

DIRETRIZES INSTITUCIONAL

Nossa história iniciou em 1992, no bairro do Brás, tradicional bairro varejista, na capital de São Paulo. A partir daí a Torra cresceu oferecendo moda a preços baixos, proporcionando uma experiência diferenciada de compra aos seus clientes.

Em 2022, nos tornamos o Grupo Torra com um ecossistema de negócios que inclui uma rede com mais de 77 Lojas Torra presentes em 12 estados brasileiros. Atualmente, somos três centros de armazenamento e distribuição - MR3Log, uma administradora de cartões e produtos financeiros – Torra Cartão, Torra Casa, as cafeterias com Torra Café e o mais atual negócio – E-commerce Torra.

Propósito

Ser a maior referência do país no varejo de moda com preços baixos, sendo sustentável e desejada por fornecedores, clientes, colaboradores e sociedade.

Missão

Vender produtos de moda com preço baixo e proporcionar bem-estar aos clientes através de uma experiência de compra agradável.

Valores

- Descomplicamos sempre: Fazemos tudo de forma simples e ágil.
- Vencemos desafios: Superamos nossas entregas e buscamos melhorar nosso desempenho todos os dias.
- Ética é inquestionável: Não abrimos mão da honestidade, transparência e confiança.
- Somos inovadores: Trabalhamos com iniciativas para entregar a melhor experiência ao cliente.
- Empoderamos talentos: Respeitamos o estilo individual e geramos oportunidades de carreira para todos.

Princípios norteadores

Os nossos princípios e valores são qualidades que nos orientam e nos distinguem. Deste modo, todos os colaboradores devem:

- Ser comprometidos com o sucesso do Grupo Torra inclusive de seus colegas;
- Ter boa-fé em todas as relações;
- Agir com iniciativa para melhor experiência do cliente;
- Valorizar o aprendizado contínuo para o exercício de suas atividades;
- Saber utilizar as ferramentas oferecidas, tecnológicas ou não;
- Compreender a importância dos direitos e deveres individuais;
- Respeitar as diferenças e diversidade entre as pessoas;
- Agir com ética, integridade e transparência dentro ambiente de trabalho.

APRESENTAÇÃO DO CÓDIGO

Todos os colaboradores devem agir conforme o Código de Ética e Conduta em seu Relacionamento com colegas de trabalho, clientes, fornecedores, governo e sociedade. É importante mencionar que esse Código não substitui nenhuma legislação.

Este Código de Ética e Conduta é inegociável.

Objetivos do código

- Formalizar os princípios e práticas éticas que regem os relacionamentos internos e externos;
- Direcionar a atuação de todas as pessoas conforme os princípios do Grupo Torra;
- Coibir qualquer atitude antiética ou fraudulenta;
- Ter ambiente saudável, sustentável e de confiança para todos;
- Investigar qualquer ação que esteja fora dos parâmetros deste Código.

Abrangência do código

O código aplica-se a todos os colaboradores, incluindo sócios, lideranças, jovens aprendizes, prestadores de serviços, trainees e estagiários.

Tomada de decisão ética

Sempre que estiver diante do que pensa ser uma decisão ética, coloque a si mesmo as seguintes questões:

- É legal? É ético?
- Corresponde com a Cultura do Grupo Torra?
- Refletirá bem para mim e para o Grupo Torra?
- Se sentirá bem se sua decisão fosse publicada na capa de um jornal? E se um familiar soubesse?

Se a resposta for “não” para qualquer uma destas perguntas, não adote a conduta. Se mesmo assim não tiver certeza, compartilhe a situação com a sua Diretoria, ou Consultora de Recursos Humanos, ou com a área jurídica.

PRÁTICAS DO CÓDIGO

O Grupo Torra atua com várias ações nos pilares ambiental, social e de governança, se orientando pelas práticas ESG.

Responsabilidade ambiental

- Grupo Torra entende que a natureza é a base para a vida e todos os colaboradores devem adotar hábitos e condutas coerentes com as boas práticas ambientais;

- Grupo Torra conscientiza o uso racional de água e energia, destinação correta dos materiais descartados e a prática de impressão consciente de papel.

