

## **CONHEÇA O GRUPO SERVAL**

Tendo iniciado suas operações em 1970, o Grupo Serval surgiu da visão empreendedora de seus fundadores, que buscavam oferecer serviços de qualidade diferenciada para um mercado cada vez mais exigente

Nosso grupo é composto pelas empresas Serval Serviços e Limpeza, Serval Serviços de Segurança e Serviarm Serviço de Vigilância Armada. Atuando há 50 anos no mercado e somos um dos grupos mais tradicionais do segmento no Brasil. Contando com uma estrutura totalmente profissionalizada, possuímos um amplo histórico na terceirização de serviços. Atuamos nos segmentos de Higienização e Limpeza, Segurança Patrimonial, Facilities e Logística Indoor. Contamos com mais de 7 mil colaboradores e grande capilaridade na região Nordeste, o que nos habilita a oferecer soluções flexíveis e em linha com as necessidades de cada cliente.

## **NOSSA MISSÃO**

Assegurar a tradição no mercado prestando serviços de terceirização com segurança, credibilidade e excelência operacional.

## **NOSSA VISÃO**

Ser referência no mercado, com soluções diferenciadas na prestação de serviços de mão de obra especializada.

## **NOSSOS VALORES**

Ética, Respeito, Comprometimento, Responsabilidade

## **SOMOS ESPECIALIZADOS NA REGIÃO NORDESTE**



Atendemos nossos clientes em todos os estados da Região Nordeste.  
Consulte abaixo nossas filiais.

## **EMPRESAS DO GRUPO**

Tendo iniciado suas operações em 1970, o Grupo Serval surgiu da visão empreendedora de seus fundadores, que buscavam oferecer serviços de qualidade diferenciada para um mercado cada vez mais exigente

## **FORTELEZA - CE / MATRIZ**

- Rua Rodrigues Junior, 197 • Centro • 60.060-000

- Fixo: (85) 3044.9361

#### **NATAL - RN**

- Av. Rodrigues Alves, 930 • Espaço América - Sala 229 • Tirol • 59.020-200
- Celular: (84) 9 8616-7775

#### **TERESINA - PI**

- Rua Coelho Rodrigues, 1999 • Ed. Di Cavalcanti - Sala 412 • Centro • 64049-120
- Celular: (86) 9 8813-8658 • (85) 9 8616-7887

#### **JUAZEIRO DO NORTE - CE**

- Rua Edward Maclain, 440 • Ed. Cariri Medical Center - Sala 504 • Centro • 63050-520
- Celular: (85) 9 8616-7881

#### **SALVADOR - BA**

- AV. Antonio Carlos Magalhães, 2573 • Ed. Royale Trade - Sala 411 • Brotas • 40.280-902
- Celular: (71) 9 9918-2742

#### **OLINDA - PE**

- Rua Maria Ramos, 61 • Bairro Novo • 53.030-050
- Fixo: (81) 3492-8885

#### **Limpeza para a saúde em primeiro lugar**

O programa LIMPEZA VERDE é a nossa abordagem exclusivamente desenhada para melhorar a saúde humana e promover a sustentabilidade nos diferentes espaços que limpamos.

Desde a escolha de equipamentos e produtos mais eficazes até procedimentos operacionais e treinamento das equipes, nós buscamos por atender com excelência os mais rígidos critérios socioambientais, que incluem o cumprimento de todos os requisitos legais aplicáveis no país.

## **Excelência no serviço, líder sustentável e soluções inovadoras**

A SERVAL é líder local no setor em sustentabilidade com expertise para atender operações em edifícios certificados LEED e desenvolve sólidas parcerias com organizações verdes líderes garantindo assim que o nosso programa de Limpeza Verde atenda a padrões internacionais.

## **Nosso compromisso com a sustentabilidade**

A busca constante para desenvolver a sustentabilidade interna e em todas as nossas operações é fortalecida com a utilização de melhores práticas ambientais como: reciclagem, redução do desperdício de papel, água e energia, além de uma criteriosa escolha de produtos de limpeza com baixo impacto ambiental e eficácia para a biossegurança.

## **O GRUPO SERVAL APOIA TOTALMENTE**

### **FUNDAÇÃO TERRA DOS SERVOS DE DEUS**

**A Serval** é uma empresa extremamente comprometida com a responsabilidade social e desenvolvimento humano.

Por nos preocuparmos com esses aspectos, somos doadores assíduos da Fundação Terra que atende mais de 8 mil pessoas nas ações que compreendem serviços sociais, educacionais e na área da saúde.

Veja mais sobre a fundação clicando no link abaixo.

## **CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES**

O Grupo Serval possui mais de 20 anos de experiência em projetos de conservação de áreas verdes e preservação de projetos paisagísticos, com destacada atuação no segmento de universidades. Nossos serviços incluem o adubo do solo, poda, remoção de plantas daninhas, controle de pragas e irrigação.

## **HIGIENIZAÇÃO TÉCNICA E INDUSTRIAL**

Além de estar preparado para executar com eficiência todos os procedimentos para uma adequada limpeza técnica de instalações fabris, o Grupo Serval conta com um time dedicado a garantir a observância rigorosa de todas as exigências relacionadas à Medicina e Segurança do Trabalho. Nossa Grupo não mede esforços em assegurar a integridade física de nossos colaboradores.

## **HIGIENIZAÇÃO HOSPITALAR**

O Grupo Serval possui destacada experiência no segmento, contando com um quadro de profissionais especializados. Além disso, contamos com certificação específica nesta área, emitido pela acreditadora IQG, uma das principais referências do setor, e que atesta a qualidade dos nossos serviços.

Nossas soluções na área hospitalar incluem os seguintes serviços:

Higienização e desinfecção de áreas críticas, semicríticas e administrativas  
Hotelaria  
Coleta de roupa e apoio à lavanderia  
Serviços de camareira  
Gestão de leitos  
Limpeza de ambulâncias

## **HIGIENIZAÇÃO ESPECIALIZADA**

Contamos com uma ampla gama de serviços complementares na área de higienização. São serviços que, além do conhecimento técnico, exigem equipamentos e materiais especializados. Este segmento abrange os serviços de limpeza em altura, limpeza pós-obra e tratamento especializado de pisos.

## **HIGIENIZAÇÃO DE AMBIENTES DE GRANDE CIRCULAÇÃO**

Nosso time possui sólida experiência na otimização das rotinas de limpeza de ambientes de grande circulação, como shoppings centers, condomínios, hipermercados, instituições de ensino e escritórios.

Além da aplicação de equipamentos que reduzem custos e aumentam a produtividade das atividades de lavagem e varrição, possuímos uma metodologia de trabalho, espelhada nos principais referenciais internacionais, que permite a

redução de até 30% no uso de materiais químicos envolvidos no processo de limpeza.

## **DESINFECÇÃO DE AMBIENTES E COMBATE AO CORONAVÍRUS**

A Serval está preparada para atuar no combate à Pandemia.

Contamos com profissionais altamente capacitados, metodologia de trabalho e tecnologia de ponta em processos de desinfecção e sanitização, que combatem a proliferação do vírus Covid-19 e trazem segurança para a circulação em ambientes.

## **SEGURANÇA PATRIMONIAL**

O Grupo Serval possui um efetivo de mais de 2.500 vigilantes, estruturado de forma a assegurar pronta resposta às necessidades de nossos clientes. Toda a nossa operação é gerenciada com o suporte de aplicativos móveis que permitem, em tempo real, o monitoramento de nossa performance e auditam diariamente mais de 10 pontos de análise, em cada um dos estabelecimentos que protegemos.

Nossa divisão de segurança possui 40 anos de experiência, com destacada atuação em operações de grande porte, como instalações industriais, centros esportivos, redes bancárias, zonas portuárias e universidades com amplas áreas de circulação.

Contamos com um time sênior de profissionais que realiza projetos de análise de riscos, baseados na ISO 31.000, e que contribuem com iniciativas que agregam segurança ao patrimônio de nossos clientes.

Atuamos em conformidade com todas as exigências legais estabelecidas pela Polícia Federal. Possuímos equipe altamente capacitada e as devidas autorizações legais para prestar serviços nas seguintes áreas:

- Análise de Riscos
- Vigilância Patrimonial Armada e Desarmada
- Rondas Motorizadas
- Portaria e Controle de Acesso
- Operações de Centrais de Monitoramento
- Monitoramento com uso de Drones

- Escolta Armada de Veículos
- Segurança Pessoal
- Brigadas de Incêndio

## CANAL DE ÉTICA

O Grupo Serval disponibiliza o Canal de Ética para que colaboradores, clientes e fornecedores relatem situações que possam representar potenciais conflitos de interesse ou condutas que considerem inadequadas aos princípios estabelecidos no Código de Conduta Ética do Grupo Serval. Nosso Código de Conduta Ética está disponível logo abaixo.

Este canal reafirma o compromisso do nosso grupo com a transparência e as boas práticas de governança. Para realizar uma comunicação, você pode optar por se identificar ou permanecer anônimo. Basta clicar em “ABRIR DENÚNCIA DE INCIDENTE” e preencher o formulário correspondente.

Garantimos o anonimato àqueles que desejarem preservá-lo. Ressaltamos que toda denúncia registrada será tratada com o máximo sigilo, seriedade e cautela. Quanto mais detalhada for a denúncia, maior será a probabilidade de comprovação do ocorrido. Há um espaço específico para anexar documentos, evidências e indícios, um recurso essencial para auxiliar na apuração dos fatos.



**SERVIARM**  
SEGURANÇA



Código	Classificação	Versão
POL.GAP.001.001	Público	001

## 1. INTRODUÇÃO

Reconhecemos que o respeito aos direitos humanos é fundamental para o desenvolvimento sustentável, a promoção de um ambiente de trabalho saudável e a construção de relações éticas e transparentes com colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e a sociedade em geral.

Esta política, aprovada pela diretoria da empresa, reflete o compromisso com a valorização e proteção dos direitos humanos em todas as suas atividades e relações, respeitando a Declaração Universal de Direitos Humanos, a Organização Internacional do Trabalho e as ODS da Organização das Nações Unidas.

## 2. PRINCÍPIOS

Orienta-se pelos seguintes princípios:

- Respeito à dignidade da pessoa humana:** Todos os indivíduos devem ser tratados com respeito, dignidade, cortesia e justiça, independentemente de sua origem, raça, cor, sexo, orientação sexual, identidade de gênero, religião, idade, condição física, social, econômica, convicção política ou qualquer outra condição.
- Proibição de discriminação:** É vedada qualquer forma de discriminação ou assédio no ambiente de trabalho ou em atividades realizadas pela empresa.
- Combate ao trabalho infantil e trabalho análogo ao escravo:** Não são toleradas práticas de trabalho infantil, forçado, compulsório ou degradante, em conformidade com a legislação brasileira e convenções internacionais.
- Combate ao tráfico de pessoas de acordo com a Lei 13344/2016:** A empresa não compactua e possui em seu canal de ética um canal para denúncias, assumindo compromisso de acionar as autoridades cabíveis ante qualquer suspeita de possível situação de tráfico de pessoas.
- Liberdade de associação e direito à negociação coletiva:** Respeitamos o direito dos colaboradores à livre associação, sindicalização e participação em negociações coletivas.
- Ambiente de trabalho seguro e saudável:** A Serviarm zela por um ambiente seguro, promovendo a saúde e a integridade física e mental dos colaboradores.
- Remuneração justa e condições dignas de trabalho:** Garantimos o cumprimento da legislação trabalhista, oferecendo remuneração justa, benefícios e condições adequadas de trabalho.
- Proteção de dados pessoais e privacidade:** Comprometemo-nos com a proteção dos dados pessoais de nossos colaboradores, clientes e parceiros, em conformidade com a LGPD e demais legislações aplicáveis.

Elaboração: Operacional	Verificação: Gerência	Aprovação: Alta Direção	Página 1 de 3
Data: 01/06/2025	Data: 30/06/2025	Data: 20/08/2025	



Código	Classificação	Versão
POL.GAP.001.001	Público	001

### **3. DIRETRIZES**

#### **3.1. Compromisso com a Legislação**

Cumprir integralmente as leis, normas e regulamentos nacionais e internacionais relacionados aos direitos humanos, direitos trabalhistas e à promoção da igualdade e diversidade.

#### **3.2. Valorização da Diversidade e Inclusão**

Promover e respeitar a diversidade no ambiente de trabalho, incentivando a inclusão de pessoas de diferentes perfis, origens, gêneros e idades.

#### **3.3. Prevenção e Combate ao Assédio**

Adotar medidas para prevenir, identificar e combater o assédio moral, sexual e quaisquer formas de violência ou intimidação no ambiente de trabalho. Disponibilizar canais adequados para denúncias e garantir o tratamento confidencial e imparcial das reclamações.

#### **3.4. Canal de Ética e Denúncias**

Disponibilizamos o **Canal de Ética**, ferramenta que garante o anonimato e permite que colaboradores ou qualquer pessoa possam denunciar irregularidades, violações ou desrespeito aos direitos humanos de forma segura, confidencial e responsável.

#### **3.5. Capacitação e Conscientização**

Realizar treinamentos e ações de conscientização sobre direitos humanos, ética, diversidade, combate à discriminação e ao assédio, direcionados a todos os colaboradores e líderes.

#### **3.6. Responsabilidade na Cadeia de Fornecimento**

Estimular fornecedores, parceiros e prestadores de serviço o respeito aos direitos humanos, incentivando práticas éticas e responsáveis em toda a cadeia produtiva.

#### **3.7. Engajamento e Diálogo**

Manter o diálogo aberto e transparente com colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e comunidade, promovendo o respeito aos direitos humanos em todas as interações.

### **4. COMPROMISSOS**

- Promover o respeito, a dignidade e a equidade em todas as relações de trabalho e negócios.
- Garantir igualdade de oportunidades e tratamento para todos, sem discriminação.
- Assegurar um ambiente livre de assédio, violência e discriminação.
- Cumprir e promover a legislação trabalhista e de direitos humanos.
- Oferecer canais seguros, confidenciais e anônimos para denúncias e sugestões, especialmente por meio do Canal de Ética disponível no site e portal do colaborador.

