de raça, cor, crença religiosa, sexo, orientação sexual, nível social ou ideais políticos;
- Faltar com respeito ou tratar de forma diferenciada colaboradores em razão de características físicas e/ou questões ideológicas.

4 - Assédio Moral e Sexual

- Utilizar-se de posição hierarquicamente superior para expor colaboradores, terceiros e prestadores de serviço à situação constrangedora, vexatória ou faltar com respeito no trato pessoal dos subordinados;
- Aproveitar-se de ocasiões e/ou do ambiente de trabalho para constranger colaboradores em busca de oportunidade de relacionamentos amorosos ou sexuais.

5 - Conflito de Interesses

- Negociar com parentes e/ou amigos sem prévia comunicação ao superior hierárquico;
- Manter relacionamento amoroso com subordinado sem informar à área de gestão de pessoas e ao superior hierárquico;
- Contratar parentes que tenham uma relação de subordinação, como trabalhador efetivo, trabalhador temporário, prestador de serviço ou fornecedor.

“ O WB Serviços trabalha para que todos colaboradores sejam fiéis a esses preceitos e saibam que o respeito ao Código de Ética e Conduta é condição para manter-se empregado na Empresa. ”

3 – Diretrizes de Comportamento

3.1 – Todos nós devemos

- Cumprir a legislação vigente e os direitos fundamentais previstos na Constituição Federal http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm;
- Cumprir todas as diretrizes, políticas, normas e procedimentos da Empresa, pertinentes a sua área de atuação;
- Ser guardião da cultura do WB Serviços e exemplo de postura ética;
- Agir com honestidade, sinceridade, lealdade e respeito para com os colegas de trabalho, com os terceirizados e com todos os parceiros de negócios, em todas as situações;
- Agir para que quaisquer práticas ilegais, uma vez identificadas, sejam imediatamente reportadas ao WB Serviços, por meio dos canais disponíveis de denúncia, para que todas as medidas necessárias sejam adotadas;
- Desempenhar nossas funções com cuidado e diligência, nossas ações devem ser voltadas a responsabilidade social e ao meio ambiente;
- Respeitar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem dos demais;
- Zelar pelo nome e reputação do WB Serviços em toda a sociedade. Todas nossas ações devem ser orientadas nesse sentido;
- Honrar os compromissos assumidos, respeitando prazos, atendendo demandas e cumprindo acordos;
- Observar as regras da concorrência livre e leal, ou seja, não podemos influenciar direta ou indiretamente no seu resultado;
- Observar as regras e diretrizes de segurança do trabalho;
- Informar imediatamente à sua liderança e/ou a área de integridade qualquer ato que seja contrário aos valores e aos inegociáveis do WB Serviços;
- Informar a seu líder ou ao gestor de pessoas da sua área sempre que um parente se candidatar a uma vaga no WB Serviços;
- Proteger os bens e patrimônio da Empresa com o mesmo zelo que aplicamos aos nossos, sejam eles equipamentos de trabalho, bens de comércio, informações importantes e sensíveis;
- Prevenir danos, evitar o mau uso dos bens da Empresa, impedir o uso ilegal e cuidar para que não ocorram perdas, furtos ou desvios;
- Utilizar os recursos da Empresa somente para os propósitos do WB Serviços;
- Obter resultados de forma transparente e íntegra;

- Elaborar relatórios, informes e outros documentos de forma correta e fiel aos dados;
- Preservar a prática do Rito de Comunhão, do Conselho de Colaboradores e do Atendimento 10 Estrelas;
- Combater o uso indevido da marca do WB Serviços, trazendo ao conhecimento da Empresa qualquer informação de ato coloque em risco a sua reputação;
- Buscar formas de mitigar os impactos ambientais de nossas operações e incorporar ações que ajudem a melhorar as condições ambientais do nosso Planeta. No mínimo, todos nós devemos seguir a legislação e a regulamentação ambiental vigente em todos os locais nos quais atuamos.
- Manter sigilo absoluto sobre informações gerais, campanhas promocionais e sobre as estratégias do WB Serviços, não as fornecendo a terceiros (imprensa, fornecedores, promotoras, concorrentes, etc.);
- Manter bom relacionamento e sinergia com equipes internas e das empresas coligadas.

