

Código de Conduta Top Service

Sumário

Código de Conduta Top Service	01
Mensagem da Diretoria.....	02
Missão da Top Service	03
Visão e Valores	03
1. O Programa de Compliance	06
2. Canal de Denúncias	06
3. Respeito no Ambiente de Trabalho	06
4. Integridade dentro e fora do ambiente de trabalho	07
5. Ativos da Empresa	07
6. Conflito de Interesses	07
7. Recebimento de brindes, presentes, viagens e entretenimento	08
8. Relacionamento com o Poder Público	08
9. Proibição à Fraude, Corrupção e Suborno	08
10. Controles internos e adequação dos registros contábeis	09
11. Propriedade intelectual	09
12. Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo	09
13. Segurança e Gestão da informação	10
14. Privacidade	10
15. Mídias sociais	11
16. Relacionamento com a Concorrência	11
17. Negociação Ética	11
18. Violações	11
19. Disposições Finais.....	12

São Paulo

Alameda Araguaia, 2044, Bl. 2 - 14º andar
CEP: 06455.906 – Barueri – SP
Tel/ Fax.: +55 (11) 2770.3222

Rio de Janeiro

Av. das Américas, 3434 - Bl. 05 - 5º andar - Sl. 520
CEP: 22640.102 - Rio de Janeiro - RJ
Tel.: +55 (21) 2430.1100

incentivo@topservicetur.com.br
www.topservice.com.br

Mensagem da Diretoria

A Top Service é uma das empresas do Grupo Águia, o mais diversificado e completo grupo de turismo brasileiro, certificado como uma excelente empresa para se trabalhar através da autoridade global – GPTW.

Na Top Service, buscamos um ambiente alegre, próximo e seguro para que nossos colaboradores e parceiros de negócios possam, junto conosco, manter a cultura de integridade da qual somos tão orgulhosos.

Acreditamos que somente com ética conseguimos atingir nossa missão.

Entendemos nossa responsabilidade social corporativa. Como empresa consolidada no mercado brasileiro, queremos agregar sustentabilidade através da transparência na condução de nossos negócios, de uma governança corporativa sólida e de condutas alinhadas com nossa missão e valores.

Baseados nesta crença, criamos o **Código de Conduta da Top Service**. Nosso Código de Conduta contém os princípios e padrões de comportamento pelos quais nossos serviços são prestados.

Esperamos que o Código de Conduta da Top Service seja a base para a condução de negócios e tomada de decisões relacionados aos nossos serviços.

O Código de Conduta é parte do nosso programa de Compliance, que inclui também o nosso canal de denúncias, completamente anônimo e acessível a todos.

Contamos com nossos colaboradores, fornecedores e parceiros para que conheçam o nosso Código de Conduta e tomem as decisões de negócios com a Top Service sempre baseados neste Código.

Incentivamos você a ler este Código, discuti-lo com colegas de trabalho e, caso surja alguma dúvida, fale com o seu gestor, com seu ponto de contato na Top Service, ou com o Departamento de Recursos Humanos.

Contamos com você para aplicar o Código de Conduta às ações no dia a dia.

Saudações,

Diretoria Executiva

São Paulo

Alameda Araguaia, 2044, Bl. 2 - 14º andar
CEP: 06455.906 – Barueri – SP
Tel/ Fax.: +55 (11) 2770.3222

Rio de Janeiro

Av. das Américas, 3434 - Bl. 05 - 5º andar - Sl. 520
CEP: 22640.102 - Rio de Janeiro - RJ
Tel.: +55 (21) 2430.1100

incentivo@topservicetur.com.br
www.topservice.com.br

Missão da Top Service

Impulsionar pessoas e empresas para a **alta performance**, criando experiências que **emocionam, engajam, capacitam e transformam**.

Gerar uma cadeia de prosperidade com ações de incentivo que estimulam o participante a ser a melhor versão de si mesmo. **Soluções** criativas que mudam crenças e são gatilhos mentais para catalisar **mudanças**.