Elaboração: Operacional	Verificação: Gerência	Aprovação: Alta Direção	Página 2 de 3
Data: 01/06/2025	Data: 30/06/2025	Data: 20/08/2025	



Código	Classificação	Versão
POL.GAP.001.001	Público	001

- Fomentar a conscientização e o engajamento dos colaboradores em relação aos direitos humanos.
- Promover capacitação, estimulando o processo de aprendizagem e capacitação continuada por meios digitais e presenciais.

## 5. DIVULGAÇÃO E REVISÃO

Esta Política está disponibilizada para todos os colaboradores, parceiros, fornecedores e partes interessadas, estando disponível para consulta pública.

Revisar periodicamente este documento, garantindo sua atualização e adequação à legislação e aos objetivos estratégicos da organização.

### Controle de versões

Data	Versão	Aprovado por:	Resumo das alterações
20/08/2025	001	Alta Direção	

FABIO DE AZEVEDO  
COSTA:20610577808

Assinado de forma digital por  
FABIO DE AZEVEDO  
COSTA:20610577808  
Dados: 2025.08.20 14:46:22  
-03'00'

**SERVAL**  
1970

Elaboração: Operacional	Verificação: Gerência	Aprovação: Alta Direção	Página 3 de 3
Data: 01/06/2025	Data: 30/06/2025	Data: 20/08/2025	

Proibida a reprodução não autorizada

# NORMA INTERNA

## Responsabilidade Social



### Resumo

Este documento reforça o compromisso da organização em adotar práticas éticas, inclusivas e responsáveis, que vão além do cumprimento legal, promovendo condições de trabalho justas, respeito aos direitos humanos, preservação ambiental e impacto social positivo. Ao integrar esses valores às suas operações, a empresa fortalece sua reputação, gera confiança junto a colaboradores, clientes e parceiros, e contribui de forma concreta para a construção de uma sociedade mais equilibrada e justa.

Código	Classificação	Versão
DIV.GOQ.001.001	Público	001

### 1. Objetivo

Estabelecer diretrizes e compromissos voltados para a responsabilidade social e sustentabilidade, assegurando práticas éticas, respeito aos direitos humanos, preservação ambiental e desenvolvimento das comunidades onde atuamos, de forma alinhada à legislação vigente e aos valores organizacionais.

### 2. Abrangência

Esta norma aplica-se a todos os colaboradores, gestores, prestadores de serviços e todas as unidades e operações.

### 3. Referências

- Constituição Federal;
- Consolidação das Leis do Trabalho (CLT);
- Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho;
- ISO 26000 – Diretrizes de Responsabilidade Social;
- Legislação ambiental vigente;
- Código de Conduta do Grupo Serval

### 4. Definições

- **Responsabilidade Social:** Compromisso voluntário da empresa em adotar práticas que respeitem os direitos humanos, o meio ambiente e contribuam para o desenvolvimento da sociedade.
- **Sustentabilidade:** Uso responsável dos recursos para atender às necessidades atuais sem comprometer as gerações futuras.

### 5. Diretrizes Gerais

#### 5.1 Relação com os Colaboradores

Elaboração: Qualidade	Verificação: Gerência	Aprovação: Alta Direção	Página 1 de 3
Data: 01/06/2025	Data: 30/06/2025	Data: 21/08/2025	

Código	Classificação	Versão
DIV.GOQ.001.001	Público	001

- Assegurar condições dignas e seguras de trabalho, em conformidade com a legislação trabalhista e normas de segurança patrimonial.
- Promover igualdade de oportunidades, diversidade e inclusão, sem qualquer forma de discriminação.
- Incentivar o desenvolvimento profissional e pessoal, por meio de treinamentos e capacitações.

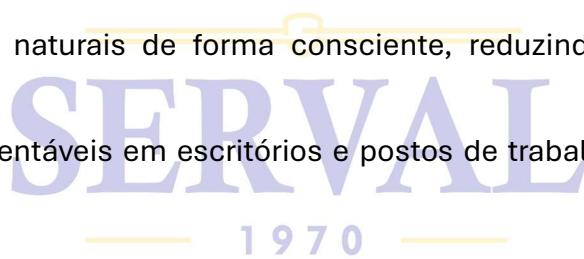
### 5.2 Relação com a Comunidade

- Respeitar as comunidades nas áreas onde atuamos, minimizando impactos sociais e ambientais.
- Apoiar e incentivar projetos sociais, educacionais e culturais que contribuam para o bem-estar coletivo.

### 5.3 Relação com o Meio Ambiente

GRUPO

- Utilizar os recursos naturais de forma consciente, reduzindo desperdícios e impactos ambientais.
- Adotar práticas sustentáveis em escritórios e postos de trabalho (uso racional de energia, água e materiais).



### 5.4 Governança e Monitoramento

- Todos os colaboradores devem zelar pelo cumprimento das diretrizes estabelecidas.
- A empresa disponibilizará canal de denúncia sigiloso para reportar situações contrárias a esta norma.
- Auditórias internas poderão ser realizadas para avaliar a efetividade das ações.

## 6. Responsabilidades

- Alta Direção:** Avaliar e quando aprovado, direcionar os recursos necessários para aplicação da norma.
- Gestores:** Divulgar, orientar e monitorar o cumprimento desta norma em suas equipes.
- Colaboradores:** Cumprir integralmente as diretrizes aqui estabelecidas.

Elaboração: Qualidade	Verificação: Gerência	Aprovação: Alta Direção	Página 2 de 3
Data: 01/06/2025	Data: 30/06/2025	Data: 21/08/2025	

Código	Classificação	Versão
DIV.GOQ.001.001	Público	001

- **Setores de Compliance/RH/Operacional:** Monitorar, registrar e reportar indicadores de responsabilidade social e sustentabilidade.

### 7. Disposições Gerais

- Esta norma deve ser revisada a cada 2 anos ou sempre que houver necessidade legal ou organizacional.
- O descumprimento das diretrizes poderá sujeitar o infrator a medidas disciplinares previstas em regulamento interno.

### 8. Anexos

- Anexo I – Código de Conduta.  
[https://intranet.gruposerval.com.br/repository/forms/a6171c8f4a8037c7934d61164ab5626\\_0.pdf](https://intranet.gruposerval.com.br/repository/forms/a6171c8f4a8037c7934d61164ab5626_0.pdf)
- Anexo II – Política Meio Ambiente.   
[https://intranet.gruposerval.com.br/repository/forms/56d7c334e38d524fdbdaef74398b639\\_3.pdf](https://intranet.gruposerval.com.br/repository/forms/56d7c334e38d524fdbdaef74398b639_3.pdf)
- Anexo III – Canal de Denúncia.  
[https://intranet.gruposerval.com.br/?page\\_id=10481](https://intranet.gruposerval.com.br/?page_id=10481)
- Anexo IV – Cartilha de Direitos Humanos.  
[https://intranet.gruposerval.com.br/wp-content/uploads/Cartilha\\_Direitos\\_Humanos.pdf](https://intranet.gruposerval.com.br/wp-content/uploads/Cartilha_Direitos_Humanos.pdf)

### Controle de versões

Data	Versão	Aprovado por:	Resumo das alterações
21/08/2025	001	Alta Direção	

FABIO DE AZEVEDO Assinado de forma digital  
 por FABIO DE AZEVEDO  
 COSTA:2061057780 COSTA:20610577808  
 8 Dados: 2025.08.21 14:42:22  
 -03'00'

Elaboração: Qualidade	Verificação: Gerência	Aprovação: Alta Direção	Página 3 de 3
Data: 01/06/2025	Data: 30/06/2025	Data: 21/08/2025	

# Sistema de Gestão Antissuborno

## Código de Conduta



### Resumo

Este documento estabelece padrões claros de comportamento ético, promovendo integridade, respeito e responsabilidade em todas as interações e atividades profissionais. Com orientações práticas, o código busca fortalecer uma cultura organizacional baseada na confiança e na transparência, alinhando colaboradores, parceiros e partes interessadas aos compromissos éticos da empresa. Ele é mais do que um conjunto de regras; é um compromisso coletivo com a excelência e a ética em cada atitude.

Código	Classificação	Versão
CDC.CAN.001.001	Público	001

## Sumário

<b>Palavra da Alta Direção.....</b>	2
<b>1. Quem somos .....</b>	3
<b>2. Programa de Integridade / Sistema de Gestão Antissuborno .....</b>	3
<b>3. Condutas esperadas.....</b>	4
<b>4. Condutas específicas.....</b>	4
4.1 Sistema de Gestão Antissuborno.....	4
4.2 Relacionamento com clientes.....	5
4.3 Relacionamento com agentes públicos.....	5
4.4 Relacionamento com parceiros privados .....	6
4.5 Brindes, presentes e hospitalidades.....	6
<b>5. Descumprimento do Código.....</b>	7
<b>6. Canal de Denúncias.....</b>	7
<b>7. Disposições Finais .....</b>	8

GRUPO  
  
**SERVAL**  
 1970

Elaboração: Compliance	Verificação: Instância da Integridade	Aprovação: Alta Direção	Página 1 de 8
Data:01/06/2025	Data: 30/06/2025	Data: 20/08/2025	

Código	Classificação	Versão
CDC.CAN.001.001	Público	001

### Palavra da Alta Direção

O Sistema de Gestão Antissuborno é um aconselhamento estratégico para proteger a integridade, a confiança e a sustentabilidade de uma organização. Ele fornece uma estrutura para prevenir, detectar e responder a práticas corruptas, garantindo a conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis.

Ao implementar políticas e controles claros, o sistema promove uma cultura de ética e transparente em todos os níveis, fortalecendo a confiança de colaboradores, parceiros e clientes.