3.2 – Como Agir em Determinadas Situações

- Quando realizar indicação de um candidato para uma vaga, devemos informar ao responsável pelo processo de seleção o grau de relacionamento que possuímos com o indicado;
- No caso de relacionamento afetivo com outro colaborador seu líder direto e a área de gestão de pessoas devem ser informados;
- Antes de iniciar nossas atividades, devemos certificar de que possuímos todos os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) necessários e utilizá-los da forma correta;
- Ao utilizar uniforme, portar nossas marcas ou dirigir veículo que possua referência ao WB Serviços, fazê-lo de maneira diligente de forma a bem representar a Empresa;
- Caso você receba informações sobre a existência de negócios entre o WB Serviços com um de seus familiares ou pessoas com as quais seus familiares tenham estrito relacionamento pessoal, ou mesmo com empresas em que tais pessoas sejam sócias, possuam participação relevante ou exerçam algum cargo de administração, você deverá comunicar seu líder. O negócio só poderá prosseguir com prévia autorização do Diretor Executivo da área e a Diretoria de Integridade. Entendem-se por familiares cônjuge, pais, irmãos, filhos, sobrinhos e primos até o segundo grau, inclusive os do cônjuge;
- Cumprir e realizar o devido registro da jornada de trabalho em conformidade com a legislação trabalhista;

*Descumprimentos
gerais dessas
diretrizes serão
analisados pelo
Comitê de
Integridade.*

- Ao possuir qualquer tipo de acesso a recursos financeiros ou movimentação financeira do WB Serviços, devemos agir com probidade, cautela e atenção. Nossas ações devem: (i) ocorrer de acordo com as regras previamente estabelecidas nas políticas e procedimentos da Empresa; (ii) estar em conformidade com suas atribuições e alçadas; (iii) estar em alinhamento com os objetivos da Empresa e (iv) ser suportadas pelos documentos apropriados.

3.3 – Nunca Devemos

- Receber, permitir que outros recebam ou oferecer, conceder a terceiros, brindes, presentes e hospitalidades, antes de obter autorização do seu líder e/ou da diretoria de integridade. Todas orientações sobre restrições estão no Manual Anticorrupção e na Política de Presentes, Brindes e Hospitalidades;
- Usar ou fornecer informações disponíveis e privativas do WB Serviços, sem prévia autorização. O conhecimento de estratégias ou decisões internas da Empresa não deve ser utilizado de forma imprópria;
- Possuir e/ou consumir drogas ilícitas e álcool, no período trabalho. O consumo de bebidas alcoólicas, em caráter de confraternização, em jantares ou solenidades, poderá ser permitido, desde que previa e expressamente autorizado pelo seu líder e pela área de gestão de pessoas.
- Portar armas, de qualquer espécie ou natureza, salvo por aqueles expressamente autorizados, responsáveis pela segurança dos demais colaboradores e do patrimônio da Empresa;
- Prevaler, inadequadamente, de sua posição no WB Serviços para obter qualquer tipo de vantagem;
- Utilizar para fins particulares, nem repassar a outrem, tecnologias, marcas, metodologias e quaisquer informações que pertencentes ao WB Serviços, ainda que tenham sido obtidas ou desenvolvidas por você, devendo guardar total e absoluto sigilo de todos os métodos e rotinas operacionais, bem como procedimentos comerciais e fiscais, sob pena de responsabilidade civil e criminal, mesmo após o seu desligamento do quadro de funcionários;
- Embutir serviços financeiros sem prévio conhecimento e autorização do cliente;
- Desempenhar atividades no horário de trabalho, que não sejam pertinentes aos interesses do WB Serviços.

