PROGRAMA DE COMPLIANCE

Manual

HOPE
SERVIÇOS

CARTA DA DIRETORIA

A Hope ("Empresa") tem suas práticas orientadas pela tranparência, honestidade, negociação justa e total cumprimento de todas as leis e regulamentos aplicáveis, princípios que pautam todas as suas atividades. Tem por objetivo a valorização de seus profissionais e procura disseminar, de forma fundamentada, a importância da ética e da moral.

Desde 2005, a Empresa vem se adequando às melhores práticas internacionais de governança corporativa a fim de preservar e otimizar o seu valor. Entre as medidas adotadas, pode-se citar a contratação de três conselheiros independentes, não integrantes do quadro societário da Empresa, bem como o atendimento aos requisitos de qualidade, saúde e segurança e meio ambiente através de certificações e normas aplicáveis.

Dando seguimento à contínua melhoria da Governança Corporativa e da Integridade, a Empresa iniciou a implantação de seu Programa de Compliance. Um Programa de Compliance consiste no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades, assim como na aplicação efetiva de um código de ética, regras, políticas e procedimentos com o objetivo de detectar, prevenir e remediar desvios, fraudes, atos ilícitos e outras irregularidades que podem ocorrer no âmbito da empresa.

Nosso Programa de Compliance engloba, dentre outros aspectos, a realização de um *Risk Assessment* (Análise de Riscos) com o objetivo de identificar e avaliar os riscos aos quais a Empresa está sujeita de acordo com suas atividades, assim como a revisão de todas as regras, controles internos, procedimentos e políticas já existentes adequando-as à legislação aplicável e às melhores práticas mundiais.

O presente Manual tem como objetivo divulgar o Programa de Compliance aos colaboradores, clientes, fornecedores e demais parceiros comerciais, assim como esclarecer e orientar sobre quais são as condutas esperadas em todo e qualquer relacionamento que se estabeleça com a Empresa. Uma boa relação entre colaboradores, dirigentes, clientes e fornecedores é o que buscamos de forma contínua para que a reputação da Empresa continue sendo um dos seus ativos mais importantes.

SUMÁRIO

1. COMPROMETIMENTO DA ALTA DIREÇÃO - 3

2. DEPARTAMENTO DE COMPLIANCE - 3

3. COMITÊ DE COMPLIANCE - 3

4. ANÁLISE DE RISCOS - 3

5. CÓDIGO DE ÉTICA - 4

6. POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS - 4
6.1. Política de Relacionamento com Poder Público - 4
6.2. Política de Relacionamento com Terceiros - 4
6.3. Política de Defesa da Concorrência - 5
6.4. Política de Brindes, Presentes e Hospitalidades - 5
6.5. Política de Responsabilidade Social - 6
6.6. Política de Doação e Patrocínio - 6

7. LIVROS E REGISTROS CONTÁBEIS - 6

8. COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO - 7

9. CANAL DE ÉTICA - 7

10. MEDIDAS DISCIPLINARES - 8

11. REMEDIAÇÃO - 8

12. MONITORAMENTO - 8

DEFINIÇÕES - 9

1. COMPROMETIMENTO DA ALTA DIREÇÃO

O apoio e comprometimento da alta direção são a base para a criação de uma cultura de ética, transparência e integridade na Empresa e essenciais para efetividade do Programa de Compliance.

A alta direção da Empresa está plenamente comprometida com o Programa de Compliance, incentivando um ambiente ético e transparente, assim como exigindo o cumprimento das normas e leis. Tal comprometimento pode ser evidenciado através: (i) apoio irrestrito às iniciativas de integridade e governança corporativa no âmbito da Empresa; (ii) do envio de comunicado oficial a todos os colaboradores e terceiros a fim de informá-los sobre a implementação do Programa de Compliance e sobre a versão revisada do Código de Ética; (iii) da participação efetiva nos treinamentos presenciais em temas relacionados a ética e integridade, entre outros fatores.

2. DEPARTAMENTO DE COMPLIANCE

A partir do comprometimento e apoio da alta direção ao Programa de Compliance, torna-se necessário definir dentro da empresa uma instância responsável que seja independente e possua autonomia na aplicação e monitoramento do Programa de Compliance.