Além de reduzir riscos financeiros e legais, um Sistema de Gestão Antissuborno eficaz diferencia a organização no mercado, consolidando sua imagem como uma empresa responsável e comprometida com práticas justas e sustentáveis.

**SERVAL**  
1970

Elaboração: Compliance	Verificação: Instância da Integridade	Aprovação: Alta Direção	Página 2 de 8
Data: 01/06/2025	Data: 30/06/2025	Data: 20/08/2025	

Código	Classificação	Versão
CDC.CAN.001.001	Público	001

### 1. Quem somos

O Grupo Serval iniciou suas operações em 1970, a partir da visão empreendedora de seus fundadores, que buscavam oferecer serviços de qualidade diferenciados para um mercado cada vez mais exigente.

O **Grupo Serval** é composto por 04 (quatro) empresas, sendo a Serval Serviços e Limpeza LTDA. (CNPJ 07.360.290/0001-23), com atuação no segmento de higienização e limpeza; a Serval Serviços de Segurança LTDA (CNPJ 09.212.665/0002-14), empresa especializada em projetos de segurança para o setor privado; a SERVIARM Serviço de Vigilância Armada LTDA. (CNPJ 09.451.428/0001-25), com atuação especializada em projetos de segurança para o setor público e privado e a Avance Serviços Administrativos LTDA (CNPJ 12.388.614/0001-71) com atuação no ramo de consultoria em tecnologia da informação.

Todas as empresas do Grupo Serval seguem a premissa que tem como objetivo fornecer serviços com excelência, valores éticos extremamente fortes, salvaguardando a integridade física e a saúde de seus colaboradores, observando rigorosamente as exigências legais e buscando constantemente a melhoria contínua.

### GRUPO

Nossos negócios são sempre pautados pela nossa missão, visão e valores que são:

- **Missão:** Assegurar a tradição no mercado prestando serviços de terceirização com segurança, credibilidade e excelência operacional.
- **Visão:** Ser referência no mercado, com soluções diferenciadas na prestação de serviços de mão de obra especializada.
- **Valores:**
  - Ética;
  - Respeito;
  - Comprometimento; e
  - Responsabilidade.

São estes valores que atraem a admiração de nossos colaboradores, conquistam o respeito de fornecedores, conferem credibilidade perante clientes e direcionam as decisões da administração do grupo.

### 2. Programa de Integridade / Sistema de Gestão Antissuborno

Para demonstrar nossa cultura e nosso compromisso com a transparência, com a ética e com a integridade, estruturamos nosso Programa de Integridade, também chamado de Sistema de Gestão Antissuborno, que é formado por uma série de políticas, processos e pessoas devidamente treinadas e preparadas para a adoção de controles e medidas de integridade e antissuborno.

Elaboração: Compliance	Verificação: Instância da Integridade	Aprovação: Alta Direção	Página 3 de 8
Data: 01/06/2025	Data: 30/06/2025	Data: 20/08/2025	

Código	Classificação	Versão
CDC.CAN.001.001	Público	001

O Programa de Integridade possui como responsável, uma pessoa interna do Grupo Serval que foi nomeado como a função de *compliance* antissuborno, possuindo apoio da Instância de Integridade, que é um órgão colegiado interno que monitora o programa e supervisiona as suas atividades.

Esperamos que todos os nossos colaboradores e parceiros conheçam e se comprometam com nossas políticas e procedimentos, bem como com a legislação aplicável às nossas atividades.

### 3. Condutas esperadas

Apesar deste Código não prever todas as situações com as quais vamos nos deparar, buscamos esclarecer aos nossos colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviços e demais parceiros de negócio as condutas e posturas que o Grupo Serval espera que todos tenham nas suas atividades e relacionamentos com o próprio, ou com nossos clientes e fornecedores.

Todos os nossos relacionamentos devem ser pautados pela ética empresarial, pela transparência e pela conformidade com as legislações.

De maneira geral, todos **DEVEM**:

**GRUPO**

- conhecer e respeitar a [Política de Conduta Ética do Grupo Serval](#);
- conhecer e respeitar a Política Antissuborno do Grupo Serval;
- respeitar a legislação vigente;
- identificar e comunicar toda situação que possa prejudicar a integridade e a reputação do Grupo Serval;
- agir, pautado nos princípios e valores do Grupo Serval;
- se questionar sobre as condutas adotadas e se elas podem causar algum tipo de prejuízo ou dano para o Grupo Serval;

As partes interessadas **NÃO** devem:

- oferecer ou receber qualquer tipo de pagamento, bens ou outro tipo de vantagem que não esteja de acordo com as regras estabelecidas (vantagens indevidas);
- Estimular seus colegas ou outras pessoas a realizarem qualquer tipo de ação, atividade ou conduta que seja contra as regras.