Criar um mundo sem fronteiras através de eventos e viagens de incentivo que aproximam pessoas de diferentes culturas e ampliam suas visões de mundo. Potencializar o desenvolvimento humano.

Visão e Valores

Visionários

Nós enxergamos a **oportunidade** primeiro e a atendemos.

Estamos à frente para **potencializar** o sucesso de pessoas e empresas.

Realizamos a primeira viagem de incentivo do Brasil, em **1972**.

Uma empresa que nasceu na Stella Barros, agência de viagens admirada em todo o Brasil que inovou com viagens para o exterior de menores desacompanhados, liderada por uma mulher **à frente de seu tempo**.

Hoje, continuamos empreendendo. Ninguém fez? Nós podemos fazer.

Leais

Honramos compromissos.

Nossas informações econômicas, financeiras, patrimoniais, sociais e administrativas são transparentes.

Nossos processos são maduros, mapeados e auditados. Nossas certificações atestam requisitos de qualidade internacional.

Temos uma longa trajetória, **estabilidade** e estrutura, a maior equipe do segmento no Brasil.

Estamos preparados para as intempéries do mercado brasileiro. O mercado confia em nós. Nossos fornecedores gostam de trabalhar com a gente.

Nossos clientes têm segurança em nos escolher.

São Paulo

Alameda Araguaia, 2044, Bl. 2 - 14º andar
CEP: 06455.906 - Barueri - SP
Tel/ Fax.: +55 (11) 2770.3222

Rio de Janeiro

Av. das Américas, 3434 - Bl. 05 - 5º andar - Sl. 520
CEP: 22640.102 - Rio de Janeiro - RJ
Tel.: +55 (21) 2430.1100

incentivo@topservicetur.com.br
www.topservice.com.br

Experts

Colocamos **conhecimento** em prática.

Somos um guru para o alto desempenho de nossos clientes.

Temos **experiência** em planejamento, gestão e operação de eventos e viagens de incentivo de grande complexidade. Conhecemos os caminhos. Nos antecipamos e somos ágeis diante dos desafios.

Nossos colaboradores são profissionais **inspiradores**.

Buscamos altos padrões e o **autodesenvolvimento constante**.

Nossa entrega é criativa, bem avaliada e de alto residual.

Inovadores

Sempre uma visão alternativa, inédita e surpreendente.

Nossas experiências de incentivo são impressas com criatividade. **Impactamos** quem faz parte delas.

Nossa cultura questionadora gera interações informais, valoriza iniciativas, encoraja o conhecimento e a criatividade na solução de problemas. Somos inventivos.

Promovemos a comunicação eficaz – que toma o caminho mais curto –, o compartilhamento de informações e a otimização do processo decisório. Isso é gestão horizontal. Não temos medo de ousar para experimentar o novo.

Nossos colaboradores têm autonomia. Sentem-se responsáveis pela promoção e criação de soluções inovadoras e experiências transformadoras.

Nossos líderes defendem esta causa, levando **entusiasmo** para o time.

Apaixonados

Experiências que emocionam só nascem do entusiasmo.

Sabemos que é necessário paixão para entregar um componente a mais em nossas ações de incentivo: o encantamento.

Inspiramos, engajamos e transformamos. E para **impulsionar** outros, devemos estar **motivados**. Assim, estabelecemos conexões com nossos clientes, convidados e parceiros.

Somos o catalisador entre o desejo – anseios do cliente e de seus convidados – e a realidade, as realizações e resultados.

Somos **apaixonados** pelo mundo e por nossa missão: **impulsionar** pessoas e empresas para a **alta performance**.

São Paulo

Alameda Araguaia, 2044, Bl. 2 - 14º andar
CEP: 06455.906 – Barueri – SP
Tel/ Fax.: +55 (11) 2770.3222

Rio de Janeiro

Av. das Américas, 3434 - Bl. 05 - 5º andar - Sl. 520
CEP: 22640.102 - Rio de Janeiro - RJ
Tel.: +55 (21) 2430.1100

incentivo@topservicetur.com.br
www.topservice.com.br

Impulsionadores

Impulsionamos pessoas para que alcancem seu **pleno potencial** com experiências de incentivo que têm o poder de **emocionar, engajar, capacitar e transformar**.