4 – Responsabilidade da Liderança

O Papel Específico dos Líderes

Os líderes do WB Serviços devem:

- Garantir que seus subordinados conheçam e apliquem os preceitos deste Código, bem como oferecer ao Comitê de Ética e Conduta e a área de integridade o apoio necessário para o desenvolvimento de seu trabalho e para a disseminação da cultura da conformidade, ética e de transparência;
- Respeitar colaboradores ou terceiros com quem interajam e abster-se de qualquer conduta que possa ser caracterizada como abuso de poder, assédio moral ou sexual;
- Promover um ambiente de trabalho instigante e inclusivo e não fazer qualquer diferenciação em função de características pessoais de clientes, colaboradores, candidatos ou terceiros;
- Preservar a integridade das informações com que tiverem contato devido a sua posição e jamais utilizá-las em benefício próprio;
- Tomar decisões e empregar recursos ou ativos tangíveis e intangíveis do WB Serviços de acordo com as normas previamente estabelecidas e com os objetivos de negócio da Empresa, abstendo-se de qualquer ação em razão de afinidade ou qualquer tipo de favorecimento individual;
- Abster-se de qualquer prática de suborno ou corrupção pública e privada e atuar por sua não ocorrência.

O WB Serviços possui uma política específica de compras. Os colaboradores devem, ao realizar qualquer compra e/ou contratação de serviços em nome do WB Serviços, observar os critérios definidos na referida política.

5 – Relacionamento com Terceiros

5.1 – Diretrizes de Relacionamento

- O relacionamento com parceiros e acionistas deve ser baseado na ética, respeito e na transparência.
- Apenas manteremos negócios com parceiros que combatam o trabalho infantil, forçado, escravo ou em condições análogas ao escravo.
- Empresas e/ou organizações que não repudiem o preconceito ou discriminação de qualquer natureza não poderão ser nossos parceiros.
- Nossos parceiros deverão ser escolhidos a partir de critérios de seleção objetivos e justos. Eventuais vínculos pessoais que possam existir entre os colaboradores e parceiros devem ser evidenciados e comunicados ao Diretor Executivo da área.
- Não serão permitidas qualquer atitude que denigre a imagem das empresas parceiras.

Doação de Produto e Apoio a Projetos

- Doações de produtos para pessoas ou instituições sociais devem seguir a Política de Doação de Produtos da Empresa.
- Solicitações de patrocínio a projetos sociais e/ou ambientais, mesmo quando se possa beneficiar de incentivos fiscais, devem ser encaminhadas à Área de Relações Institucionais e Sustentabilidade, e esta avaliará a possibilidade de apoio para aprovação da Diretoria Executiva.
- Patrocínios em geral deverão ter autorização da Diretoria de Marketing e da Diretoria Executiva e estarem diretamente ligados aos interesses do WB Serviços, beneficiando a comunidade e valorizando a imagem da Empresa.

5.2 – Diretrizes de Relacionamento com Fornecedores

- Todos fornecedores devem ser tratados com respeito e lealdade, mas com isenção de favorecimentos.
- As informações dos nossos fornecedores devem ser tratadas com cautela e confidencialidade.
- Todos os fornecedores da Empresa devem cumprir com as exigências legais, trabalhistas e ambientais, adotar medidas anticorrupção além de gozar de boa reputação.

O WB Serviços disponibiliza um canal de comunicação direto e exclusivo para seus clientes, o “Luiza Atende” por meio do 0800 34 4000.

5.3 – Diretrizes de Relacionamento com Clientes

O cliente é a razão da nossa existência e, por isso, devemos adotar atitudes que priorizem suas necessidades, satisfaçam seus desejos e gerem sua felicidade e encantamento.

Em contato com nossos clientes os colaboradores devem:

- Oferecer o Atendimento 10 estrelas, tratando os clientes com carinho e respeito, sem discriminação e buscando construir, independentemente de sexo, idade, condição física ou financeira, relacionamentos verdadeiros e duradouros;
- Comercializar produtos e serviços com honestidade e transparência, respeitando os direitos dos clientes e oferecendo orientações e informações claras e confiáveis;
- Impedir a divulgação de informações enganosas ou abusivas aos clientes;
- Fornecer informações verdadeiras e transparentes durante todo o relacionamento com os clientes;
- Buscar a satisfação e o encantamento dos clientes, considerando suas opiniões para a melhoria do atendimento e comprometendo-se a entregar os produtos e serviços com qualidade e segurança nos prazos e condições combinados;
- Reforçar o relacionamento com os clientes oferecendo serviços complementares de maneira a gerar valor na relação entre ambos.

