

# Manual de Conduta e Ética



Atualizado em dezembro de 2025

# VALORES ORGANIZACIONAIS

## PROPÓSITO

Promover a Mobilidade Urbana de forma a garantir a melhor experiência de transporte, com o compromisso de satisfazer as partes interessadas.

## VISÃO

Ser uma empresa inovadora, atendendo as necessidades dos clientes através da melhoria contínua, tornando-se referência em transporte.

## PRINCÍPIOS

- Pontualidade
- Criatividade e inovação
- Valorização do ser humano
- Transparência
- Sustentabilidade

## POLÍTICA DA QUALIDADE E MEIO AMBIENTE

Transportar pessoas com pontualidade, conforto e segurança, respeitando a legislação, o meio ambiente e o uso racional dos recursos naturais, através da sensibilização e conscientização, buscando a melhoria contínua do sistema, promovendo a satisfação das partes interessadas.

# APRESENTAÇÃO

Este Manual de Conduta Ética estabelece os princípios, valores e regras de comportamento esperadas de todos os colaboradores da empresa, incluindo motoristas, fiscais, equipe administrativa, aprendizes e prestadores de serviço.

Através deste manual, a empresa reforça o dever de agir com integridade, respeito e responsabilidade, consolidando uma cultura ética que valoriza a segurança e a qualidade em cada trajeto realizado.

# 1

## Conduta esperada dos colaboradores

**Todos os colaboradores da SOGIL devem pautar sua conduta pelos princípios éticos, de respeito e integridade, contribuindo para um ambiente de trabalho seguro, produtivo e harmonioso.**

### **São responsabilidades gerais:**

- Adotar postura ética e íntegra, agindo com transparência e imparcialidade em todas as situações, especialmente naquelas que possam envolver conflitos de interesses pessoais ou profissionais.
- Evitar e comunicar potenciais conflitos de interesse, informando ao Comitê de Combate ao Assédio quaisquer situações que possam caracterizar essa condição.
- Cumprir e zelar pelo cumprimento das normas internas, políticas corporativas e regulamentos aplicáveis à empresa.
- Respeitar a diversidade, não praticando, nem sendo omissos diante de qualquer forma de discriminação ou preconceito em razão de raça, gênero, idade, cor, etnia, orientação sexual, biotipo, nacionalidade, religião, condição de saúde, classe social, posição política ou vínculo sindical.
- Manter conduta respeitosa e colaborativa, baseada na cortesia, lealdade, confiança, espírito de equipe e compromisso com os valores organizacionais.
- Proteger informações confidenciais e estratégicas da empresa, incluindo dados de sistemas, documentos, planos e materiais internos, bem como observar as regras da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- Preservar o patrimônio físico e intelectual da empresa, abstendo-se de utilizar recursos, conhecimentos ou materiais para fins pessoais.

- Zelar pela segurança e pela privacidade de documentos e informações, mantendo-os protegidos e acessando apenas aqueles necessários ao desempenho de suas funções.
- Abster-se de levar atividades da empresa para sua residência, salvo em casos formalmente autorizados (home office ou similares).
- Não divulgar fotos, materiais ou informações internas em redes sociais sem prévia autorização da liderança ou do setor de Comunicação.
- Abster-se do uso de redes sociais particulares durante a jornada de trabalho, ainda que por dispositivos pessoais.
- Não realizar vendas ou promoções de produtos e serviços particulares nas dependências ou em horário de trabalho salvo em casos formalmente autorizados pelo setor de Comunicação.
- Zelar pela imagem da empresa e da equipe, mantendo postura profissional em todas as interações internas e externas.
- Compartilhar aprendizados e boas práticas, contribuindo com a disseminação de conhecimento entre os colegas.
- Buscar orientação com o líder imediato antes de decisões que envolvam impactos profissionais relevantes, como participação em cursos, treinamentos ou grupos de melhoria.
- Reconhecer o trabalho em equipe, evitando apropriar-se de resultados ou méritos que não lhe pertençam.
- Garantir o cumprimento das responsabilidades ambientais e legais.

- Manter-se atualizado quanto às metas e expectativas da empresa, alinhando seu desempenho aos objetivos organizacionais.
- Sugerir melhorias e medidas preventivas, atuando de forma proativa para o aperfeiçoamento contínuo dos processos.
- Adotar postura respeitosa e não intimidatória, evitando críticas destrutivas, ameaças ou atitudes que possam gerar constrangimento.