Internamente, estimulamos uns aos outros.

Acreditamos, valorizamos e reconhecemos quem está ao nosso lado. Compartilhamos e incentivamos ideias.

Somos **empáticos** e co-criadores de **experiências extraordinárias**.

Otimistas

Nossa atitude mental é **positiva**. Trabalhamos em um estado de alta energia para criar e aproveitar oportunidades.

Quando surge um desafio, pensamos em superá-lo e na **conquista**. Acreditamos que o resultado de nossos esforços será favorável e desejável.

Questionamos nossa mente quando as objeções nos deixam sem iniciativa. Somos **proativos**.

Nós enxergamos a oportunidade primeiro e a atendemos. Estamos à frente para potencializar o **sucesso** de pessoas e empresas.

Ninguém fez? Nós podemos fazer.

Usamos a comunicação a favor da **felicidade**. Mantemos o foco e o respeito pelo outro.

Vivemos em contentamento pelo que conquistamos ou podemos conquistar.

São Paulo

Alameda Araguaia, 2044, Bl. 2 - 14º andar
CEP: 06455.906 - Barueri - SP
Tel/ Fax.: +55 (11) 2770.3222

Rio de Janeiro

Av. das Américas, 3434 - Bl. 05 - 5º andar - Sl. 520
CEP: 22640.102 - Rio de Janeiro - RJ
Tel.: +55 (21) 2430.1100

incentivo@topservicetur.com.br
www.topservice.com.br

1. O Programa de Compliance

Estar em Compliance, ou em conformidade, é o mínimo que esperamos de qualquer pessoa que tenha um relacionamento com a Top Service, incluindo nossos colaboradores, parceiros, prestadores de serviços, fornecedores e clientes. A Top Service acredita que só é possível atingir a sua missão agindo com ética e integridade.

Estruturamos o nosso programa de Compliance de forma a identificar os riscos do negócio, criar ações mitigadoras, educar os nossos colaboradores e gerir um ciclo de prevenção/detecção/correção/melhoria.

Temos tolerância zero para comportamentos ilegais, incluindo atos de corrupção, fraude, lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo.

Entendemos que o nosso sucesso depende da nossa credibilidade, reputação e da relação de confiança existente entre nós, nossos clientes e parceiros de negócios.

Neste sentido, o objetivo do nosso programa de Compliance é garantir uma cultura de alto nível de integridade e ética em nossas atividades. O nosso programa é supervisionado pela alta administração da Top Service.

2. Canal de Denúncias

Ajude a Top Service a corrigir problemas. Se você tiver conhecimento de qualquer violação a este Código, ou a outras políticas e procedimentos da Top Service, utilize o canal de denúncias.

Site: <https://canal.ouvidordigital.com.br/topservice>

Nosso Canal de Denúncias é anônimo e confidencial.

Todas as denúncias são analisadas pelo Departamento Jurídico.

3. Respeito no Ambiente de Trabalho

Não discriminamos pessoas. A origem, raça, religião, gênero e demais características individuais auxiliam na diversidade do ambiente de trabalho, aspecto que consideramos de extrema importância.

São Paulo

Alameda Araguaia, 2044, Bl. 2 - 14º andar
CEP: 06455.906 – Barueri – SP
Tel/ Fax.: +55 (11) 2770.3222

Rio de Janeiro

Av. das Américas, 3434 - Bl. 05 - 5º andar - Sl. 520
CEP: 22640.102 - Rio de Janeiro - RJ
Tel.: +55 (21) 2430.1100

incentivo@topservicetur.com.br
www.topservice.com.br

Não toleramos assédio ou desrespeito de qualquer forma em nosso ambiente de trabalho.

Não possuímos relacionamento de negócios com pessoas ou empresas que utilizem trabalho escravo ou exploração infantil na condução dos seus negócios.

4. Integridade dentro e fora do ambiente de trabalho

Não é permitido que colaboradores se beneficiem financeiramente por meio da relação de trabalho com a Top Service. Por exemplo: é proibido receber um percentual de um fornecedor por tê-lo contratado.

Respeitamos a diversidade e, por isso, não permitimos que o ambiente de trabalho seja utilizado para cunho religioso, político, ou de vendas de produtos e serviços diversos do propósito da Top Service.

É proibido realizar atividades de negócios da Top Service sob uso de álcool ou drogas.

5. Ativos da Empresa

Ativos são todos os bens que a Top Service possui. Ativos incluem, por exemplo, as mesas, cadeiras, armários, computadores, licenças de uso de software, ferramentas de trabalho e celulares.

Todos os colaboradores são responsáveis por proteger os ativos e recursos da Top Service, mantendo-os a salvo de roubos, danos, perdas, uso inadequado ou outras formas de fraude.

Caso haja algum dano a algum ativo da empresa, informe o Departamento Financeiro imediatamente.

Os ativos e recursos devem ser usados para o exercício da função enquanto funcionário ou parceiro da Top Service, jamais para ganhos pessoais ou de terceiros.

6. Conflito de Interesses

Confiamos que nossos colaboradores tomarão decisões de negócios pautados no melhor interesse da Top Service.

O conflito de interesses existe toda vez que uma relação de parentesco ou amizade possa resultar em favorecimentos indevidos.

São Paulo

Alameda Araguaia, 2044, Bl. 2 - 14º andar
CEP: 06455.906 – Barueri – SP
Tel/ Fax.: +55 (11) 2770.3222

Rio de Janeiro

Av. das Américas, 3434 - Bl. 05 - 5º andar - Sl. 520
CEP: 22640.102 - Rio de Janeiro - RJ
Tel.: +55 (21) 2430.1100

incentivo@topservicetur.com.br
www.topservice.com.br

Para a contratação de fornecedores, é proibido que o aprovador tenha relacionamento pessoal com o fornecedor. Caso isso aconteça, um diretor precisará aprovar a contratação.

No caso de colaboradores, a contratação só pode ser realizada após aprovação por escrito de um diretor.

7. Recebimento de brindes, presentes, viagens e entretenimento

Não é permitido aceitar brindes, presentes e convites que tenham como objetivo influenciar ou recompensar decisões de negócio, troca de favores ou vantagens indevidas.

São aceitáveis brindes corporativos, até o valor de R\$150,00 (cento e cinquenta reais), que devem ser reportados ao gestor. Presentes e hospitalidades acima desses limites – tais como convites para refeições, viagens e eventos – recebidos em endereço comercial ou residencial devem ser enviados ao RH, que realizará sorteio aos funcionários da empresa.

8. Relacionamento com o Poder Público

Interagimos com o Poder Público de maneira ética e transparente. Na Top Service, qualquer interação com agentes do Poder Público deve ser feita sempre com a presença de pelo menos duas pessoas.

Colaboramos com as fiscalizações e investigações conduzidas pelo Poder Público.

9. Proibição à Fraude, Corrupção e Suborno

A Top Service não tolera qualquer ato de fraude, corrupção ou suborno. Vamos entender o que é cada um deles.

Entende-se por **fraude** qualquer ato ardiloso, enganoso, de má-fé, que busca enganar ou lesar. Exemplos de fraude incluem: roubo de ativos da empresa, falsificação ou alteração de assinaturas e documentos, alteração de informações financeiras, dentre outros.

Corrupção é quando alguém abusa do poder de sua posição para obter ganhos financeiros. Pode incluir suborno e extorsão, bem como lavagem de dinheiro.

São Paulo

Alameda Araguaia, 2044, Bl. 2 - 14º andar
CEP: 06455.906 – Barueri – SP
Tel/ Fax.: +55 (11) 2770.3222

Rio de Janeiro

Av. das Américas, 3434 - Bl. 05 - 5º andar - Sl. 520
CEP: 22640.102 - Rio de Janeiro - RJ
Tel.: +55 (21) 2430.1100

incentivo@topservicetur.com.br
www.topservice.com.br

Suborno inclui oferecer, prometer ou dar algo de valor a um agente público ou em nome dele, a fim de influenciar suas atividades ou obter vantagens indevidas em benefício próprio ou da empresa. Exemplos de suborno: oferecer uma viagem a um agente público ou a alguém indicado por ele em troca de favores políticos ou, ainda, pagar propina para conseguir a emissão de uma licença.

É proibido realizar qualquer doação ou patrocínio em troca de favorecimento ou vantagem indevida, ou que tenham como finalidade suborno ou a intenção de obter tratamento preferencial, que possam gerar conflito de interesses, ou buscando influenciar a decisão de um Agente Público, que, de qualquer forma, viole as disposições da Lei nº 12.846/13 (“Lei Anticorrupção brasileira”) ou, especificamente, as regras estabelecidas neste Código de Conduta.

Também não é aceitável a doação e/ou patrocínio a indivíduos específicos (pessoa física), somente às entidades beneficiárias, salvo se expressamente aprovada pela Diretoria Executiva.

Nossos colaboradores, parceiros, fornecedores, e prestadores de serviços, devem entender e respeitar a Lei Anticorrupção Brasileira (Lei nº 12.846/13).

10. Controles internos e adequação dos registros contábeis

Atuamos de forma transparente e honesta em relação aos nossos registros e controles.

Nossa contabilidade reflete com precisão todas as transações financeiras e comerciais efetuadas

Garantimos a integridade de tais operações e não admitimos em qualquer hipótese que sejam realizadas com objetivos fraudulentos ou para encobrir desvios de ativos da Top Service.

11. Propriedade intelectual

Devemos zelar pelo respeito ao nome e pelo bom uso da marca Top Service. Protegemos nossa propriedade intelectual e cuidamos para que nossas marcas e domínio (website) sejam devidamente registrados para impedir o uso indevido por terceiros(as). Não admitimos que colaboradores e parceiros comerciais façam uso ou publicidade do nosso nome empresarial e da nossa marca sem autorização expressa da Diretoria.

São Paulo

Alameda Araguaia, 2044, Bl. 2 - 14º andar
CEP: 06455.906 – Barueri – SP
Tel/ Fax.: +55 (11) 2770.3222

Rio de Janeiro

Av. das Américas, 3434 - Bl. 05 - 5º andar - Sl. 520
CEP: 22640.102 - Rio de Janeiro - RJ
Tel.: +55 (21) 2430.1100

incentivo@topservicetur.com.br
www.topservice.com.br

12. Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo

Recebemos pagamentos originados apenas da conta do cliente e sempre em conta bancária originária do país onde a empresa está localizada.

Não aceitamos dinheiro em espécie como pagamento pelos serviços prestados.

Qualquer saída de valores da conta bancária da Top Service é contabilizada e deve estar alinhada com o orçamento anual, previamente aprovado pelos sócios quotistas da Top Service.

13. Segurança e Gestão da informação

Utilizamos ferramentas para proteger nossas informações no sistema. Tratamos nossas informações comerciais com sigilo.

Temos regras para a gestão de documentos confidenciais, incluindo a marcação “Confidencial” no documento e o armazenamento em armários trancados com chave.

Somos comprometidos com a confidencialidade das informações pessoais de nossos clientes, e não utilizamos ou divulgamos seus dados sem a sua expressa autorização.

Não usamos informações privilegiadas para benefício pessoal.

Não usamos sites públicos de compartilhamento de arquivos.

14. Privacidade

Estamos comprometidos em respeitar a privacidade de nossos funcionários, clientes e outras pessoas com as quais fazemos negócios. Por isso, respeitamos a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Dados pessoais são quaisquer informações relacionadas a uma pessoa que possa ser identificada ou identificável, como nome, endereço residencial, e-mail pessoal, documentos, imagens, dados bancários, dados de saúde, etc.

Devemos seguir a Política de Dados Pessoais e respeitar o procedimento para coleta, processamento e uso de dados pessoais, incluindo o respeito aos princípios da finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade dos dados, transparência, segurança, prevenção, responsabilização e prestação de contas.

Compartilhamos dados pessoais apenas com quem precise deles para realizar seu trabalho.

São Paulo

Alameda Araguaia, 2044, Bl. 2 - 14º andar
CEP: 06455.906 – Barueri – SP
Tel/ Fax.: +55 (11) 2770.3222

Rio de Janeiro

Av. das Américas, 3434 - Bl. 05 - 5º andar - Sl. 520
CEP: 22640.102 - Rio de Janeiro - RJ
Tel.: +55 (21) 2430.1100

incentivo@topservicetur.com.br
www.topservice.com.br

Excluimos os dados pessoais de que não precisamos mais.

Protegemos os dados pessoais da melhor forma possível.

Reportamos imediatamente qualquer violação de dados.

15. Mídias sociais

Entendemos que as mídias sociais são canais de comunicação direta com o público. Por esta razão, analisamos cuidadosamente uma mensagem antes de postá-la. As mensagens devem sempre estar alinhadas com a missão e valores da Top Service e não podem violar os termos deste Código de Conduta.

16. Relacionamento com a Concorrência

Respeitamos nossos concorrentes e temos o compromisso de promover a concorrência justa e leal, em conformidade com a Lei de Defesa da Concorrência.

Não admitimos abuso de posição dominante ou práticas comerciais arbitrárias, como acordos para determinar ou controlar preços, vencer licitações ou estabelecer territórios de atuação.

Todas as informações que a Top Service deseje obter de seus concorrentes devem ser adquiridas por meios lícitos, honestos, éticos e de acordo com a legislação aplicável.

17. Negociação Ética

Entendemos que para se ter um padrão de conduta ética que se expanda, precisamos que nossos parceiros de negócios, fornecedores e prestadores de serviços também sigam nossos padrões éticos e de respeito às leis.

Antes de celebrar acordos com certos parceiros de negócios, realizamos a devida diligência para garantir que selecionemos parceiros que também queiram fazer o que é certo.

18. Violações

Colaboradores. As penalidades aplicáveis em razão da violação dos preceitos dispostos no Código de Ética da Top Service incluem advertência, suspensão e até desligamento.

São Paulo

Alameda Araguaia, 2044, Bl. 2 - 14º andar
CEP: 06455.906 – Barueri – SP
Tel/ Fax.: +55 (11) 2770.3222

Rio de Janeiro

Av. das Américas, 3434 - Bl. 05 - 5º andar - Sl. 520
CEP: 22640.102 - Rio de Janeiro - RJ
Tel.: +55 (21) 2430.1100

incentivo@topservicetur.com.br
www.topservice.com.br

A decisão será mensurada levando em consideração:

- a. a natureza e a gravidade da violação;
- b. o histórico do(a) transgressor(a), bem como suas responsabilidades;
- c. os meios utilizados e os fins almejados;
- d. os riscos envolvidos; e
- e. as possíveis consequências da sanção.

Fornecedores, parceiros de negócios e prestadores de serviços: a penalidade poderá ser advertência, suspensão e até término da relação contratual.

19. Disposições Finais

Este Código não cria uma relação de trabalho ou qualquer direito contratual entre a Top Service e terceiros.

São Paulo

Alameda Araguaia, 2044, Bl. 2 - 14º andar
CEP: 06455.906 – Barueri – SP
Tel/ Fax.: +55 (11) 2770.3222

Rio de Janeiro

Av. das Américas, 3434 - Bl. 05 - 5º andar - Sl. 520
CEP: 22640.102 - Rio de Janeiro - RJ
Tel.: +55 (21) 2430.1100

incentivo@topservicetur.com.br
www.topservice.com.br