# CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA PARA COOPERADOS

COOP

# MENSAGEM DO DIRETOR GERAL

**Prezado Cooperado,**

Por meio deste Código, reafirmamos nosso compromisso em operar com os mais altos padrões éticos. Nos pautamos por um conjunto de princípios que, entre outras coisas, nos orienta a sempre construir nossos negócios e todos nossos relacionamentos com base na integridade e no total cumprimento de todas as legislações e regulamentações aplicáveis.

Consideramos vital mantermos essa reputação em nossos negócios, motivo pelo qual temos uma abordagem de tolerância zero a atos de corrupção, discriminação e comportamento antiético.

Este Código define responsabilidades e a conduta esperada das partes envolvidas e que são importantes para a COOP e para a sociedade, e que refletem o nosso jeito de fazer negócios.

A Companhia tem certeza de que pode contar com o seu indispensável apoio e efetiva participação para o estrito cumprimento destas diretrizes.

Agir com integridade é um valor inegociável para a **COOP – Cooperativa de Consumo**. Por isso, investimos constantemente em nossa governança, assegurando que todas as nossas ações estejam alinhadas aos mais elevados padrões éticos e legais.

Para seguirmos alinhados em relação aos princípios básicos que norteiam nossas atividades, convido vocês a lerem com atenção o Código **de Ética e Conduta para Cooperados**, documento que contém as principais orientações para a preservação da nossa cultura e para a condução dos negócios com honestidade e integridade.

Em caso de dúvidas, encaminhe suas questões à Área de Compliance através do seguinte canal:

**compliancecoop@coopsp.coop.br**

Atenciosamente,

Pedro Mattos
CEO da COOP - Cooperativa de Consumo

**SUMÁRIO**


1. ABRANGÊNCIA E RESPONSABILIDADE
2. PRINCÍPIOS, COMPROMISSOS E VALORES
3. DIRETRIZES PARA O RELACIONAMENTO COM COOPERADOS
4. MEDIDAS LEGAIS PARA VIOLAÇÕES AO PRESENTE CÓDIGO
5. CANAL DE ÉTICA
6. NOTIFICAÇÃO AO LEITOR

## 1. ABRANGÊNCIA E RESPONSABILIDADE

A COOP - Cooperativa de Consumo, comprometida com os princípios cooperativistas, a integridade e a responsabilidade social, apresenta este Código de Ética com o objetivo de orientar a conduta dos seus Cooperados. Este documento reflete os valores da COOP e o compromisso com a ética, a transparência, o respeito e a convivência harmoniosa entre todos que fazem parte da nossa comunidade.

Este Código se aplica a todos os Cooperados da COOP, independentemente de serem também colaboradores ou não da Cooperativa, e tem por finalidade estabelecer princípios éticos e comportamentais no relacionamento com a COOP, com os demais cooperados, com os colaboradores, fornecedores e com a sociedade.

## 2. PRINCÍPIOS, COMPROMISSOS E VALORES

A nossa maior força é o cliente no centro! Existimos para criar conexões por meio da experiência do cooperado ou do cliente. Por isso, junto aos princípios cooperativistas, entregamos 3 atributos de marca, conhecidos como os **3 Cs da COOP**:

- **Convivência:** Construímos relações calorosas e acolhedoras, priorizando a proximidade e a cooperação.
- **Conveniência:** estamos sempre perto, oferecendo praticidade e soluções completas.
- **Consciência:** incentivamos o consumo consciente, visando melhorar a vida de todos.

Estes atributos sustentam nosso propósito: **Cooperar faz bem!**

Nosso Jeito de Ser e Fazer dita os nossos valores e comportamento no dia a dia, fazendo com que todos os colaboradores pratiquem estes comportamentos e sejam reconhecidos por eles:

**Admirada e reconhecida por cooperados, clientes e comunidade.**

Isso a gente faz:

1. Conhecer e surpreender cooperados e clientes
2. Praticar cidadania e cooperativismo
3. Ser confiável e acolhedora

Isso a gente não faz:

1. Tolerar desvios éticos
2. Discriminar e desrespeitar
3. Agir com iniquidade e injustiça

**Equipe com energia, confiança e senso de pertencimento**

Isso a gente faz
1. Exercer a meritocracia
2. Atuar com senso de urgência
3. Comunicar-se de forma transparentes e objetiva

Isso a gente não faz
1. Deixar de dizer o que precisa ser dito
2. Omitir, negligenciar, ser individualista
3. Permitir fofocas e mentiras

**Resultados impulsionados por processos consistentes**

Isso a gente faz
1. Entregar metas desafiadoras
2. Inovar para perenizar
3. Ter obstinação por eficiência operacional

Isso a gente não faz
1. Aceitar a complacência
2. Prometer e não cumprir
3. Desrespeitar a governança

## 3. DIRETRIZES PARA O RELACIONAMENTO COM COOPERADOS

Este Código de Ética e Conduta para Cooperados define responsabilidades e a conduta esperada das partes envolvidas e que são importantes para a Coop e para a sociedade, e que refletem o nosso jeito de fazer.