### 4. Condutas específicas

#### 4.1 Sistema de Gestão Antissuborno

O Grupo Serval, nos termos do estabelecido pela Política Antissuborno, proíbe toda e qualquer forma de suborno, corrupção e qualquer conduta que se enquadre como um ato lesivo à administração pública, por qualquer dos seus sócios, colaboradores, prestadores de serviços, estagiários ou parceiros com quem possua relação ou que de algum modo fale em seu nome.

Elaboração: Compliance	Verificação: Instância da Integridade	Aprovação: Alta Direção	Página 4 de 8
Data: 01/06/2025	Data: 30/06/2025	Data: 20/08/2025	

Código	Classificação	Versão
CDC.CAN.001.001	Público	001

Assim, de modo exemplificativo, segue algumas das condutas que são totalmente proibidas e vedadas:

- corromper, oferecer, prometer, doar ou qualquer tipo de conduta que envolva algum tipo de vantagem indevida, seja de valor financeiro ou não, de forma explícita ou implícita (com insinuações ou com ações sugestivas), por meio de intermediários ou diretamente, a qualquer pessoa, representante ou que tenha influência em empresa privada ou a agente público, com o objetivo de incentivar e/ou recompensar por ações necessárias, auxílios e até mesmo omissões que facilitem processos e procedimentos, ou que configurem, de qualquer modo, algum tipo de vantagem para o Grupo Serval;
- aceitar, receber, solicitar ou exigir, para si ou outra pessoa, qualquer tipo de vantagem indevida, financeira ou não, com o objetivo de facilitar ou agilizar uma ação ou para deixar de realizar rotinas exigidas para a função que exerce;
- deixar de reportar à função de compliance antissuborno, ou por meio do canal de denúncias, comportamentos ou ações que configurem ou da qual haja suspeita de se enquadrar em uma das condutas acima descritas ou proibidas por este Código e pela Política Antissuborno.

### 4.2 Relacionamento com clientes

No que diz respeito ao relacionamento com clientes, o Grupo Serval espera que todos os colaboradores:



- respeitem as regras estabelecidas;
- se portem com respeito;
- sejam íntegros e honestos em suas interações e atividades;
- cumpram com suas atividades previstas contratualmente.

Por sua vez, são condutas não esperadas:

- expor informações privadas ou confidenciais dos clientes e/ou dos serviços prestados;
- praticar ou ser conivente com o assédio moral e sexual, violência verbal, gestual ou física, humilhação, constrangimento, coação ou ameaça;
- receber ou oferecer presentes e hospitalidades em desconformidade com as regras estabelecidas pelo Grupo Serval.

### 4.3 Relacionamento com agentes públicos

O Grupo Serval possui frequente interação com o poder público. Desta forma, esperamos que em todas as interações com agentes públicos, nossos colaboradores:

- respeitem as regras estabelecidas;

Elaboração: Compliance	Verificação: Instância da Integridade	Aprovação: Alta Direção	Página 5 de 8
Data: 01/06/2025	Data: 30/06/2025	Data: 20/08/2025	

Código	Classificação	Versão
CDC.CAN.001.001	Público	001

- não realizem qualquer atividade ou conduta que possa ser interpretada como oferecimento ou solicitação de qualquer tipo de vantagem indevida;
- somente realizem contato com o poder público se estiverem autorizados;
- sempre se comuniquem de forma objetiva, clara e sem dar margem para qualquer tipo de interpretação de conduta ilegal ou antiética

Por sua vez, não se espera que

- sejam oferecidos presentes ou qualquer outro tipo de vantagem indevida com o objetivo de facilitar ou influenciar qualquer tipo de decisão, aprovação ou qualquer outra medida que seja relacionada o Grupo Serval.

### 4.4 Relacionamento com parceiros privados

Em relação aos parceiros privados, o Grupo Serval busca parceiros com base em critérios técnicos, profissionais e éticos, que são capazes de garantir o mais alto padrão de serviços, e espera que todas as suas partes interessadas

- cumpram com as obrigações e compromissos contratuais assumidos;
- mantenham relacionamento pautado pela preservação da imagem e reputação uns dos outros;
- prestem informações de forma clara e precisa, buscando sempre a transparência.

Por sua vez, algumas das condutas não esperadas são:

- oferecer ou aceitar vantagens indevidas com o intuito de obter algum benefício para si ou para o Grupo Serval;
- fornecer informações estratégicas, confidenciais ou, sob qualquer outra forma, prejudiciais aos negócios uns dos outros e de quaisquer terceiros.

### 4.5 Brindes, presentes e hospitalidades

O oferecimento de brindes e hospitalidades (como refeições, viagens, presentes, entretenimento etc.) é uma forma de aproximação e manutenção de parceiros. O Grupo Serval autoriza o oferecimento ou recebimento, desde que sejam proporcionais, razoáveis, eventuais e de acordo com os seguintes parâmetros:

- **Brindes:** itens sem valor comercial, em forma de cortesia, propaganda ou divulgação da marca, tais como canetas, cadernos, pastas, chaveiros, agendas, calendários, bloco de notas, canecas, entre outros, que contenham a logo do parceiro e não ultrapassem o limite de valor de R\$500,00.
- **Presentes:** itens que tenham valor de comercialização, e que não possuam caráter promocional, em forma de bens ou serviços, oferecidos ou recebidos de livre e espontânea vontade, em momentos ou datas festivas e/ou comemorativas, em âmbito local, regional ou nacional, em

Elaboração: Compliance	Verificação: Instância da Integridade	Aprovação: Alta Direção	Página 6 de 8
Data:01/06/2025	Data: 30/06/2025	Data: 20/08/2025	

Código	Classificação	Versão
CDC.CAN.001.001	Público	001

qualquer valor, dependerão de autorização da diretoria responsável. São exemplos de presentes: cestas de natal e/ou final de ano, vinhos, livros, objetos de alto valor.

- **Hospitalidades:** bens ou serviços que propiciem o aumento do nível de conforto ou bem-estar de um indivíduo ou grupo de indivíduos, em forma de despesas com refeições de negócios, convites de entretenimento, viagens e treinamentos, transporte, alimentação, hospedagem, cursos, seminários, congressos, eventos, feiras. Neste caso, o recebimento ou oferecimento devem ser solicitados à Diretoria responsável que analisará a situação, autorizando ou não.

No caso de oferecimento de brindes, presentes e hospitalidades, os colaboradores e os sócios devem se certificar previamente com a organização que destinarão os brindes, presentes e hospitalidades, acerca da possibilidade deste oferecimento.

Brindes ou presentes de baixo valor material (até R\$ 500,00) concedidos por fornecedores são permitidos, assim como o convite para almoços, jantares e eventos, desde que devidamente comunicados ao superior imediato. O recebimento de valores em espécie é proibido em qualquer hipótese.

Para qualquer situação não enquadrada nas hipóteses acima deverá ser comunicada à Gerência imediata que irá orientar o colaborador.

GRUPO

Brindes, presentes e hospitalidades não devem ser oferecidos ou recebidos com o objetivo de influenciar a imparcialidade ou a tomada de decisão, especialmente em um período próximo ou durante licitações, negociações contratuais e comerciais.

### 5. Descumprimento do Código

Em caso de descumprimento deste Código, poderão ser aplicadas ações corretivas proporcionais aos efeitos ou consequências do não cumprimento, podendo inclusive gerar a demissão por justa causa, bem como penalidades civis e criminais.

### 6. Canal de Denúncias

Qualquer violação ou fundada suspeita de violação deste Código de Conduta, da Política Antissuborno ou de Políticas e Procedimentos que constituem o Programa de Integridade do Grupo Serval deverá ser reportada, à Instância de Integridade, por meio do Canal de Denúncias.

O Grupo Serval preza pelo sigilo e confidencialidade das informações recebidas pelo canal, sendo também possível realizar os relatos de forma anônima. O Canal de Denúncias está disponível no nosso site e poderá ser acessado pelo [https://intranet.gruposerval.com.br/?page\\_id=10481](https://intranet.gruposerval.com.br/?page_id=10481)

Em caso de dúvidas na utilização ou no funcionamento do Canal, consulte a Instância de Integridade.

Elaboração: Compliance	Verificação: Instância da Integridade	Aprovação: Alta Direção	Página 7 de 8
Data: 01/06/2025	Data: 30/06/2025	Data: 20/08/2025	

Código	Classificação	Versão
CDC.CAN.001.001	Público	001

### 7. Disposições Finais

Este Código não prevê todas as situações com as quais as partes interessadas irão se deparar, nem mesmo todas as condutas esperadas pelo Grupo Serval.

Assim, sempre que tiver que tomar uma decisão em nome ou que de algum modo se relacione com o Grupo Serval é importante refletir se:

- condiz com este Código e com a Política Antissuborno;
- mancha a marca ou reputação do Grupo Serval;
- inspira confiança entre colegas, superiores, clientes e concorrentes;
- é honesta e justa;
- é possível explicar esta atitude/decisão aos colegas, superiores, familiares e público em geral com a consciência tranquila.

De toda forma, sempre que houver dúvidas sobre qual posição tomar, é importante entrar em contato com a função de *compliance* antissuborno.

#### Controle de versões

Data	Versão	Aprovado por:	Resumo das alterações
20/08/2025	001	Alta Direção	

FABIO DE  
AZEVEDO  
COSTA:206105778  
08

Assinado de forma digital  
por FABIO DE AZEVEDO  
COSTA:20610577808  
Dados: 2025.08.20  
14:42:10 -03'00'

Elaboração: Compliance	Verificação: Instância da Integridade	Aprovação: Alta Direção	Página 8 de 8
Data:01/06/2025	Data: 30/06/2025	Data: 20/08/2025	