Responsabilidade social

- Grupo Torra tem compromissos envolvendo-se em questões ligadas à responsabilidade social e a promoção do sustentável, com respeito aos direitos humanos;
- Grupo Torra possui parceria com alguns programas, tais como: Jovem Aprendiz, PCDs, Diversidade e Inclusão, GRAACC e AACD, bem como incentiva os seus colaboradores a aderirem às causas sociais;
- Grupo Torra através de seus colaboradores atua com comissão voluntária de solidariedade que constrói ações de doação de recursos não-financeiros para instituições devidamente escolhidas pelos colaboradores da Torra.

Responsabilidade de governança

- Grupo Torra trabalha com políticas claras de despesas e de alçadas de aprovação;
- Grupo Torra é auditado por empresa externa anualmente;
- Grupo Torra atua com comitê deliberativo entre os diretores e os sócios definindo como o negócio será gerido, considerando os princípios básicos da Governança e as diretrizes estratégicas do negócio como fator determinante na definição desse modelo de gestão.

RELACIONAMENTO

As relações empresariais se baseiam, antes de tudo, em relações humanas saudáveis, pautadas pela ética, simplicidade e transparência. Assim sendo, destacamos a conduta da empresa com 5 (cinco) grupos de pessoas:

Colaboradores

- Grupo Torra proporciona um ambiente favorável, privilegiando o diálogo e estimula a participação, de forma que o colaborador possa, efetivamente, contribuir com a gestão das empresas;
- Grupo Torra cumpre a legislação trabalhista vigente e os acordos coletivos estabelecidos por entidades de classe de empregadores e empregados;
- Grupo Torra não aceita nenhum tipo de assédio, discriminação e preconceito;
- Grupo Torra pratica salários e benefícios compatíveis com o mercado, considerando resultados individuais e coletivos;
- Grupo Torra mantém condições saudáveis de trabalho que possibilitem o desenvolvimento profissional e sociocultural de todos;
- Grupo Torra reconhece seus colaboradores sempre que houver possibilidade de ascensão profissional.

Clientes

- Grupo Torra preza pela confidencialidade das informações registradas nos sistemas informatizados e de qualquer outra informação recebida do consumidor;
- Grupo Torra respeita e cumpre os direitos do consumidor previstos na legislação;
- Grupo Torra age com transparência em todas as transações realizadas;
- Grupo Torra é imparcial e combate qualquer atitude de preconceito, zelando pelo cumprimento da Política de Relacionamento com Clientes;
- Grupo Torra garante que não haja atendimento privilegiado ou privilégio para nenhum grupo em especial;
- Grupo Torra é receptivo e justo, assim trata de forma adequada e igualitária todo tipo de demanda recebida.

Fornecedores

- Grupo Torra cumpre com todas as obrigações advindas das relações comerciais;
- Grupo Torra busca no mercado fornecedores que ofereçam a melhor relação custo X benefício, sempre primando pela qualidade;
- Grupo Torra toma todas as medidas necessárias para fazer cumprir a legislação vigente, nos âmbitos fiscal, trabalhista e ambiental;
- Grupo Torra não compactua com fornecedores que se utilizem e/ou contratem empresas que se utilizem de trabalho forçado, análogo à situação de escravidão, mão de obra infantil, imigrantes ilegais e condições sub-humanas de trabalho;
- Grupo Torra respeita as relações éticas empresariais;
- Grupo Torra garante que não haja atendimento privilegiado ou privilégio para nenhum grupo em especial.

Concorrentes

- Grupo Torra acredita em sua capacidade e tem como princípio básico a ética nas relações comerciais, desse modo a competitividade é exercida de forma respeitosa e transparente no mercado;
- Todas as informações de mercado e de concorrentes necessárias e legítimas ao negócio, são obtidas por meios lícitos e práticas transparentes;
- Grupo Torra trata o concorrente com respeito e ética e não adota nenhuma atitude que difame a imagem da concorrência.

Poder Público

- Grupo Torra respeita todas as leis vigentes e tem interesse contínuo em contribuir com o desenvolvimento social e econômico do país;
- Grupo Torra realiza todos os lançamentos contábeis nos livros e registros oficiais em consonância com todas as normas e princípios contábeis aplicáveis no país;
- Todos os representantes de Órgãos Públicos recebem tratamento profissional, ficando a eles disponíveis, sempre que solicitadas, as informações exigidas por lei;
- Grupo Torra declara expressamente não oferecer e não aceitar presentes, brindes, hospitalidades e pagamentos a agentes públicos com o intuito de obter vantagens para a empresa, diretamente ou por terceiros;
- Grupo Torra espera do colaborador um bom relacionamento com os Órgãos Públicos, mantendo uma relação íntegra e transparente, não

compactuando com corrupção, favorecimento e obtenção de vantagens ilegais, defendendo sempre os interesses éticos da empresa.

