

**CÓDIGO
DE ÉTICA
E CONDUTA
LOJAS TORRA**

TORRA

1. DIRETRIZES INSTITUCIONAIS

Sobre a empresa

Nossa história de sucesso teve início em 1992, no bairro do Brás, em São Paulo, tradicional centro varejista. A partir daí, Lojas Torra cresceu oferecendo moda à preços baixos, proporcionando uma experiência diferenciada de compra aos seus clientes.

Lojas Torra é uma rede com 48 lojas localizadas nos principais centros comerciais de rua e shopping da capital, litoral, interior do Estado de São Paulo e começa sua expansão por outros Estados do Brasil.

Oferecer coleções atuais e diversidade de produtos, em lojas amplas, bonitas, setORIZADAS e dotadas de diversas seções para o público adulto, infantil e para a casa é a marca da rede, que busca conquistar e fidelizar clientes também pela qualidade do atendimento e pela facilidade de pagamento. Por tudo isso, almejamos que nossos clientes adorem as nossas lojas e encontrem nas compras mais do que economia: verdadeiros momentos de prazer.

Da nossa visão

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

Da nossa missão

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

Dos nossos valores

- Simples é o nosso jeito de ser;
- Compromisso, responsabilidade e dinamismo para atingir resultados e vencer desafios;
- Honestidade e transparência com colaboradores, parceiros, clientes e sociedade;
- Gerar oportunidades e desenvolver pessoas;
- Empreendedorismo e inovação para crescer sempre.

Dos nossos princípios norteadores

Os nossos valores e princípios de conduta empresarial são as qualidades que nos distinguem e nos orientam, desse modo, entendemos que os nossos colaboradores devem:

- Valorizar o aprendizado contínuo para o exercício de suas funções e para as relações entre pessoas;
- Serem comprometidos com o sucesso da Lojas Torra e de seus colegas de todos os setores;
- Ter iniciativa, maturidade e boa-fé nas relações;
- Saber utilizar as ferramentas oferecidas, tecnológicas ou não, e que tragam novos recursos que contribuam para o melhor desempenho de todos;
- Compreender a importância dos direitos e deveres individuais;
- Incentivar a ética, integridade e a transparência entre todos dentro do ambiente de trabalho.

2. APRESENTAÇÃO DO CÓDIGO

Este Código traz temas importantes que refletem os princípios e os valores das relações da Lojas Torra. A Ética faz parte de nossas vidas, sendo ela o cerne do nosso negócio.

Dos objetivos

- Formalizar os princípios e práticas éticas que regem os relacionamentos internos e externos da Lojas Torra • Direcionar a atuação dos nossos colaboradores;
- Coibir qualquer atitude antiética ou fraudulenta.

Da aplicabilidade

- Todos os colaboradores da empresa: sócios, gestores, colaboradores, menores aprendizes, trainees e estagiários.

3. PRÁTICAS

Da Preservação do Meio Ambiente

- Lojas Torra entende que a natureza é a base para a vida e espera que todos utilizem os recursos disponíveis de forma consciente e responsável;
- Lojas Torra conscientiza o uso racional de água e energia;
- Lojas Torra espera de todos uma destinação correta dos materiais descartados;
- Lojas Torra enfatiza a prática de impressão consciente de papel;

- Lojas Torra entende que essas atitudes reforçam o compromisso da empresa com as novas gerações, demonstrando a busca do desenvolvimento sustentável que compõe uma gestão empresarial inovadora.

Do Apoio a Comunidade

- Lojas Torra tem compromissos e missões com a sociedade, envolvendo-se em questões ligadas a responsabilidade social, assim valorizando cada vez mais o ser humano;
- Lojas Torra possui parceria com alguns programas, tais como: GRAAC e AACD, bem como incentiva os seus colaboradores aderirem às causas sociais.

Da Imagem institucional

- Lojas Torra tem como principal pilar do negócio o compromisso de vender moda a preço baixo, e assim fidelizar o seu cliente;
- A sua imagem foi construída ao longo de muitos anos e com muito esforço, e é um bem muito importante para a empresa, portanto somos todos responsáveis pela preservação e melhoria contínua da marca.

4. RELACIONAMENTO

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

Colaboradores:

- Lojas Torra cumpre a legislação trabalhista vigente e os acordos coletivos estabelecidos por entidades de classe de empregadores e empregados;
- Lojas Torra age fortemente no intuito de coibir a prática de qualquer tipo de assédio ou discriminação;
- Lojas Torra pratica salários e benefícios compatíveis com o mercado e a valorização dos talentos individuais, levando em conta resultados individuais e coletivos;
- Lojas Torra mantém condições saudáveis de trabalho que possibilitem o desenvolvimento profissional e sociocultural de todos;
- Lojas Torra promove colaboradores sempre que houver possibilidade de ascensão.

Clientes:

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

Fornecedores:

- Lojas Torra cumpre com todas as obrigações advindas das relações comerciais;
- Lojas Torra busca em mercado fornecedores que ofereçam a melhor relação custo X benefício, sempre primando pela qualidade;
- Lojas Torra toma todas as medidas necessárias com o objetivo de fazer cumprir a legislação vigente, nos âmbitos fiscal, trabalhista, e ambiental;
- Lojas 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;
- Lojas Torra respeita as relações éticas empresariais;
- Lojas Torra garante que não haja atendimento privilegiado ou privilégio para nenhum grupo em especial.