No caso de violações a legislação vigente, o WB Serviços irá informar e cooperar totalmente com as autoridades competentes.

6 – Canal de Comunicação

Devemos tratar nossas preocupações internamente, resolvendo dúvidas e informando à Empresa sobre atos praticados em desacordo com a legislação vigente, a este Código de Ética e Conduta, ao Manual Anticorrupção, às Políticas e procedimentos do WB Serviço, utilizando os seguintes meios:

- Seu líder – para preocupações e problemas relacionados a processos, procedimentos e estratégia de trabalho. Caso seja necessário, procure o superior dele.
- A área de gestão de pessoas da sua unidade – para questões relacionadas ao ambiente e condições de trabalho, de relacionamento, demandas pessoais, por exemplo;
- A área de integridade, para questões de dúvidas acerca dos critérios definidos no Código de Ética e Conduta, no Manual Anticorrupção, nas Políticas e procedimentos do WB Serviços;
- O Canal de Denúncias, a Diretoria de Integridade ou o canal direto com a Presidência, se o assunto for violações a lei, ao Código de Ética e Conduta, ao Manual Anticorrupção, as Políticas e procedimentos do WB Serviços.

Canal de Denúncias

O Canal é uma ferramenta confidencial e está disponível 24 horas por dia, durante todo o ano. O contato deve ser identificado, pois garantimos a confidencialidade da identidade do denunciante. Excepcionalmente, poderá ser aceita denúncia anônima. Todos os esforços são empregados para garantir a confidencialidade dos relatos.

Disque Presidência: (51) 996046033

E-mail: disquedenuncia@wbservicos.com

CANAL CONFIDENCIAL: disquedenuncia@wbservicos.com e 51-35194565

O WB Serviços não tolerará qualquer tipo de retaliações aos denunciantes de boa-fé e buscará, de todas as formas, prevenir este tipo de conduta.

O Código de Ética e Conduta é um dos principais documentos do Programa de Integridade da Empresa.

7 – Disposições Gerais

- O Código de Ética e Conduta se aplica, irrestritamente, a todos os colaboradores, acionistas e parceiros do WB Serviços. Os preceitos aqui estabelecidos devem ser observados por todos em todas as relações profissionais mantidas com clientes, fornecedores, parceiros e agentes governamentais.
- Todos os colaboradores devem ler e compreender as diretrizes e as regras aqui instituídas. Após a leitura e compreensão do mesmo, os colaboradores devem assinar o Termo de Compromisso e Aceite (Anexo I) disponível no Portal WB.
- Em caso de dúvidas acerca de algum tema aqui tratado, o colaborador deve solicitar ajuda ao seu líder e/ou a área de integridade.
- No momento de admissão do novo colaborador, o Termo de Compromisso e Aceite deve ser assinado. Este procedimento deverá ser renovado durante a campanha anual de aceite com assinatura eletrônica no Portal Luiza.
- Este Código de Ética e de Conduta tem vigência a partir da data de sua aprovação e divulgação pelo Conselho de Administração da Empresa.
- Como forma de assegurar a aplicabilidade e evolução contínua, o Conselho de Administração revisará este Código de Ética e Conduta sempre que necessário.
- O Código de Ética e Conduta é um dos principais documentos do Programa de Integridade da Empresa.
- Em caso de violações ao Código, o WB Serviços irá adotar medidas disciplinares, que podem ser desde uma advertência verbal até a demissão por justa causa, não excluindo, quando cabível, a adoção de medidas judiciais, por meio de processos civis e/ou criminais.
- No caso de violação de leis, o WB Serviços irá informar e cooperar totalmente com as autoridades competentes.

Anexo I

Termo de Compromisso e Aceite

Declaro ter acessado e lido integralmente o Código de Ética e Conduta do WB Serviços, afirmo ter compreendido minhas obrigações como colaborador, no sentido de cumprir as normas e preceitos contidos no referido documento.

Estou ciente de que, em caso de qualquer dúvida sobre a conduta ou atitude correta a tomar, entrarei imediatamente em contato com o meu líder ou com a área de integridade para solucioná-la.

Data:

Nome por extenso:

Assinatura:
