

Versão: 2.3
Última atualização: 27/12/2025
Prazo de Revisão: 1 (um) ano



MANUAL DE CONDUTA

QUALIDADE • INTEGRIDADE • CONFIANÇA • PROFISSIONALISMO

Responsável: Alyxandra Mendes



CARTA DE APRESENTAÇÃO

AO NOSSO TIME DE ESTRELAS

O GRUPO 5 ESTRELAS, fundado em 1994, possui uma jornada norteadada pela integridade e profissionalismo, sempre em estrita conformidade com as leis e regulamentos que regem o nosso país. Nossos valores e missão nos impulsionam a alcançar a melhoria contínua de resultados e contribuem para nosso sucesso e excelência.

Este Manual de Conduta é uma bússola que orienta nossos colaboradores, garantindo que todos sigam os princípios éticos e profissionais que regem nossa organização. O conhecimento e a adesão às diretrizes aqui estabelecidas são fundamentais para transmitir e reafirmar a confiança aos nossos clientes e fornecedores durante todo o período de nossa parceria.

Contamos com o comprometimento e a responsabilidade de cada um de vocês para que, juntos, possamos fortalecer e construir um futuro exemplar para nossa empresa e a sociedade que servimos.

Sejam todos bem-vindos ao GRUPO 5 ESTRELAS!

Leonardo Cavalcanti
Presidente do Grupo 5 Estrelas



APLICAÇÃO DO MANUAL

Os líderes do Grupo 5 Estrelas devem ser exemplos, seguindo rigorosamente as regras deste manual, garantindo que todos os colaboradores entendam a sua importância e cumpram as diretrizes aqui descritas.

Reforçamos que todos os envolvidos no GRUPO 5 ESTRELAS devem conhecer bem este Manual e ter ciência de que qualquer desvio das regras pode resultar em medidas disciplinares ou legais.

Caso surjam questões não abordadas no manual, os colaboradores, clientes e/ou fornecedores podem entrar em contato com a Ouvidoria para obter esclarecimentos oficiais.



GESTÃO DE ÉTICA

Todos os membros do Grupo 5 Estrelas seguem uma rotina rigorosa de integridade, que se aplica a todos os níveis hierárquicos – incluindo a Alta Direção, colaboradores e até os próprios fornecedores – e é ajustada regularmente, a fim de garantir que esteja em conformidade com as leis e regulamentos em vigor.

A gestão de ética é vista como um esforço coletivo, onde todos são incentivados a identificar e corrigir qualquer comportamento inadequado, a fim de preservar a missão, visão e valores do Grupo 5 Estrelas. Além disso, os gestores de cada departamento têm a responsabilidade de identificar e corrigir quaisquer falhas nos procedimentos éticos que possam surgir em suas áreas de atuação, garantindo um ambiente de trabalho íntegro e ético em toda a organização.



OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal destinado ao recebimento de denúncias, sugestões, informações e elogios relacionados ao Grupo 5 Estrelas.

Todas as manifestações encaminhadas por meio deste canal serão tratadas com profissionalismo e integridade, assegurando-se o sigilo absoluto das informações. As demandas serão direcionadas aos departamentos responsáveis para as devidas providências, sendo expressamente vedada qualquer forma de retaliação ao manifestante.

Estamos sempre disponíveis para atendê-los! Aponte a câmera do seu celular para o QR Code ao lado, ou acesse: **www.grupo5estrelas.com.br** e clique em "**OUVIDORIA**"



CUMPRIMENTO DAS LEIS

O GRUPO 5 ESTRELAS segue rigorosamente todas as leis, regulamentos e acordos coletivos nas áreas em que atua. Mantemos uma conduta íntegra, transparente e precisa para evitar qualquer atividade ilegal ou contrária aos nossos valores.

Dentre as empresas que compõem o GRUPO 5 ESTRELAS, as instituições de prestação de serviço de segurança privada exigem maior atenção, uma vez que este segmento possui legislação específica. É necessário respeitar fielmente as diretrizes que a regulamentam.



DEVERES DOS GESTORES E SÓCIOS

- ✓ Zelar para que nossos colaboradores atinjam os mais elevados padrões de conduta ética.
- ✓ Sempre evidenciar em seu discurso e decisões o compromisso com os valores e princípios do Grupo 5 Estrelas;
- ✓ Tomar as melhores decisões a favor dos interesses do Grupo 5 Estrelas e zelar pelos propósitos da empresa, administrando conflitos de interesse;
- ✓ Atuar com integridade e confidencialidade, não utilizando informações em benefício próprio ou de terceiros.
- ✓ Manter sigilo sobre as informações da empresa, não compartilhar conhecimentos técnicos, administrativos ou comerciais relacionados ao Grupo 5 Estrelas, mesmo após o término do vínculo empregatício.
- ✓ Manter imparcialidade em situações de potencial conflito de interesse, seja pessoal ou envolvendo pessoas conhecidas.
- ✓ Orientar os profissionais sob sua supervisão sobre ações que possam levantar questões éticas e não pressioná-los por resultados de curto prazo que possam levá-los a agir de forma antiética ou contrária à lei.
- ✓ Comportar-se de maneira adequada no exercício do cargo de liderança e nos relacionamentos com os cooperados. Em nenhuma circunstância, a calúnia e a difamação serão toleradas.
- ✓ Adotar as medidas de prevenção e correção e apoiar e estimular o desenvolvimento dos programas de integridade.