## 2 Orientações específicas aos gestores e líderes

**Os gestores têm papel essencial na disseminação da cultura ética e na aplicação das diretrizes deste Manual.**

### **Cabe a eles:**

- Liderar pelo exemplo, praticando os valores e condutas esperadas de todos os colaboradores.
- Garantir que sua equipe conheça, compreenda e cumpra este Código de Conduta, reforçando constantemente sua importância.
- Tratar potenciais conflitos, desvios de conduta ou situações de assédio com agilidade, confidencialidade e imparcialidade, acionando os canais competentes quando necessário (conforme item Prevenção e combate ao assédio).
- Fomentar ambiente de respeito e diálogo, promovendo escuta ativa e acolhendo as demandas dos colaboradores.
- Orientar o uso responsável de dispositivos pessoais durante o expediente.

- Estimular o reconhecimento e a valorização do trabalho em equipe, creditando adequadamente os resultados alcançados.
- Promover o desenvolvimento da equipe, incentivando aprendizado, aperfeiçoamento e atitudes éticas.
- Garantir o cumprimento das políticas de segurança da informação, protegendo dados e sistemas sob sua responsabilidade.
- Zelar pela imagem institucional em eventos e reuniões, atuando como representante dos valores e princípios da SOGIL.
- Manter comunicação aberta e transparente com seus liderados, incentivando a confiança e a colaboração mútua.

## **3** Orientações gerais de conduta e segurança

### **Apresentação pessoal**

Manter aparência compatível com o ambiente de trabalho, prezando pela higiene, segurança e boa imagem da empresa perante clientes e parceiros. Os colaboradores devem manter cabelos aparados, barba feita e uniforme limpo e completo.

### **Uso de vestimentas e símbolos**

É vedado o uso de camisetas, adereços ou itens que façam referência a times esportivos, seleções, partidos políticos ou manifestações religiosas, durante a jornada de trabalho ou nas dependências da empresa.

## **Tratamento interpessoal**

É proibido o uso de apelidos, especialmente aqueles de caráter ofensivo, discriminatório ou pejorativo. Todos devem ser tratados com respeito e profissionalismo.

## **Registro de jornada via registro eletrônico/livro do ponto**

O colaborador deve registrar fielmente seus horários de entrada e saída, sendo vedada qualquer tentativa de burlar o ponto.

## **Registro de jornada via boletim de acompanhamento (Operacional)**

O colaborador deve registrar fielmente seus horários de entrada, saída e intervalos, sendo vedada qualquer tentativa de burlar o ponto.

## **Documentos e atestados**

É proibida a falsificação, adulteração ou uso indevido de atestados médicos ou documentos corporativos, sujeitando-se o infrator às sanções disciplinares cabíveis.

## **Comportamento ético**

São vedadas condutas inapropriadas de natureza sexual nas dependências da empresa ou durante o expediente, incluindo o acesso, compartilhamento ou exibição de conteúdo pornográfico em qualquer meio.

## **Substâncias e comportamento**

É proibido comparecer ou permanecer no ambiente de trabalho sob efeito de bebidas alcoólicas, drogas ou substâncias que possam comprometer a segurança, o desempenho ou a conduta ética.

## **Armas**

É rigorosamente proibido o porte de armas de qualquer espécie nas dependências da empresa, veículos, garagens ou terminais, exceto por empresa terceirizada contratada pela SOGIL.



## **Representação institucional**

Enquanto estiver uniformizado, o colaborador representa a imagem e os valores da empresa, devendo agir com responsabilidade, cortesia e ética em todas as situações.

## **Acesso às dependências da empresa**

Colaboradores em férias, atestado médico, afastamento pelo INSS, licença não remunerada, suspensão disciplinar ou em dia de folga poderão acessar as dependências da empresa apenas até o limite da Recepção de Pessoas. Exceções somente serão permitidas mediante autorização da liderança imediata.

## **Fumo**

É proibido fumar em qualquer ambiente interno da empresa. Existem locais e horários previamente definidos para tal prática — em caso de dúvida, consulte sua liderança.

## **Equipamentos de Proteção Individual (EPIs)**

O uso dos EPIs é obrigatório durante a execução das atividades, conforme as Normas Regulamentadoras (NRs). O colaborador deve zelar pela conservação, uso correto e devolução dos equipamentos sob sua responsabilidade.

## **Uso de sistemas e documentos**

É vedado o uso indevido de sistemas corporativos, senhas ou documentos de colegas para fins pessoais ou profissionais. Toda utilização deve seguir as normas internas, o Aditivo Contratual e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

## **Agressões e condutas inadequadas**

São expressamente proibidas quaisquer formas de agressão verbal, física ou psicológica nas dependências da empresa, nos ônibus ou em qualquer local onde o colaborador esteja uniformizado ou representando a empresa.

## **Furto, roubo ou subtração de bens**

É terminantemente proibido praticar, participar ou se omitir diante de atos de roubo, furto ou subtração de itens pertencentes à empresa ou a outros colaboradores.

## **Preservação do patrimônio**

Todos devem zelar pelos recursos e materiais da empresa, utilizando-os exclusivamente para fins profissionais e não em benefício próprio.