REGRAS

Postura dos Colaboradores

- São esperados, nas relações entre seus colaboradores, a cordialidade no trato, a confiança, o respeito, a conduta digna e honesta, independentemente de qualquer hierarquia, cargo ou função;
- Colaborador deve conhecer e cumprir todas as políticas, os regulamentos e as regras da empresa;
- Colaborador deve ser respeitoso e cuidadoso ao realizar comentários ou mesmo dar continuidade a conversas indiscretas e desagradáveis no ambiente de trabalho;
- Não é permitido triangular fofocas, causar intrigas e gritar no ambiente de trabalho;
- Colaborador deve ter atenção e prudência ao realizar reuniões em locais públicos;
- Colaborador não deve ingerir bebidas alcoólicas ou entorpecentes durante a jornada de trabalho;
- Colaborador não pode pedir dinheiro a outros colaboradores;
- Colaborador deve prezar por relações saudáveis e não compactuar com qualquer tipo de assédio e discriminação.

Relacionamento

- Não admitimos manifestações discriminatórias de qualquer natureza: etnia, origem, gênero, orientação sexual, crença religiosa, convicção política ou ideológica, condição de sindicalização, classe social, presença de deficiência ou doença não contagiosa, estado civil e idade.

Assédio moral e sexual

- Não admitimos nenhuma forma de intimidação ou assédio moral, ou sexual, ou qualquer conduta que atinja a dignidade, moral de qualquer pessoa e que gere um ambiente de trabalho intimidador, hostil e ofensivo;
- Situações de assédio serão apuradas e agiremos conforme legislação trabalhista e penal.

Conflito de interesses e influencias

- Existência de parentesco de qualquer grau entre colaborador deve ser reportada ao seu gestor direto;
- Relacionamento amoroso entre pessoas de setores distintos deve ser mantido fora do ambiente de trabalho;
- Relacionamento amoroso entre a gestor e subordinado é proibido;
- Relações pessoais entre colaborador e prestador de serviço não devem se sobrepor à conduta profissional do colaborador.

Presentes, Favores, Hospitalidades, Valores e Brindes

Com o intuito de garantir a imparcialidade em qualquer situação, tal como eliminar uma possível expectativa de retribuição ou favorecimento:

- Grupo Torra não aprova o oferecimento, recebimento ou solicitação de presentes, favores, hospitalidades, recursos, bens e valores indevidos de seus colaboradores, fornecedores, clientes e entes públicos;
- Colaborador pode receber apenas brindes promocionais sem valor comercial, tais como: material de escritório em geral, calendários, camisetas, chaveiro, entre outros similares;
- Hospitalidades podemos descrever como viagens oferecidas aos nossos colaboradores em decorrência de uma relação comercial; nesse caso todo o custeio deverá ser arcado integralmente pelo Grupo Torra, não cabendo exceções;
- Grupo Torra entende que refeições de negócio podem acontecer, em virtude das relações comerciais, e nesses casos a orientação é de que cada um arque integralmente com as suas próprias despesas;
- Em caso de situações que gerem desconforto ou que não seja possível a recusa, como recebimento pelo correio, o colaborador deverá comunicar o fato a Diretoria da Área.

Confidencialidades das Informações

O colaborador, no desempenho de suas funções, pode ter acesso a informações privilegiadas e confidenciais da empresa, fornecedores e clientes, sendo assim:

- É proibida a divulgação ou utilização dessas informações em benefício próprio, ou de terceiros;
- Colaborador deve zelar pelas ideias, estratégias e outras informações comerciais internas, valiosas para a empresa e não são públicas;
- Colaborador não pode dar entrevista ou prestar declarações em nome do Grupo Torra sem autorização expressa dos sócios;
- Colaborador não deve discutir informações comerciais em áreas públicas, redes sociais, blogs, ou outros meios de comunicação que possam gerar risco de exposição à imagem do Grupo Torra;
- Mesmo após o desligamento, o colaborador deve manter sigilo sobre as informações internas referentes ao Grupo Torra, como estratégia, contratos, valores, estrutura e dados.