Concorrentes:

- Lojas Torra acredita na capacidade do grupo 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;
- Lojas Torra trata o concorrente com respeito e ética e não adota qualquer atitude que denigra a imagem da concorrência.

Poder Público:

- Lojas Torra respeita todas as leis vigentes e tem interesse contínuo em contribuir com o desenvolvimento social e econômico do país;
- Lojas 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;
- Lojas 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;
 - Lojas 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.

5. DIRETRIZES DO CÓDIGO DE ÉTICA**Postura dos Colaboradores**

Além dos pontos dispostos ao longo deste documento, é obrigação de todos o comportamento e a prática de atitudes responsáveis, desse modo:

- Os colaboradores devem conhecer e cumprir as políticas, os regulamentos e as regras da Lojas Torra;
- Os colaboradores devem ser respeitosos e cuidadosos ao realizar comentários sobre outros profissionais, fornecedores e clientes, por exemplo, não fazer comentários maldosos ou dar continuidade a conversas indiscretas e desagradáveis no ambiente de trabalho;
- Os colaboradores devem ter atenção e prudência ao realizar reuniões em locais públicos;
- Os colaboradores não devem ingerir bebidas alcoólicas ou entorpecentes durante o desempenho das atividades profissionais;
- Os colaboradores devem prezar por relações saudáveis e não compactuar com qualquer tipo de assédio e/ ou discriminação.

Confidencialidade das Informações

Os colaboradores no desempenho de suas funções internamente, podem ter acesso a informações privilegiadas e/ou confidenciais da empresa, fornecedores e clientes, sendo assim:

- É proibida a divulgação ou utilização dessas informações em benefício próprio ou de terceiros;
- Todos os colaboradores devem zelar pelas idéias, estratégias e outras informações comerciais internas, que são valiosas para a empresa e não são públicas;
- Os colaboradores não podem dar entrevista ou prestar declarações em nome da Lojas Torra, se não tiver expressamente autorizado e preparado para tal;
- Os colaboradores não devem discutir informações comerciais em áreas públicas, redes sociais, blogs, ou outros meios de comunicação que possam gerar risco de exposição à imagem da Lojas Torra;
- Mesmo após o desligamento, o colaborador deve manter sigilo sobre as informações internas da Lojas Torra.

Uso do telefone e e-mail corporativo

- Os colaboradores deverão utilizar os mecanismos de forma adequada e para assuntos profissionais;
- Não é recomendada a utilização dos mecanismos para fins particulares;
- Os colaboradores não poderão fazer uso de palavras de baixo calão, obscenidades ou afins.

Uso de Login e Senha de Acesso:

- Cada colaborador possui um login único e senha de livre escolha;
- Lojas Torra enfatiza que o uso desses instrumentos é exclusivamente pessoal e intransferível;
- Não é autorizado o compartilhamento de login e senha, tendo em vista que se usados de forma incorreta, poderão desencadear prejuízos.

Mídias Sociais

- Lojas Torra compreende a importância das mídias sociais como ferramenta de interação social e de posições políticas e culturais;
- Lojas Torra recomenda aos colaboradores que atuem 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.

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:

- Lojas Torra não aprova dos colaboradores o oferecimento, recebimento ou solicitação de presentes, favores, hospitalidades, recursos, bens e valores indevidos de seus fornecedores, clientes e entes públicos;
- Colaboradores podem receber apenas brindes promocionais sem valor comercial tais como: material de escritório em geral, calendários, camisetas, entre outros similares;

Código de Ética e Conduta - Lojas Torra

- O brinde é uma lembrança sem valor comercial, distribuída em razão de propaganda, promoção, eventos ou cortesia;
- Presentes são aqueles que em razão de sua natureza não se enquadram nas características de brinde acima citadas;
- Hospitalidades podemos descrever como viagens oferecidas aos nossos colaboradores em decorrência de uma relação comercial; nesse caso todo o custeio deverá ser arcado integralmente por Lojas Torra, não cabendo exceções;
- Lojas 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 por exemplo recebimento pelo correio, o colaborador deverá comunicar o fato ao seu gestor imediato, e assim já providenciar a devolução imediata do favorecimento recebido.

Das 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 da Lojas Torra;
- Não é permitido exercer atividades relacionadas ou concorrentes ao negócio da empresa, direta ou indiretamente, dentro das dependências da empresa.

6. CUMPRIMENTO

- 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, Lojas Torra entende que o compromisso com os itens neste Código é uma responsabilidade de todos os colaboradores.
- O desrespeito às regras aqui estipuladas será avaliado pelo departamento responsável e poderá levar à aplicação de medidas administrativas punitivas, tais como advertência verbal, advertência 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, eventuais desvios devem ser comunicados diretamente à Ouvidoria no endereço eletrônico ouvidoriarh@lojastorra.com.br e/ou preenchido o Formulário de Denúncia no Portal disponível no Portal do Colaborador.
- A Ouvidoria informa que manterá o nome do denunciante em absoluto sigilo, mantendo o anonimato para preservação de todos os seus direitos e apuração dos fatos e dados;
- Uma única denúncia, dependendo de seu teor, poderá desencadear uma crise em curto, médio ou longo prazo. A Ouvidoria avaliará se será o caso de acionar a Diretoria para avaliação da extensão do problema.

7. DÚVIDAS

Em caso de dúvidas, o colaborador deverá acionar o seu gestor imediato e/ou RH, ambos estarão à disposição para auxílio no que for necessário.