## **Prevenção e combate ao assédio**

É dever de todos não praticar, tolerar ou se omitir diante de situações de assédio moral ou sexual.

Em caso de ocorrência ou suspeita, comunique a empresa imediatamente por meio do Canal de Denúncias disponível:

- No Portal do Colaborador (link da Contato Seguro)
- Pelo telefone 0800 881 9376
- Pelo App Contato Seguro

**O canal assegura sigilo absoluto e proteção ao denunciante.**

# **4 Medidas disciplinares**

A SOGIL não tolera comportamentos que contrariem este Código de Conduta Ética, o Manual do Colaborador, os procedimentos internos da empresa ou as leis e regulamentos vigentes.

A empresa valoriza a transparência e a responsabilidade individual, incentivando que o colaborador comunique voluntariamente qualquer envolvimento em situações que representem violação às normas.

Essa iniciativa será considerada positivamente na avaliação da conduta e na definição de eventuais medidas disciplinares.

O **Comitê de Combate ao Assédio** e os setores competentes poderão recomendar a aplicação das medidas disciplinares cabíveis, observando os princípios da proporcionalidade e da gravidade da falta, conforme previsto na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT):

- Orientação ou advertência verbal
- Advertência escrita
- Suspensão disciplinar
- Demissão por justa causa, nos termos do artigo 482 da CLT

As sanções disciplinares aplicadas pela empresa não substituem nem excluem eventuais responsabilidades civis, administrativas ou criminais decorrentes de infrações legais ou regulatórias relacionadas às atividades da SOGIL.

## **Relação com o cliente externo**

Busque a excelência no atendimento, seguindo as políticas e diretrizes da SOGIL, lembrando sempre que o cliente é a razão da nossa existência.

Atue com honestidade, respeito, cortesia e eficiência, assegurando que toda informação fornecida seja clara, precisa e transparente.

Em situações de conflito ou ocorrências, ouça atentamente o cliente, registre corretamente os fatos e identifique todos os envolvidos.

Em caso de sinistro, colha os dados completos de eventuais testemunhas.

Adote uma postura respeitosa, colaborativa e empática, demonstrando disposição em ajudar.

Encaminhe imediatamente as informações e providências necessárias às lideranças da empresa.



## Relação com a comunidade e a sociedade

Cumpra rigorosamente a legislação vigente e promova ações que expressem a responsabilidade social e ambiental da SOGIL.

Participe, apoie e incentive iniciativas sociais e ambientais que beneficiem a comunidade e estimulem a consciência cidadã, o voluntariado e a solidariedade.

Divulgue apenas informações verdadeiras e verificadas.

Caso não saiba responder a uma solicitação, encaminhe o cidadão aos canais oficiais de Serviço de Atendimento ao Cliente da SOGIL (Whatsapp: 51 99953-0590), garantindo a confiabilidade da informação.



## Relação com parceiros, poder concedente e provedores externos

Conduza todas as relações de parceria com qualidade, transparência, respeito e integridade, evitando qualquer tipo de favorecimento ou conflito de interesses.

Siga os procedimentos técnicos e profissionais para seleção, avaliação e desenvolvimento de parceiros e provedores externos, priorizando relações éticas, leais e duradouras baseadas no cumprimento dos contratos e obrigações.

Respeite integralmente as normas trabalhistas e de direitos humanos, especialmente no que se refere à contratação de mão de obra.

Aja com ética e imparcialidade nas relações comerciais, rejeitando qualquer vantagem política ou pessoal.

## Disposições gerais

A SOGIL mantém com os sindicatos da categoria e a associação dos funcionários uma relação de respeito, diálogo e transparência, sem qualquer forma de discriminação ou privilégio a colaboradores sindicalizados ou associados.

Os processos de recrutamento e seleção da empresa são conduzidos de forma técnica, profissional e imparcial, assegurando igualdade de oportunidades e valorizando as competências individuais.

Recomenda-se que todos os colaboradores leiam atentamente o Código de Conduta da Empresa e se mantenham atualizados sobre suas eventuais revisões.

Tenha como propósito dominar os conhecimentos organizacionais e praticar as normas e procedimentos internos, em consonância com a Política da Qualidade e o Manual do Colaborador SOGIL.

## Prevenção e combate ao assédio moral e sexual

A SOGIL adota tolerância zero com qualquer forma de assédio, discriminação ou conduta que fira a dignidade e o respeito no ambiente de trabalho.

O objetivo desta política é estabelecer diretrizes claras para prevenir, identificar, tratar e punir condutas abusivas, assegurando um ambiente saudável, ético e seguro para todos os colaboradores.

### DEFINIÇÕES

#### **Assédio moral**

Conduta abusiva, repetitiva ou prolongada, que humilha, constrange, desqualifica ou desestabiliza emocionalmente o colaborador, afetando sua autoestima, dignidade ou condições de trabalho.