Para tanto, estabelecemos um Departamento de Compliance o qual possui autoridade e independência para o desempenho de suas atividades, está ligado diretamente ao Diretor Geral da Empresa, bem como possui facilidade e rapidez na apresentação de casos de violações e demais questões relevantes envolvendo o Programa de Compliance.

3. COMITÊ DE COMPLIANCE

Em agosto de 2015, criamos o Comitê de Compliance da Empresa composto por um membro do Conselho de Administração, bem como outros dois membros independentes e sem qualquer vínculo trabalhista com a Empresa.

Dentre as funções desempenhadas pelo Comitê, há um importante papel exercido na supervisão do Programa de Compliance e na resolução dos casos de maior complexidade, servindo como órgão colegiado para questões envolvendo o Programa de Compliance.

4. ANÁLISE DE RISCOS

Todo e qualquer Programa de Compliance deve ser estruturado, aplicado e atualizado de acordo com as características (porte e especificidades) e riscos das atividades de cada empresa.

Dessa forma, conduzimos o *Risk Assessment* (Análise de Riscos) com o objetivo de identificar e avaliar os riscos aos quais estamos sujeitos em razão das atividades desenvolvidas.

Com base no perfil da Empresa e nos riscos identificados na Análise de Riscos, revisamos os já existentes, assim como desenvolvemos novas políticas, procedimentos e regras com o objetivo de prevenir, detectar e remediar irregularidades e violações às leis e regulamentos aplicáveis à Empresa.

5. CÓDIGO DE ÉTICA

O código de ética e/ou conduta é documento fundamental do Programa de Compliance, pois define os valores, princípios e padrões de conduta esperados de todos os colaboradores e terceiros.

Nosso Código de Ética reafirma os princípios e regras e detalha os processos de conformidade e normas de conduta que devem ser observados e seguidos por todos os que trabalham e se relacionam com cada um dos setores de nossas unidades de negócio.

A versão revisada do Código de Ética foi aprovada pela alta direção da Empresa, tendo sido amplamente divulgada através de comunicado oficial a todos os colaboradores e terceiros.

Todos os colaboradores recebem cópia impressa do Código e devem assinar o termo de ciência e compromisso pelo qual o colaborador se compromete ao cumprimento do Código, sob pena de se sugeitar às medidas disciplinares cabíveis. Além disso, o Código encontra-se disponível na intranet e no website da Empresa: www.hopeservicos.com.br

6. POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS

O Código de Ética se desdobrou numa rede de Políticas e Procedimentos conforme os riscos e especificidades da Empresa. Tais Políticas tratam de temas específicos que são abordados brevemente pelo Código, porém com acuidade e profundidade devida em cada Política.

6.1 Política de Relacionamento com Poder Público

De forma geral, interações com agentes públicos podem gerar situações propensas à ocorrência de corrupção e outros atos ilícitos contra a administração pública. Por essa razão, todos os colaboradores devem agir em conformidade com os mais altos padrões éticos em toda interação com o Poder Público.

Dessa forma, elaboramos a Política de Relacionamento com Poder Público com o objetivo de prevenir a ocorrência de atos ilícitos contra a administração pública nacional ou estrangeira previstos nas leis e regulamentos aplicáveis, em especial, na Lei Anticorrupção brasileira (Lei nº 12.846/2013).

De acordo com referida política, é estritamente proibido dar, oferecer ou prometer, diretamente ou através de terceiros, vantagem indevida a qualquer agente público ou pessoa a ele relacionada.

Além disso, a política estabelece regras para interações com agentes públicos nas seguintes situações:
(I) participação em processos licitatórios e contratos administrativos;
(II) obtenção de licenças, autorizações e permissões;
(III) no pagamento de tributos;
(IV) fiscalização, regulação ou autuação de órgãos e agências regulatórias.

Maiores detalhes e regras específicas encontram-se na Política de Relacionamento com Poder Público.

6.2 Política de Relacionamento com Terceiros

O relacionamento da Empresa com terceiros representa potenciais riscos de fraude e corrupção, tendo em vista que o não cumprimento das leis e regulamentações por parte dos terceiros poderá trazer implicações à Empresa, além de gerar possíveis danos à reputação.