DEVERES DOS COLABORADORES

- ✓ Incentivar o trabalho em equipe, valorizando a individualidade e buscando consenso entre as pessoas;
- ✓ Contribuir para um ambiente democrático, saudável, estimulante e colaborativo, onde o direito à negociação coletiva e à liberdade de opinião, expressão e associação sejam respeitados;
- ✓ Tratar todos com respeito, especialmente clientes, fornecedores e colaboradores, independentemente de cargos ou posições hierárquicas;
- ✓ Respeitar o comando hierárquico do Grupo 5 Estrelas;
- ✓ Para manter a segurança do Grupo 5 Estrelas e dos clientes, é fundamental respeitar os planos de segurança e comunicar imediatamente quaisquer incidentes ou falhas que possam prejudicá-los;
- ✓ Caso suspeite de qualquer ato ou omissão que possa prejudicar sua função e/ou os interesses e objetivos da empresa, é necessário comunicar imediatamente ao canal de denúncias ou superior hierárquico.
- ✓ Ter iniciativa, comprometimento com o aprendizado profissional e comunicar ao superior quando não se sentir preparado para uma tarefa, visando obter os recursos necessários para melhorar suas habilidades.
- ✓ Reconhecer e comunicar erros ao superior imediatamente, usando a oportunidade como aprendizado. Isso nos permite identificar as causas do erro e evitar ocorrências futuras.

- ✓ Ressarcir o Grupo 5 Estrelas, ou seus clientes, em caso de prejuízo causado por conduta intencional ou negligente, incluindo o pagamento de multas de trânsito quando aplicadas;
- ✓ Manter uma conduta cuidadosa em espaços públicos durante o exercício da atividade profissional, evitando qualquer comportamento que possa prejudicar a imagem da empresa.
- ✓ Não divulgar informações confidenciais do Grupo 5 Estrelas, incluindo dados técnicos, administrativos, comerciais e outros relacionados aos negócios da empresa. Essa obrigação de sigilo se estende mesmo após o término da relação com o Grupo 5 Estrelas.
- ✓ Não imprimir ou copiar documentos não relacionados aos negócios do Grupo 5 Estrelas no local de trabalho, e ao término do contrato de trabalho, devolver todos os documentos ligados aos negócios da empresa, bem como qualquer ativo, como celulares, notebooks, etc.
- ✓ Registrar obrigatoriamente os horários na folha de ponto com precisão, incluindo variações de minutos.
- ✓ Permitir a instalação de rastreadores em veículos e aparelhos celulares, mesmo que sejam de propriedade dos funcionários do Grupo 5 Estrelas, e que são usados para fins de trabalho.
- ✓ Sempre que possível, comunicar o superior hierárquico sobre falta ou atraso com antecedência de 72 (setenta e duas) horas. Caso não seja possível, apresentar o atestado médico ou justificativa em até 48 (quarenta e oito) horas.
- ✓ Utilizar mídias digitais e redes sociais com prudência, incluindo grupos de conversa, a fim de manter a conduta e a reputação do Grupo 5 Estrelas intactas.



CONDUTA EM LOCAL DE TRABALHO

Cada colaborador deve ajudar a criar e manter um ambiente agradável e profissional, baseado na organização, limpeza e integridade física e mental.

É fundamental também executar suas atividades com dedicação e responsabilidade, visando atender às necessidades dos clientes e demais partes interessadas.

SÃO DEVERES DOS NOSSOS COLABORADORES

QUANTO AO AMBIENTE DE TRABALHO



Usar o crachá de identificação em local visível e o uniforme completo adequado à função;



Utilizar os equipamentos de proteção individual (EPIs) e/ou coletivos (EPCs) exigidos;



Não utilizar o celular durante o expediente, exceto se necessário para a realização das atividades profissionais;



Manter o ambiente de trabalho sempre limpo, organizado e saudável;



Evitar desperdício de insumos como papéis, água e energia;



Não fumar, consumir bebidas alcoólicas ou ingerir medicamentos que causem desatenção e diminuam os reflexos.



Ao fazer declarações em nome da empresa, é essencial representá-la de maneira exemplar, transmitindo fielmente suas missões e valores.



Garantir a consolidação das marcas do Grupo 5 Estrelas e preservar o patrimônio da empresa, considerando todas as partes envolvidas.



O uso de e-mails com conteúdos moralmente condenáveis, difamatórios, ofensivos, com apologia às drogas ou ao terrorismo é proibido. Caso ocorram, serão utilizadas para investigações de atividades ilegais ou para a defesa da vítima.



Reportar comportamentos desrespeitosos, inadequados ou ameaçadores, incluindo incidentes de assédio sexual ou moral, diretamente aos gestores ou através do canal de Ouvidoria.

REGISTRO DE PONTO

O registro do ponto é obrigatório e essencial para assinalar o tempo em que o colaborador está no desempenho das suas atividades. Seu preenchimento é de inteira responsabilidade do profissional.

A apresentação de atestados, justificativas de faltas e atrasos deve ser formalizada e autorizada pelo superior hierárquico e direcionada ao Departamento Pessoal.

CONDUTA ADEQUADA:

- Apresentar um atestado médico ou justificativa de falta ou atraso ao superior hierárquico em até 48 horas após a ocorrência.
- Sempre que possível, informar o seu superior hierárquico com 72 horas de antecedência sobre sua ausência ou atraso, apresentando um atestado médico ou justificativa assim que possível.

CONDUTA INADEQUADA:

- Chegar atrasado ou faltar, sem justificativa adequada, a qualquer ato ou serviço que seja necessário participar ou assistir;
- Deixar de regressar à hora determinada no local de serviço;

VESTUÁRIO

É responsabilidade dos colaboradores do Grupo 5 Estrelas que recebem uniformes específicos manter a higiene de suas vestimentas. É importante que lavem, passem e mantenham o uniforme cheiroso para garantir a qualidade do serviço prestado.

Para os funcionários isentos de uniforme, o Grupo 5 Estrelas pede que usem bom senso na seleção das vestimentas para o ambiente de trabalho. Recomendamos o uso de roupas sociais e compatíveis com o ambiente profissional.

CONDUTA ADEQUADA:

- Comparecer ao local de trabalho com uniforme lavado e passado, bem como manter a apresentação pessoal asseada.