Uso do Telefone e E-mail Corporativo

- Colaborador deve utilizar os instrumentos de telefone e e-mail adequadamente e para assuntos profissionais;
- Colaborador não pode usar palavras de baixo calão e imagens, como: obscenidades, palavrões, críticas direcionadas a alguém, fofocas ou afins nesses instrumentos de trabalho;
- Grupo Torra recomenda que a foto utilizada nos instrumentos seja do rosto e profissional.

Uso de Login e Senha de Acesso

- Grupo Torra enfatiza que o uso de senhas de acesso é exclusivamente pessoal e intransferível; seja acessos de WorkPlace, computador e sistemas;
- Não é autorizado o compartilhamento de login e senha.

Mídias Sociais

- Grupo Torra compreende a importância das mídias sociais como ferramenta de interação social e de posições políticas e culturais;
- Grupo Torra recomenda ao colaborador atue de forma responsável nas mídias sociais das quais façam parte, evitando abordagens desrespeitosas, discriminatórias ou que possam gerar um entendimento desfavorável, tanto ao profissional quanto à empresa;
- Não é permitido falar em nome da empresa.

Workplace

O Workplace é um ambiente corporativo virtual de comunicação interna disponibilizado pelo grupo junto à plataforma do Facebook.

A ferramenta é um veículo de comunicação para os colaboradores cuja premissa é proporcionar interações entre áreas, times, grupos de projetos e trocas de conhecimento a fim de fortalecer o nosso relacionamento e trabalhar a cultura organizacional. **Ficando estritamente proibido:**

- Compartilhar publicações da ferramenta em outras mídias e/ou aplicativos de comunicação;
- Não é permitido encaminhar publicações de grupos privados para colaboradores que não sejam participantes. As informações ficam restritas aos seus grupos e são consideradas confidenciais;
- Não é tolerado nenhum tipo de exposição, ofensa, fofoca, assédio moral ou agressão aos colegas de trabalho;
- A linha do tempo de cada colaborador não deve ser utilizada para estimular onda de boatos nem expor opiniões diretas ou indiretas sobre atividades da empresa e/ou demais colegas de trabalho, praticar atos agressivos, pejorativos ou excessivo;
- Colaborador pode criar grupos desde que esses correspondam com o guia de comunicação interna das Lojas Torra. Reforçamos que os grupos que infringirem o Código de Ética e Conduta da empresa ou o guia de comunicação poderão ser excluídos sem aviso prévio.
- São terminantemente proibidas publicações que desonram a imagem da empresa, de pessoas, clientes ou parceiros, bem como, comentários ou publicações inadequadas ao ambiente de trabalho, ou em relação a terceiros sem autorização prévia e expressa;
- Postagens que incluam imagem de colaborador deve ser alinhada entre gerência e colaborador;
- É proibido qualquer tipo de postagem usando a imagem ou informação de outro colaborador sem alinhamento prévio;
- Todo colaborador deve se atentar para a segurança da informação, não utilizando os canais internos para divulgação de informações consideradas confidenciais.
- É proibido publicações para vender/trocar/aluguel, etc.

Atividades paralelas

- Cada profissional é responsável por suas atividades fora de sua jornada de trabalho;
- Tais atividades não podem interferir em suas habilidades para a realização de seu trabalho, tampouco serem caracterizadas como prejudiciais à imagem do Grupo Torra;
- Não é permitido exercer atividades relacionadas ou concorrentes ao negócio da empresa, direta ou indiretamente.
- Em caso de dúvida, fale com o Diretor da área.

CUMPRIMENTO DO CÓDIGO

- Fazer o uso do Código de Ética e Conduta nas relações de trabalho e nas relações comerciais é imprescindível para um bom funcionamento da cadeia comercial, o Grupo Torra entende que o compromisso com os itens neste Código é uma responsabilidade de todos os colaboradores.
- Descumprimento às quaisquer regras aqui estipuladas será avaliado pela Diretoria e poderá levar à aplicação de medidas administrativas punitivas, tais como advertência verbal ou escrita, suspensão, ou desligamento, a serem adotadas conforme a gravidade da infração e a lei vigente;
- Nos casos em que houver percepção do não cumprimento do Código de Ética e Conduta, os eventuais desvios devem ser encaminhados para o Canal de Ética e Denúncia disponível no QR Code abaixo!
- O canal de denúncia é sigiloso, mantendo o anonimato para preservação de todos os seus direitos e apuração dos fatos e dados.



Aponte seu celular para o QR Code e acesse o link que direcionará para o Canal de Ética e Denúncia.