A Política de Relacionamento com Terceiros foi elaborada com o objetivo de identificar e mitigar eventuais

riscos envolvendo o relacionamento da Empresa com terceiros, bem como garantir a ética e a transparência em nossos negócios.

De acordo com referida política, todos os terceiros devem passar por um processo de avaliação no qual será obrigatório o preenchimento do Questionário de Análise Prévia. Após o preenchimento do questionário, será verificada a necessidade de se realizar o procedimento denominado *Due Diligence* de Integridade que será conduzido pelo Departamento de Compliance. A *Due Diligence* de Integridade terá como finalidade identificar e mitigar eventuais riscos envolvendo o relacionamento com Terceiros.

A *Due Diligence* de Integridade será composta por 4 (quatro) fases que serão realizadas pelo Departamento de Compliance, quais sejam:
(I) Questionário de Avaliação de Terceiros;
(II) Declaração de Conformidade;
(III) Análise de Histórico do Terceiro; e
(IV) Relatório Final de Due Diligence.

Mais detalhes e regras específicas encontram-se na Política de Relacionamento com Terceiros.

6.3 Política de Defesa da Concorrência
O relacionamento da Empresa com seus concorrentes e demais empresas do mercado representa potencial risco para ocorrência de práticas anticoncorrenciais tais como combinação de preços, divisão de mercado ou qualquer prática que impeça um mercado livre e justo.

Assim, elaboramos a Política de Defesa da Concorrência com o intuito de regulamentar as condutas que devem ser observadas durante o relacionamento com concorrentes e demais empresas do mercado, visando mitigar os riscos de violação à Lei de Defesa da Concorrência (Lei nº 12.529/2011).

Segundo a política, os colaboradores são terminantemente proibidos de combinar ou discutir com concorrentes:

- Preço dos produtos ou matérias primas;
- Quantidade que será ofertada ao mercado ou estratégias de mercado;
- Divisão de mercado;
- Intenção ou participação de processos de contratação para fornecimento de produtos ou licitações;
- Acordos existentes com clientes;
- Políticas e condições de vendas praticadas pela Empresa;
- Alocações de negócios e qualquer outro assunto que possa influenciar o mercado.

Maiores detalhes e regras específicas encontram-se na Política de Defesa da Concorrência.

6.4 Política de Brindes, Presentes e Entretenimento
O oferecimento de brindes, presentes e entretenimento com o objetivo de iniciar ou estreitar relações comerciais é uma prática comum no mundo corporativo. Permitimos tal prática desde que tenha um propósito comercial legítimo e que não esteja atrelada a qualquer tipo de retribuição ou contraprestação.

A Política de Brindes, Presentes e Entretenimento foi elaborada com o objetivo de garantir a ética e transparência nas relações comerciais com clientes e terceiros, a partir do estabelecimento de regras acerca do oferecimento e recebimento de brindes, presentes e entretenimento.

Brindes, presentes e entretenimento somente poderão ser oferecidos e recebidos em estrito cumprimento às leis e regulamentos aplicáveis.

É proibido oferecer Brindes, Presentes e Entretenimento em dinheiro ou em outro meio facilmente conversível em espécie.

Mais detalhes e regras específicas encontram-se na Política de Brindes, Presentes e Entretenimento.

6.5 Política de Responsabilidade Social
A Empresa é comprometida com o desenvolvimento e concretização de sua atuação em responsabilidade social, perante seus colaboradores, seus fornecedores, seus clientes, a sociedade e demais públicos de relacionamento.

Nesse sentido, elaboramos a Política de Responsabilidade Social a fim de estabelecer diretrizes, assim como esclarecer e orientar colaboradores, fornecedores, clientes e parceiros sobre a forma de atuação correta no âmbito da Responsabilidade Social.

Mais detalhes e regras específicas encontram-se na Política de Responsabilidade Social.

6.6 Política de Doação e Patrocínio
Doações e patrocínios podem eventualmente ser utilizados para camuflar pagamentos de vantagem indevida para agentes públicos.

Nesse sentido foi elaborada a Política de Doação e Patrocínio estabelecendo regras e procedimentos para a realização de doações e patrocínios com o objetivo de mitigar eventuais riscos para a Empresa, bem como garantir a ética e transparência em nossos negócios.

Doações e patrocínios jamais devem ser realizados com a intenção de obter qualquer vantagem indevida para a Hope.

Para a realização de doações e patrocínios, será obrigatório o preenchimento do Formulário de Doação/Patrocínio com a finalidade de se realizar uma avaliação acerca de seu objeto e da entidade beneficiada. Tal avaliação também terá como finalidade identificar eventual histórico de envolvimento da entidade beneficiada em casos de corrupção ou fraude, bem como relação com agentes públicos.

Mais detalhes e regras específicas encontram-se na Política de Doação e Patrocínio.

7. REGISTROS E CONTROLES CONTÁBEIS

O estabelecimento de procedimentos de controle e registros contábeis é imprescindível para prevenção de irregularidades, tendo em vista que o suborno e outras práticas ilícitas geralmente são contabilizados de forma disfarçada a fim de aparentar pagamentos legítimos.

Dessa forma, adotamos normas e procedimentos de controles internos a fim de garantir registros contábeis precisos e assegurar a confiabilidade de relatórios e demonstrações financeiras. Além disso, a Empresa desde 2008 tem suas demonstrações financeiras auditadas por auditores independentes, tendo sido a última realizada pela KPMG Auditores Independentes.

8. COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO

O Programa de Compliance não funcionaria se não fosse efetivamente comunicado a todos. É extremamente importante que o Código de Ética e demais documentos e temas relacionados ao Programa de Compliance sejam comunicados e estejam disponíveis em locais de fácil acesso.

Todos os colaboradores e terceiros são comunicados sobre o Programa de Compliance, bem como sobre o Código de Ética.

No intuito de sistematizar a disseminação da informação, elaboramos um Plano de Comunicação com o objetivo de divulgar gradativamente os avanços do nosso Programa de Compliance para todos os colaboradores, bem como reforçar uma cultura de ética dentro da Empresa.

Após o envio dos comunicados, desenvolvemos um Plano de Treinamento a fim de divulgar, de maneira sistemática e periódica, o Código de Ética revisado, o Canal de Ética e demais Políticas, mecanismos e procedimentos de integridade, de acordo com diferentes públicos.

O Plano, além do cronograma, estabelece a estratégia, o público alvo e o plano de ação para os treinamentos.

9. CANAL DE ÉTICA

Um Programa de Compliance precisa necessariamente de canais de comunicação que permitam o recebimento de dúvidas e relatos sobre irregularidades.

Com o intuito de manter a confidencialidade, independência e o anonimato (caso entenda necessário), a Empresa contratou um prestador de serviços externo para operar seu Canal de Ética. A ICTS, empresa renomada na captação, classificação, qualificação e priorização de denúncias, baseando-se em análise técnica, metodologia de gestão de riscos e parâmetros específicos de cada cliente, foi a contratada.

Por meio do Canal de Ética, os colaboradores e terceiros podem reportar quaisquer condutas que violem o Código de Ética e/ou legislação aplicável. Trata-se de um canal confidencial que pode ser acessado através do website www.canalconfidencial.com.br/hope ou através do telefone 0800 721 0783 disponível de segunda a sábado das 9h às 17h.

Fica assegurado aos colaboradores e terceiros que em nenhuma hipótese será revelada a autoria da comunicação, sendo-lhe assegurado total confidencialidade e sigilo, tanto de identidade quanto do conteúdo da comunicação formalizada através do Canal de Ética.

Além disso, garantimos que não haverá qualquer tipo de retaliação contra aqueles que tenham relatado irregularidades de boa fé.

10. MEDIDAS DISCIPLINARES

A fim de reforçar uma cultura de ética e o cumprimento das regras e princípios estabelecidos pelo Programa de Compliance, é importante estabelecer medidas disciplinares apropriadas para os casos de violação, ou seja, deve-se transmitir a mensagem de que todos devem cumprir as regras e princípios e que eventuais descumprimentos terão consequências.
Nesse sentido, o Código de Ética da Empresa estabelece que qualquer falha no cumprimento dos termos do Código resultará na aplicação de medidas disciplinares de advertência, suspensão disciplinar e/ou desligamento contratual por justa causa conforme previsto no Procedimento de Medidas Disciplinares.

11. INVESTIGAÇÃO E REMEDIAÇÃO

As irregularidades e violações poderão ser conhecidas tanto através do Canal de Ética, como também por outras fontes, tais como: análise dos controles e processos de detecção pela Gerência; constatação em auditorias periódicas ou solicitadas pelos gestores; resultado da análise crítica dos processos ou de indicadores.

Após recebimento do relato, seja por meio do Canal de Ética ou por outros meios, será iniciado o processo de investigação a fim de apurar e tomar ações apropriadas e tempestivas como resposta às violações a fim de interrompê-las e remediá-las. Tal processo consiste na análise e apuração, pela Empresa, de todos os relatos recebidos.

A Empresa possui um Procedimento para investigação das violações que descreve toda a tramitação desde o conhecimento da violação, passando pela devida apuração pelas instâncias responsáveis até chegar à conclusão e recomendação da medida disciplinar, se aplicável.

12. MONITORAMENTO CONTÍNUO

No que se refere ao aperfeiçoamento do Programa de Compliance, o monitoramento compreende um trabalho constante a fim de aprimorá-lo com base, principalmente, na Análise de Riscos realizada periodicamente, bem como nas fragilidades identificadas através das dúvidas e violações reportadas pelos canais de comunicação.

A Empresa possui um Procedimento para monitoramento do Programa de Compliance com o objetivo de estabelecer a sistemática, os procedimentos e as responsabilidades para o monitoramento e revisão da efetividade do Programa de Compliance, bem como promover ações corretivas para a sua melhoria.

A partir de um monitoramento contínuo podemos ter uma abordagem pró-ativa e responder rapidamente a eventuais riscos que tenham surgido na Empresa.

A Empresa acompanhará atentamente os casos de divergências ocorridas, já que a reincidência comum de erros é um forte indício de inconformidade. O monitoramento é, portanto, uma ferramenta imprescindível para que a Empresa identifique suas divergências para saná-las da melhor forma possível.

DEFINIÇÕES

• **Agente Público:** inclui quem exerce emprego, cargo ou função pública em qualquer agência ou órgão público, empresa pública ou controlada pelo governo, organização pública internacional, mesmo que temporariamente ou sem remuneração.

• **Brinde:** Qualquer objeto, sem valor comercial, distribuído como cortesia, propaganda, ação promocional habitual ou por ocasião de eventos ou datas comemorativas (ex: caneta, agenda, caneca com a logomarca da empresa, etc.).

• **Colaboradores:** inclui todos os empregados da Empresa, inclusive a Alta Administração.

• **Concorrente:** Qualquer empresa que atue no mesmo ramo de atividade da Hope.

• **Presente:** Qualquer objeto ou serviço de uso ou consumo pessoal que possui valor comercial (ex: bebidas, aparelhos eletrônicos, roupas, ingressos para jogos, corridas ou eventos de entretenimento, etc.).

• **Entretenimento:** inclui despesas como o pagamento de viagens, alimentação, hospedagem, transporte, entre outras (ex: convite para participação em eventos promovidos, apoiado ou patrocinado por empresa, convite para apresentação de produtos e serviços ou das dependências de empresa, etc.).

• **Propina, suborno:** dinheiro, serviço, vantagem ou bem que se oferece a alguém em troca de algum favor ou benefício ilícito.

• **Terceiros:** inclui fornecedores, representantes comerciais, distribuidores, despachantes, consultores, escritórios de advocacia, prestadores de serviços e demais parceiros comerciais da Empresa.

• **Poder Público:** Qualquer entidade ou órgão público que exerce as funções legislativas, executivas ou judiciárias.

• **Vantagem Indevida:** deve ser interpretada como qualquer benefício, mesmo que não seja em dinheiro, oferecido, dado ou prometido a um Agente Público para que ele pratique, retarde ou omita um ato de ofício.

DATA	REVISÃO	DESCRIÇÃO
06/10/2016	01	Inclusão do índice de revisão