CONDUTA INADEQUADA:

- Ser descuidado no asseio do corpo e do uniforme;
- Estar sem o uniforme determinado, quando exigido;
- Usar o uniforme ou parte dele quando fora do local de serviço;
- Recusar fardamento, equipamento e EPIs ou artigo de recebimento obrigatório;
- Dar, vender ou trocar peças de uniformes fornecidos pelo Grupo 5 Estrelas;

CONFLITOS DE INTERESSE

O conflito de interesse é toda e qualquer oportunidade de ganho pessoal que o colaborador estiver executando a fim de promover favorecimentos a si, familiares, amigos ou a agir contra os interesses do Grupo 5 Estrelas.

Todo e qualquer tipo de conflito que possa ou pareça criar transtornos devem ser evitados.

CONDUTA INADEQUADA:

- Fazer qualquer transação de caráter comercial no horário de serviço;
- Provocar conflito, desordem ou tumulto a respeito de política ou religião;
- Cultivar inimizades entre os colaboradores ou seus familiares;
- Receber visitas nos postos de serviço;
- Distrair-se com assuntos estranhos ao serviço;
- Utilizar telefones da empresa por motivos particulares;
- Participar de jogos em serviço;
- Difundir assuntos de caráter confidencial, cuja divulgação possa ser prejudicial à disciplina ou à boa ordem do serviço;

CONFIABILIDADE

Deve-se manter sigilo absoluto durante e após o término do vínculo empregatício, e não compartilhar com ninguém, direta ou indiretamente, quaisquer informações ou conhecimentos técnicos, administrativos ou comerciais relacionados aos negócios do Grupo 5 Estrelas. Isso inclui dados sobre a organização interna, clientes, serviços, pesquisas, aprimoramentos, invenções, contabilidade, sistemas de informática e qualquer outro documento confidencial. No entanto, é permitida a utilização de tais informações durante a vigência contratual para o exercício de suas funções, se necessário.

Para garantir a segurança das informações, é importante lembrar que os e-mails e pastas de arquivos armazenados nos servidores pertencem exclusivamente ao Grupo 5 Estrelas. Isso significa que eles podem ser analisados ou auditados pela presidência, ouvidoria ou superior hierárquico a qualquer momento e sem aviso prévio. O não cumprimento das normas pode resultar em medidas disciplinares e até mesmo em ações judiciais, sem prejuízo das sanções legais cabíveis.

MÍDIAS DIGITAIS

A nossa missão é proporcionar segurança, conforto e bem-estar aos nossos clientes. Por isso, em locais de trabalho que exijam atenção total dos colaboradores, é proibido o uso de dispositivos digitais e celulares para evitar distrações.

Na utilização de meios digitais, é crucial evitar qualquer forma de comunicação que tenha o propósito de difamar a conduta e a integridade do Grupo 5 Estrelas, seus profissionais ou clientes. Isso inclui grupos em aplicativos e registros de informações por meio de celulares ou quaisquer outros meios de comunicação.

ÁLCOOL E DROGAS

O Grupo 5 Estrelas não admite que seus colaboradores trabalhem sob o efeito ou influência de álcool, drogas ou medicamentos que possam causar desatenção, distúrbios ou reflexos reduzidos durante o desempenho de suas atividades ou serviços.

PRECONCEITOS

Durante nossa jornada, nos dedicamos a atingir a excelência e profissionalismo, através da valorização da integridade e do respeito a todos ao nosso redor. Nosso compromisso é transmitir esses princípios aos nossos colaboradores.

A defesa dos direitos humanos pelo Grupo 5 Estrelas é uma prática diária que abrange todos os membros da equipe, desde sócios até diretores e colaboradores, independentemente da posição ocupada. Essa responsabilidade não deve ser negligenciada.

O Grupo 5 Estrelas valoriza e segue rigorosamente as normas, convenções e acordos trabalhistas. Nós acreditamos na igualdade de tratamento entre todos os colaboradores e condenamos veementemente qualquer tipo de discriminação.

ASSÉDIO MORAL E SEXUAL

É responsabilidade de todos construir um ambiente de trabalho digno e respeitoso, onde qualquer forma de assédio, seja moral ou sexual, é inaceitável. Independentemente do nível hierárquico, todas as ações desrespeitosas devem ser relatadas à Ouvidoria, que imediatamente buscará o posicionamento oficial do Grupo 5 Estrelas. Não toleraremos nenhum tipo de assédio no local de trabalho.

Se qualquer comportamento antiético, irregular ou ilegal for observado, mesmo que não esteja previsto nos códigos do Grupo, os colaboradores podem reportar o incidente ao seu superior hierárquico ou diretamente ao canal de Ouvidoria. Esses canais tomarão as medidas corretivas necessárias, em conformidade com os padrões da empresa, e garantirão a confidencialidade do denunciante.

Toda conduta antiética será avaliada por meio de procedimentos que assegurem o direito à defesa e ao contraditório.

CORRUPÇÃO

O Grupo 5 Estrelas oferece aos seus colaboradores a melhor estrutura em termos de materiais, equipamentos, eletrônicos, veículos e outros utensílios, para serem usados com o máximo cuidado e atenção.

Além disso, nossos canais de denúncia são seguros, e estão disponíveis para aqueles que precisam reportar atividades ilegais, com sigilo total para proteger os denunciantes.

PATRIMÔNIO

O Grupo 5 Estrelas é contra a prática de suborno e corrupção e toma medidas rigorosas para evitar comportamentos antiéticos, garantindo transparência e integridade em todas as interações públicas e privadas.

Ao término do vínculo empregatício, é obrigatória a devolução do patrimônio da empresa sob sua posse, como celulares, notebooks, pastas e demais itens.

SAÚDE E SEGURANÇA

O Grupo 5 Estrelas foi certificado com a OHSAS 18001, com o intuito de elevar os padrões de qualidade para seus funcionários e clientes.

O foco está em aplicar as melhores práticas de saúde e segurança do trabalho, garantindo o bem-estar de todo o nosso time.

PROCEDIMENTO DISCIPLINAR

O processo disciplinar é aplicado em caso de violação dos princípios éticos, deveres e obrigações, bem como em ações contrárias às regras e ordens estabelecidas por leis, regulamentos, normas ou superiores hierárquicos competentes.

A aplicação do procedimento disciplinar deve ser proporcional à gravidade, e será assim classificada:

- **ADVERTÊNCIA**
- **SUSPENÇÃO**
- **DEMISSÃO POR JUSTA CAUSA**

Se houver comportamento que viole as normas externas ou internas, a empresa iniciará um procedimento disciplinar para corrigir e prevenir o problema, além de punir o infrator, se necessário. Os gestores de cada setor tomarão conta dessa supervisão em conjunto com a diretoria administrativa.

Nos casos previstos pela legislação, o Grupo 5 estrelas seguirá as leis em vigor, independentemente do que está estabelecido neste código.

Aquele que praticar conduta inadequada será ouvido por escrito ou por e-mail, imediatamente ou assim que retornar da folga. Não sendo a justificativa acolhida, a pena será imediatamente aplicada, que poderá ser uma advertência, suspensão de 1 a 10 dias ou demissão por justa causa.

A **advertência** será aplicada em caráter confidencial e pode ser comunicada de forma verbal ou escrita, além de ser registrada na ficha do colaborador.

A **suspensão** deixará o contrato de trabalho suspenso pelo período estipulado, com prejuízo de salário e verbas trabalhistas relativas aos dias de afastamento.

A **demissão por justa causa** encerra o contrato de trabalho na forma da legislação trabalhista.

As decisões não são passíveis de recurso, e a diretoria administrativa reserva-se o direito de revisar a qualquer momento as ações tomadas pelos gestores de cada setor, incluindo a respectiva penalidade aplicada.

CONDUTAS QUE GERAM ADVERTÊNCIA

- Atrasar, sem justificativa válida, a execução de uma ordem recebida de um superior;
- Receber ou guardar bens que não estejam incluídos nas responsabilidades do cargo exercido;
- Desrespeitar medidas gerais de ordem, atrapalhar sua execução ou colaborar para isso;
- Portar-se sem compostura no local de serviço;
- Fazer qualquer transação de caráter comercial no horário de serviço;
- Ser descuidado no asseio do corpo e do uniforme;
- Estar sem o uniforme determinado, quando exigido;
- Faltar ou chegar atrasado, sem justo motivo, a qualquer ato ou serviço de que deva participar ou a que deva assistir;
- Deixar de regressar à hora determinada no local de serviço;
- Deixar de comunicar ao Grupo 5 Estrelas mudança de endereço domiciliar e telefone;

- Transitar em seu local de serviço sem portar documento atualizado comprobatório de identidade (crachá visível e/ou CNV, no caso para vigilante) ou CNH para o caso de motoristas ou motociclistas;
- Não informar prontamente ao seu superior imediato ou à pessoa responsável sobre qualquer fato que possa ameaçar a disciplina ou a segurança da empresa ou órgão ao qual está vinculado.
- Provocar conflito, desordem ou tumulto a respeito de política ou religião;
- Cultivar inimizades entre os colaboradores ou seus familiares;
- Receber visitas nos postos de serviço;
- Distrair-se com assuntos que não estão relacionados ao trabalho;
- Usar o uniforme ou parte dele quando fora do local de serviço;
- Utilizar telefones da empresa para motivos particulares;
- Deixar de lançar as anormalidades ocorridas no “Livro de Ocorrência”;
- Remover o rastreador instalado no aparelho celular ou no veículo utilizado para atividades do Grupo5 Estrelas

CONDUTAS QUE GERAM SUSPENSÃO

- Receber duas advertências pelo mesmo motivo no prazo de um ano.
- Cometer ações que violem a conduta ética do Grupo 5 Estrelas, resultando em penalização com advertência, especialmente se houver má-fé ou intenção de prejudicar a missão, valores e objetivos da empresa;
- Dirigir-se ou referir-se a um superior de modo desrespeitoso ou acintoso;
- Induzir ou colaborar intencionalmente para que seu colega de trabalho cometa uma transgressão;
- Utilizar argumentos falsos ou agir de má-fé;
- Permutar serviço;
- Recusar uniformes, equipamentos, EPIs ou artigo de recebimento obrigatório;
- Deixar de cumprir ou de fazer cumprir, quando isso lhe competir, qualquer prescrição ou ordem regulamentar;
- Faltar com a verdade;
- Omitir informações que possam conduzir à apuração da verdade;
- Não atender à advertência de superior;

- Danificar ou extraviar equipamentos ou documentos do Grupo 5 Estrelas ou do cliente, que estejam sob sua responsabilidade direta ou não, resultará em reparação pelos danos causados.
- Deixar de se apresentar, sem motivo justificado, ao posto para o qual tenha sido transferido;
- Ausentar-se sem a devida autorização do local onde deva permanecer;
- Dormir no posto de trabalho, mesmo que momentaneamente.
- Deixar de fazer cursos de natureza obrigatória ou deixar de fazer a reciclagem, no caso para vigilante e bombeiro civil, salvo se constituir falta mais grave;
- Deixar de fazer a atualização da Carteira Nacional de Vigilante, salvo se constituir falta mais grave;
- Divulgar tópicos confidenciais, cuja exposição pode prejudicar a disciplina e o bom andamento do serviço;
- Provocar ou desafiar seu superior, seu igual ou subordinado;
- Utilizar de forma indevida equipamento, material ou qualquer objeto alheio do Grupo 5 Estrelas ou da empresa contratante;
- Simular doença para esquivar-se ao cumprimento de qualquer dever;
- Realizar ou propor empréstimos em dinheiro envolvendo superior, igual ou subordinado;
- Transitar no local de trabalho fora do expediente, a menos que seja expressamente autorizado pelo gestor.

CONDUTAS QUE GERAM DEMISSÃO POR JUSTA CAUSA

- Desonestidade e/ou má conduta considerada grave;
- Incontinência de conduta ou mau procedimento;
- Negociação por conta própria ou por terceiros sem a permissão do empregador, quando for considerada um ato de concorrência ou prejudicial ao serviço da empresa em que o empregado trabalha.
- Condenação criminal do empregado, cuja a sentença foi confirmada, exceto se a execução da pena for suspensa.
- Falta de empenho no desempenho de suas funções;
- Embriaguez habitual ou em serviço;
- Violação de segredo da empresa;
- Ato de indisciplina ou de insubordinação;
- Abandono do emprego;
- Ato lesivo da honra praticado no serviço contra qualquer pessoa, ou ofensas físicas, nas mesmas condições, salvo em caso de legítima defesa, própria ou de outrem;
- Prática constante de jogos de azar;
- Perda da habilitação ou dos requisitos estabelecidos em lei para o exercício da profissão, em decorrência de conduta dolosa do empregado;
- Atos atentatórios à segurança nacional.

CONDUTAS COM O PÚBLICO EXTERNO

Cada empresa do Grupo 5 Estrelas existe por causa dos seus clientes. Por isso, é essencial que nossas interações com o público externo sejam conduzidas com responsabilidade ética e social.

As regras estabelecidas pelo código de conduta são aplicáveis, sempre que possível, em nossas interações com o público externo durante o horário de trabalho.





Priorizando a confiança em primeiro lugar junto aos nossos clientes e colaboradores, oferecemos tratamento diferenciado em todas as nossas relações, honrando nossas obrigações contratuais e buscando sustentabilidade e responsabilidade social.



O Grupo 5 Estrelas segue estritamente as normas governamentais e mantém um relacionamento institucional com líderes governamentais para participar de forma colaborativa e efetiva nas decisões do governo local e federal.



No Grupo 5 Estrelas, a participação ativa em todos os sindicatos e organizações que representam os serviços que oferecemos é fundamental. Nós buscamos sempre participar ativamente das decisões e do cumprimento das obrigações.



Respondemos de maneira natural às notícias publicadas na mídia social e jornalística, pois estamos cientes dos impactos – positivos e negativos – que podem afetar as decisões e políticas. É fundamental salientar que sempre honramos a liberdade de imprensa.



Mantemos um excelente relacionamento com os concorrentes do setor em que atuamos, buscando sempre, com princípios éticos e respeitáveis, participar da livre concorrência de mercado, cumprindo sempre a legislação específica de cada atividade.



Buscamos constantemente novas tecnologias e tendências do mercado para nos prepararmos e oferecermos um serviço de excelência. Para alcançar esse objetivo, estabelecemos parcerias comerciais com uma ampla variedade de fornecedores, gestores públicos e privados, e entidades públicas e privadas.



Com o intuito de seguir os princípios de boas práticas e relacionamentos, o Grupo 5 Estrelas trabalha em prol dos interesses da comunidade. Isso se traduz na criação de novas oportunidades de emprego e melhores relações interpessoais por meio de ações específicas e mídias sociais.



Somos certificados pela ISO 14001, e por isso levamos a sério a responsabilidade de contribuir para reduzir a poluição, conservar água e energia e evitar impactos negativos no meio ambiente. Além disso, promovemos o respeito por todos os tipos de animais, especialmente os inofensivos, e não toleramos maus-tratos ou abusos. Respeitamos rigorosamente as normas ambientais e incentivamos práticas empresariais que estejam alinhadas com essa causa.



Cada ação individual tem o poder de impactar positivamente a confiança e a integridade de nossa organização. Ao colocar em prática esse Manual de Conduta, estamos fortalecendo nosso vínculo como equipe, reforçando nossa determinação e reafirmando nosso compromisso com a integridade, a ética e a excelência em tudo o que fazemos.

SEJA BEM-VINDO(A) AO NOSSO TIME DE ESTRELAS!



CONTATOS

BRASÍLIA

Atendimento: (61) 3963-3060

Departamento Pessoal: (61) 9.9997-0181

Departamento Operacional: (61) 9.9612-9379

GOIÁS

Departamento Pessoal: (62) 9.9840-3481

Departamento Operacional: (62) 9.9919-4468

MATO GROSSO

Departamento Pessoal e Operacional (65) 9.9986-5382

MINAS GERAIS

Atendimento: (61) 3963-3060

Departamento Pessoal: (61) 9.9997-0181

Departamento Operacional: (61) 9.9612-9379

SÃO PAULO

Departamento Pessoal e Operacional (11) 9.5604-2243

WWW.GRUPO5ESTRELAS.COM.BR

ANEXO: CÓDIGO DE CONDOTA INTERNACIONAL PARA PRESTADORES DE SERVIÇOS DE SEGURANÇA PRIVADA

O Grupo 5 Estrelas adota oficialmente o Código de Conduta Internacional para Prestadores de Serviços de Segurança Privada em sua versão vigente*, como diretriz complementar obrigatória para suas operações de segurança.

Por integrar nosso Manual de Conduta este anexo deve ser integralmente respeitado pelos gestores, colaboradores, contratados e parceiros, sem prejuízo das leis nacionais, normas internas e demais diretrizes estabelecidas pela empresa.

A leitura e aplicação deste anexo são obrigatórias, e o descumprimento de qualquer disposição aqui prevista estará sujeito às sanções disciplinares previstas neste manual e na legislação aplicável.

A. PREÂMBULO

1. As empresas de segurança privada têm um papel importante em proteger clientes (governamentais ou não) em atividades de ajuda, reconstrução, diplomacia e negócios. Suas ações podem impactar positivamente ou negativamente os direitos das pessoas, o ambiente e o cumprimento das leis.
2. O “Documento de Montreux” define regras internacionais que os países devem seguir ao lidar com empresas de segurança privada, especialmente durante conflitos armados. Também apresenta boas práticas e reforça a importância de respeitar os direitos humanos.
3. Este Código de Conduta se baseia nesse documento e nos princípios da ONU, como “Respeitar, Proteger e Corrigir”, reforçando o compromisso das empresas em agir com responsabilidade e ética.
4. As empresas que aderem a este Código reconhecem que devem respeitar os direitos humanos de todos afetados pelas suas atividades – funcionários, clientes, fornecedores e comunidades locais.
5. O objetivo do Código é criar uma base comum de princípios e práticas que possam ser transformadas em regras claras, com formas de monitoramento e responsabilização.
6. As empresas comprometidas com o Código concordam em:
 - a) Seguir este Código de Conduta;
 - b) Respeitar as leis locais e internacionais;
 - c) Apoiar o cumprimento das leis e os direitos humanos;
 - d) Estabelecer uma estrutura interna eficiente de governança;
 - e) Ter meios para lidar com denúncias de violação de leis ou deste Código;
 - f) Colaborar com investigações feitas por autoridades competentes.
7. O Código é parte de um esforço maior para melhorar a gestão e a responsabilização no setor. Em até 18 meses após a adesão, as empresas devem:
 - a) Criar padrões claros de atuação com base neste Código;
 - b) Estabelecer mecanismos externos para garantir o cumprimento do Código, com certificações, auditorias e canais para denúncias.
8. As empresas podem se associar à ICoCA (Associação Internacional para Prestadores de Serviços de Segurança Privada) como Membros ou Afiliadas se seguirem este Código.

B. DEFINIÇÕES

Estas definições são específicas para o contexto deste Código de Conduta:

- **Empresas Afiliadas:** São empresas de segurança privada que não têm direito a voto, mas seguem o Código e os regulamentos da ICoCA. Elas precisam prestar contas e passar por avaliações, mas não têm prazo para obter certificação.
- **Auditoria:** Processo feito por auditores independentes, que visitam a empresa e suas operações no campo, para verificar se ela está cumprindo os padrões exigidos. Se não estiver, é feita uma correção.
- **Certificação:** Processo que verifica se uma empresa tem políticas e práticas alinhadas aos princípios do Código. Inclui acompanhamento no campo, auditorias e verificações. A certificação ajuda a dar credibilidade à empresa.
- **Cliente:** Pessoa física ou jurídica que contrata os serviços de uma empresa de segurança privada.
- **Empresa:** Qualquer tipo de organização comercial, como empresa individual, sociedade, companhia pública ou privada.
- **Autoridade Competente:** Estado ou organização que tem poder legal sobre as atividades ou pessoas envolvidas.
- **Ambientes Complexos:** Áreas afetadas por conflitos ou desastres, onde o governo tem pouco controle e o cumprimento da lei está comprometido.
- **Procedimento de Reclamação:** Canal criado pela empresa para receber queixas sobre má conduta ou ilegalidades cometidas pelo seu pessoal, inclusive violações do Código.
- **Implementação:** Ação de colocar em prática políticas, treinamentos e estruturas de supervisão que demonstrem o cumprimento deste Código.
- **Empresas Membro:** Empresas que aderiram formalmente ao Código como membros da ICoCA e seguem seus princípios. Podem estar em fase de certificação (membro de transição) ou já certificadas.
- **Monitorização:** Coleta de dados para verificar se o pessoal da empresa age conforme os princípios do Código.
- **Pessoal:** Todas as pessoas que trabalham para a empresa, incluindo empregados, contratados, temporários, estagiários, gerentes e diretores.
- **PSCs (Prestadores de Serviços de Segurança Privada):** Termo usado para qualquer empresa que ofereça serviços de segurança privada, seja em nome próprio ou de terceiros.

- **Relatórios:** Documentos que as empresas enviam para órgãos de fiscalização, informando como estão cumprindo os princípios do Código.
- **Serviços de Segurança:** Incluem, entre outros:
 - Proteção de pessoas e bens;
 - Transporte de prisioneiros ou vigilância de instalações;
 - Controle de multidões, escoltas armadas, patrulhas marítimas;
 - Treinamento e gestão de pessoal de segurança;
 - Qualquer atividade que envolva o uso de armas.
- **ICoCA:** A Associação Internacional para Prestadores de Serviços de Segurança Privada, responsável por promover, supervisionar e fazer cumprir este Código.
- **Procedimento de Denúncia:** Canal para que funcionários ou terceiros denunciem irregularidades, com proteção contra retaliação.

C. IMPLEMENTAÇÃO

9. As empresas que fazem parte da ICoCA podem ser de dois tipos:
 - (i) Membros Certificados: Já passaram por todo o processo de certificação da ICoCA e provaram que seguem os padrões do Código.
 - (ii) Membros Transitórios: Ainda estão em processo de certificação, mas precisam cumprir certos requisitos. Se não forem certificados dentro do prazo, perdem o status de membro, podendo ser reclassificados como afiliados.
10. Uma empresa pode ser reconhecida como Afiliada se seguir as regras de relatório, monitoramento e avaliação estabelecidas pela ICoCA, mesmo sem a certificação completa.
11. Todas as empresas (Membros e Afiliadas) devem ser transparentes sobre como estão implementando os princípios do Código. Nenhuma empresa pode alegar que é “certificada” até que isso seja formalmente reconhecido pela ICoCA.
12. A própria ICoCA é responsável por supervisionar e manter o Código de Conduta. Ela define como esse trabalho deve ser feito e se os padrões adotados precisam ser incluídos diretamente no texto do Código.

D. DISPOSIÇÕES GERAIS

13. Este Código define os princípios que devem orientar as ações das empresas de segurança privada (Membros ou Afiliadas) ao realizarem seus serviços — especialmente em locais instáveis ou de alto risco, onde há maior chance de violações de direitos humanos ou leis internacionais.
14. O Código **complementa, mas não substitui** as leis nacionais ou internacionais. Ele também não cria novas obrigações legais, mas reforça o que já está previsto em lei. Nada neste Código deve ser interpretado como contraditório às leis existentes.
15. O conteúdo do Código pode ser alterado, desde que siga os procedimentos definidos pela ICoCA (a entidade que faz a gestão e supervisão do Código).

E. COMPROMISSOS GERAIS

16. As empresas Membro e Afiliadas se comprometem a seguir os princípios deste Código e garantir que seus funcionários e subcontratados também sigam essas regras.
17. Elas devem criar políticas internas e mecanismos de supervisão para garantir que todos os colaboradores atuem de acordo com o Código.
18. Elas devem criar políticas internas e mecanismos de supervisão para garantir que todos os colaboradores atuem de acordo com o Código.
19. Mesmo quando o Código não estiver mencionado em um contrato com o cliente, a empresa ainda deve segui-lo.
20. As empresas não devem aceitar contratos que entrem em conflito com este Código ou com leis nacionais e internacionais. Quando possível, os contratos devem ser interpretados de forma compatível com o Código.

- 21.** As empresas e seus funcionários devem respeitar todas as leis aplicáveis — inclusive direitos humanos e leis humanitárias. Isso inclui respeitar a liberdade de expressão, o direito de reunião, privacidade e proteção contra apropriação indevida de bens.
- 22.** Não é permitido trabalhar para pessoas, governos ou entidades que estejam violando sanções da ONU. As empresas e seus funcionários não devem participar ou se beneficiar de crimes como:
- Genocídio;
 - Tortura;
 - Tráfico de pessoas;
 - Escravidão;
 - Trabalho infantil;
 - Crimes de guerra, entre outros.
- 23.** Nenhuma justificativa será aceita (como ordens superiores, guerra, ameaças, etc.) para a prática dos crimes mencionados acima.
- 24.** As empresas e seus funcionários devem denunciar qualquer suspeita ou conhecimento desses crimes ao cliente e às autoridades competentes (do local, do país da vítima ou do autor).
- 25.** As empresas devem garantir que os serviços e produtos fornecidos não sejam usados para violar os direitos humanos ou leis humanitárias, nem sejam originados dessas violações.

- 26.** Não é permitido oferecer subornos, favores ou presentes para influenciar a atuação de funcionários públicos ou privados. Também não se deve aceitar ou solicitar vantagens ilegais.
- 27.** A empresa deve promover uma cultura organizacional que valorize os princípios deste Código. Isso inclui oferecer treinamentos adequados para que todos os colaboradores saibam como agir corretamente.

F. PRINCÍPIOS ESPECÍFICOS RELATIVOS À CONDUTA DO PESSOAL

Conduta Geral

- 28.** Todos os funcionários devem tratar as pessoas com dignidade, respeito e privacidade. Qualquer violação do Código deve ser comunicada.

Regras para Utilização da Força

- 29.** As empresas devem ter regras claras e acordadas com o cliente sobre quando e como a força pode ser usada, sempre respeitando a lei.

Utilização da Força

30. O uso da força deve ser evitado sempre que possível. Se necessário, deve ser proporcional à ameaça e adequado à situação, seguindo a lei.
31. O uso de armas de fogo só é permitido em legítima defesa, ou para defender terceiros diante de uma ameaça iminente de morte ou ferimentos graves.
32. Quando atuarem em apoio a autoridades policiais, os funcionários devem seguir as leis locais e os princípios da ONU sobre uso da força e armas de fogo.

Detenção

33. Só é permitido deter ou transportar pessoas se:
 - Houver um contrato específico com o Estado para isso;
 - O pessoal estiver devidamente treinado;
 - Os detidos forem tratados com humanidade e conforme as leis de direitos humanos e humanitárias.
34. Uma pessoa só pode ser contida para proteção imediata após um ataque ou ameaça real. A detenção deve ser comunicada ao cliente e autoridades, e a pessoa deve ser entregue rapidamente à autoridade competente.

Proibição de Tortura ou Tratamentos Cruéis, Desumanos ou Degradantes

35. É proibido qualquer ato de tortura, tratamento cruel ou desumano, mesmo que em situações extremas, como guerra ou emergência nacional.
36. Ordens superiores ou contextos de crise **não justificam** essas práticas.
37. Atos suspeitos ou confirmados de tortura ou maus-tratos devem ser denunciados ao cliente e às autoridades competentes (do local, da vítima ou do autor).

Exploração Sexual, Abuso ou Violência de Gênero

38. É proibido que qualquer funcionário se envolva ou se beneficie de exploração sexual, prostituição forçada, assédio, estupro ou violência de gênero — dentro ou fora da empresa. Casos suspeitos devem ser denunciados.

Tráfico Humano

39. O envolvimento com tráfico de pessoas é totalmente proibido. Funcionários devem estar atentos e denunciar qualquer caso suspeito.

Proibição de Escravidão e Trabalho Forçado

- 40.** Nenhuma empresa ou funcionário pode usar ou ser cúmplice de trabalho escravo ou forçado.

Proibição das Piores Formas de Trabalho Infantil

- 41.** Crianças (menores de 18 anos) não devem ser exploradas, especialmente em casos de:
- a)** Escravidão ou trabalho forçado;
 - b)** Prostituição ou pornografia;
 - c)** Tráfico de drogas;
 - d)** Atividades perigosas que afetem sua saúde ou segurança.

Casos suspeitos devem ser denunciados.

Discriminação

- 42.** É proibida qualquer forma de discriminação por raça, cor, sexo, religião, classe social, deficiência, origem ou orientação sexual. A contratação deve ser baseada apenas nas qualificações para o cargo.

Identificação e Registro

- 43.** Sempre que possível, respeitando regras de segurança:
- a)** Funcionários devem ser identificáveis;
 - b)** Veículos devem estar registrados;
 - c)** Materiais perigosos devem ser devidamente licenciados.

G. COMPROMISSOS ESPECÍFICOS SOBRE GESTÃO E GOVERNANÇA

Incorporação do Código nas Políticas da Empresa

- 44.** As empresas devem incluir os princípios deste Código em suas políticas internas, sistemas de controle e práticas operacionais do dia a dia.

Seleção e Verificação de Pessoal

- 45.** As empresas devem fazer uma seleção cuidadosa dos funcionários, avaliando suas qualificações e monitorando seu desempenho de forma contínua.
- 46.** É proibido contratar menores de 18 anos para serviços de segurança.
- 47.** Os colaboradores devem ser avaliados regularmente para garantir que estão aptos física e mentalmente para suas funções.
- 48.** As empresas devem ter regras claras para saber quem está apto a portar armas. Não devem contratar pessoas que:
- a)** Têm histórico de crimes como agressão, tortura, tráfico, corrupção, entre outros;

- b) Foram demitidas por má conduta;
- c) Já tiveram problemas sérios que comprometam sua capacidade de portar armas.

49. Todos os candidatos devem autorizar o acesso a seus registros profissionais e governamentais (incluindo experiência em segurança, polícia ou forças armadas). Devem também aceitar participar de investigações internas ou oficiais, quando permitido por lei.

Seleção e Verificação de Subcontratados

- 50.** Empresas devem avaliar criteriosamente os subcontratados e acompanhar o desempenho deles.
- 51.** Os subcontratados também devem seguir este Código. Se não tiverem estrutura própria para treinar e verificar seus funcionários, a empresa contratante deve garantir que isso seja feito corretamente.

Políticas da Empresa e Contratos de Pessoal

- 52.** As políticas da empresa e os contratos devem refletir este Código. Os termos devem ser claros e escritos em linguagem acessível ao funcionário.
- 53.** A empresa deve manter registros de todos os funcionários (atuais e antigos) por pelo menos 7 anos. Esses dados devem estar disponíveis para órgãos

de fiscalização, salvo se a lei proibir.

- 54.** A retenção de documentos pessoais (como passaportes) deve ser apenas pelo tempo mínimo necessário e por motivos legítimos. Isso não impede cooperação com investigações legais.

Formação de Pessoal

- 55.** Todos os funcionários que atuam na segurança devem passar por treinamento inicial e reciclagens regulares. Devem conhecer bem o Código, as leis nacionais e internacionais, especialmente sobre direitos humanos, leis humanitárias e penais. A empresa deve manter registros dos treinamentos realizados.

Gestão de Armas

- 56.** A empresa deve possuir as licenças necessárias para ter e usar armas.
- 57.** É proibido usar armas ilegais ou participar de tráfico de armas. Todas as transações devem seguir a legislação vigente e respeitar sanções da ONU.
- 58.** A empresa deve adotar medidas como:
 - a) Armazenamento seguro das armas;
 - b) Controle sobre quem está com qual arma;

- c) Registros de uso;
- d) Controle de munições;
- e) Descarte seguro de armas e munições.

Formação Relativa a Armas

59. A empresa deve garantir que

- a) Só porte armas quem tiver sido treinado corretamente para o tipo de armamento;
- b) O treinamento seja regular e com comprovação;
- c) Os funcionários conheçam as regras sobre uso da força, baseadas neste Código e nos Princípios da ONU de 1990.

Gestão de Material de Guerra

Itens 60, 61 e 62 – **Não se aplica**

Relatórios de Incidentes

63. A empresa deve documentar qualquer incidente envolvendo:

- a) Uso de arma (mesmo que sem disparo);
- b) Conflitos, acidentes, crimes, ferimentos, danos ou envolvimento com outras forças de segurança;
- c) Situações exigidas pelo cliente.

O relatório deve conter:

- a) Hora e local do ocorrido;
- b) Identidade e dados das pessoas envolvidas;
- c) Ferimentos e danos;
- d) O que causou o incidente;
- e) Quais ações foram tomadas após o fato.

Esse relatório deve ser entregue ao cliente e, quando exigido por lei, às autoridades competentes.

Ambiente de Trabalho Seguro e Saudável

64. A empresa deve garantir um ambiente de trabalho seguro, especialmente em locais perigosos. Isso inclui:

- a) Avaliar riscos para funcionários e para a população local;
- b) Treinar o pessoal para atuar em ambientes hostis;
- c) Fornecer equipamentos de proteção, armas adequadas e apoio médico;
- d) Ter políticas para cuidar da saúde mental, prevenir abuso de substâncias, assédio e condutas inadequadas.

Assédio

- 65.** A empresa não deve tolerar qualquer forma de assédio ou abuso entre os funcionários.

Procedimentos de Reclamação

- 66.** A empresa deve criar canais acessíveis e seguros para que funcionários e terceiros façam reclamações ou denúncias sobre:
- a)** Violação dos princípios deste Código;
 - b)** Atos ilegais ou condutas impróprias.
- 67.** A empresa deve:
- a)** Ter procedimentos para que funcionários e terceiros relatem irregularidades com proteção contra retaliação;
 - b)** Criar canais justos e eficazes para tratar essas reclamações;
 - c)** Divulgar essas informações em site público;
 - d)** Investigar os casos com rapidez, imparcialidade e confidencialidade;
 - e)** Manter registros das reclamações e medidas tomadas (e disponibilizar às autoridades quando permitido);
 - f)** Colaborar com investigações oficiais;
 - g)** Aplicar medidas disciplinares, inclusive demissão, se necessário;

- h)** Garantir proteção para quem denunciar de boa fé, evitando punições injustas.

- 68.** Esses procedimentos não substituem as regras contratuais ou políticas internas que a empresa já adota sobre denúncias.

Responsabilidades de Reunião

- 69.** A empresa deve manter condições financeiras adequadas para cobrir eventuais responsabilidades, como danos a pessoas, morte ou prejuízos materiais. Isso pode ser feito por meio de:
- a)** Acordos com o cliente;
 - b)** Seguro empresarial (responsabilidade civil, por exemplo);
 - c)** Ou outros meios legais.

H. REVISÃO

- 70.** O governo da Suíça convocará uma conferência para revisar o Código após a implementação dos mecanismos de governança e supervisão mencionados nas seções de Preâmbulo e Implementação.