### 3.1 DIREITOS DO COOPERADO

- Participar das atividades e decisões da Cooperativa, conforme previsto no Estatuto Social;
- Ter acesso às informações relevantes sobre a gestão e os resultados da COOP;
- Utilizar os serviços e vantagens oferecidas aos Cooperados, como descontos e promoções exclusivas;
- Ser tratado com respeito, cordialidade e equidade.

### 3.2 DEVERES DO COOPERADO

- Agir com ética e respeito no relacionamento com a COOP e com os demais cooperados, terceiros e colaboradores;
- Zelar pela imagem e reputação da COOP em todos os espaços, incluindo redes sociais;
- Cumprir com as disposições do Estatuto Social e demais normas da Cooperativa;
- Preservar o patrimônio e os recursos da COOP;
- Manter conduta adequada em eventos, lojas e assembleias promovidas pela COOP.

### 3.3 CONDUTAS VEDADAS

- Utilização do nome ou da imagem da COOP para fins particulares ou comerciais sem autorização;
- Divulgação de informações falsas ou que prejudiquem a imagem da Cooperativa;
- Prática de fraudes, como o uso indevido de CPF para obtenção de benefícios;
- Comportamento inapropriado nos ambientes da COOP e/ou durante assembleias ou eventos, como intimidação, incitação à desordem ou tentativas de manipulação de votos.

### 3.4 USO IDEVIDO DOS BENEFÍCIOS E PROGRAMAS DA COOP

Caso a COOP identifique indícios de uso fraudulento ou indevido dos benefícios oferecidos aos Cooperados - como descontos exclusivos, campanhas promocionais, programas de fidelidade ou qualquer outro mecanismo de vantagem associado à condição de cooperado - estará autorizada a apurar os fatos, utilizando os meios e critérios que julgar pertinentes para verificar eventual infração às normas da Cooperativa.

Caso seja confirmada a prática de fraude ou a utilização dos benefícios em desacordo com este Código de Ética, com o Estatuto Social ou com regulamentos específicos dos programas, a COOP poderá aplicar medidas corretivas, incluindo, mas não se limitando a:

- Bloqueio temporário ou definitivo dos benefícios concedidos;
- Suspensão do acesso aos programas de vantagens;
- Exclusão do Cooperado dos programas promocionais;
- Impedimento de novo cadastro por prazo de até 12 (doze) meses;
- Adoção das medidas previstas no Estatuto Social, inclusive exclusão do quadro de cooperados, se cabível.

Essas medidas visam proteger a integridade da Cooperativa, garantir a equidade entre os Cooperados e preservar os valores éticos que regem a COOP.

## 4. MEDIDAS LEGAIS PARA VIOLAÇÕES AO PRESENTE CÓDIGO

As violações a este Código poderão resultar em medidas previstas no Estatuto Social da COOP, incluindo advertência, suspensão ou exclusão do quadro de Cooperados, além de responsabilização civil e penal, conforme a legislação vigente.

## 5. CANAL DE ÉTICA

A COOP conta com um canal que disponibiliza o registro de denúncias internas e externas 24 horas por dia, 7 dias na semana para recebimento de denúncias internas e externas, relativas a eventuais descumprimentos deste Código de Ética e das políticas, leis e regulamentações aplicáveis ao negócio.
O canal é independente e administrado por uma empresa terceira para garantir o anonimato dos relatos de colaboradores e de pessoas externas. A área de Compliance é o órgão responsável pela apuração de denúncias recebidas pelo canal. Casos que, porventura, possam envolver a própria área de Compliance serão tratados diretamente pelo Conselho de Administração.

**A seguir, os principais meios de registro do relato no canal:**

**Canal de Ética**
0800 881 3608
https://www.contatoseguro.com.br/nossacoopconecta

**Área de Compliance**
E-mail: compliancecoop@coopsp.coop.br

## 6. NOTIFICAÇÃO AO LEITOR

A COOP se reserva o direito de modificar, suspender ou revogar este Código, bem como políticas, procedimentos e programas relacionados, total ou parcialmente, a qualquer momento. Alterações e interpretações do Código poderão ser realizadas a critério exclusivo da COOP, e qualquer atualização será comunicada conforme as exigências legais.

**Termo de Compromisso com o Código de Ética e Conduta para Cooperado**

Eu, **[nome completo],** inscrito no CPF sob o nº **[número do CNPJ],** declaro ter recebido e lido o Código de Ética e Conduta Cooperado da COOP – Cooperativa de Consumo. Comprometo-me a cumprir integralmente as diretrizes nele estabelecidas durante a vigência de nossa parceria. Estou ciente de que a inobservância das normas deste Código poderá resultar em medidas administrativas, inclusive exclusão do quadro de cooperados.

[Local], [data].

Assinatura: _____

COOP