## **Assédio sexual**

Comportamento de conotação sexual indesejado — verbal, não verbal ou físico — que afeta a dignidade da pessoa no trabalho, criando um ambiente intimidatório, hostil ou ofensivo.

## **Discriminação**

Qualquer forma de distinção, exclusão ou restrição baseada em raça, gênero, idade, cor, etnia, orientação sexual, biotipo, nacionalidade, religião, condição de saúde, classe social, posição política ou vínculo sindical.

## **PRINCÍPIOS**

- Respeito à dignidade humana e à igualdade de direitos.
- Tolerância zero ao assédio e à discriminação.
- Comprometimento com um ambiente seguro, inclusivo, ético e colaborativo.
- Valorização do diálogo e da escuta ativa, para prevenção de conflitos e fortalecimento das relações no trabalho.

## **CONDUTAS NÃO PERMITIDAS**

- Comentários ofensivos, piadas, gestos ou insinuações de cunho sexual, moral, político ou discriminatório.
- Isolamento social ou profissional de colaboradores.
- Ameaças, intimidações, gritos ou críticas destrutivas e humilhantes.
- Utilização da posição hierárquica para constranger, coagir ou obter vantagens pessoais.
- Envio de mensagens, vídeos, imagens ou qualquer tipo de conteúdo inadequado.

## 10 Canal de denúncia

Em conformidade com a Lei nº 14.457/2022, a SOGIL disponibiliza um canal de denúncias seguro, sigiloso e acessível a todos os colaboradores.

O canal permite relatar situações de assédio, discriminação, abuso de poder ou qualquer conduta inadequada, garantindo o anonimato e a proteção contra retaliações.

Formas de contato com o Canal de Denúncias – Contato Seguro:

- Portal do Colaborador (link direto para Contato Seguro)
- Telefone: 0800 881 9376
- Aplicativo: Contato Seguro

### PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO

Toda denúncia será analisada com imparcialidade, sigilo e respeito.

A vítima será ouvida de forma acolhedora, podendo indicar testemunhas ou evidências.

O acusado terá direito à ampla defesa e ao contraditório, de acordo com o artigo 5º, inciso LV da Constituição Federal.

Uma vez comprovada a infração, serão aplicadas medidas disciplinares proporcionais à gravidade da conduta, conforme a CLT e o Código de Conduta da empresa.

## 11 Medidas preventivas

- Treinamentos periódicos sobre ética, respeito e combate ao assédio.
- Campanhas internas de conscientização e comunicação permanente.
- Divulgação ampla do Código de Conduta e do Canal de Denúncias.
- Monitoramento do clima organizacional, com foco na prevenção de comportamentos abusivos.

**SOGIL reafirma seu compromisso com os direitos humanos universais, assegurando que todos os seus colaboradores, parceiros e provedores externos atuem com base em respeito, dignidade e integridade.**

## **Trabalho Infantil**

É proibido o trabalho infantil, exceto nas condições legais previstas para o aprendizado profissional, conforme a legislação vigente.

## **Trabalho escravo**

É vedada qualquer forma de trabalho forçado, servidão, coerção, tráfico de pessoas ou exploração por dívida. A empresa repudia veementemente práticas que limitem a liberdade ou a dignidade humana.

## **Saúde e segurança**

Devem ser garantidas condições adequadas de trabalho, incluindo ambiente seguro, equipamentos de proteção, instalações sanitárias adequadas, água potável e treinamentos obrigatórios conforme as Normas Regulamentadoras (NRs).

## **Liberdade de associação**

A SOGIL respeita o direito de sindicalização e a negociação coletiva, assegurando liberdade de expressão e participação dos trabalhadores.

## **Não discriminação**

É proibida qualquer forma de discriminação por motivo de raça, gênero, idade, cor, etnia, orientação sexual, biotipo, nacionalidade, religião, condição de saúde, classe social, posição política ou vínculo sindical.

## **Práticas disciplinares**

São proibidos castigos corporais, humilhações, coerção física, abuso verbal ou qualquer forma de violência psicológica no ambiente de trabalho.



# ENCERRAMENTO

A SOGIL reafirma, por meio deste Manual de Conduta Ética, o seu compromisso com a integridade, o respeito e a responsabilidade social em todas as suas ações.

Cada colaborador é parte fundamental na construção de um ambiente de trabalho ético, seguro e acolhedor, sendo corresponsável pela manutenção dos valores que sustentam a imagem e a credibilidade da empresa.

Agir com transparência, empatia e responsabilidade é garantir que a SOGIL continue sendo referência em excelência, respeito e cidadania no transporte público.

**JUNTOS, CONDUZIMOS O FUTURO COM ÉTICA,  
SEGURANÇA E RESPEITO.**