

**bistrô**

a agência  
que   
se importa.



# Código de **Ética** e **Conduta**

VERSÃO 1.0 - NOVEMBRO 2024

# Sumário



<b>I. CONDOTA ÉTICA</b> .....	<b>4</b>
<b>II. HISTÓRIA</b> .....	<b>4</b>
<b>III. NORTEADORES ESTRATÉGICOS</b> .....	<b>4</b>
A. Propósito .....	4
B. Missão .....	4
C. Visão .....	4
D. Valores .....	5
1. Pluralidades protagonistas .....	5
2. Ética colaborativa .....	5
3. Impacto criativo .....	5
4. Compromisso sustentável .....	5
<b>IV. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES</b> .....	<b>6</b>
A. Integridade .....	6
B. Transparência .....	6
C. Responsabilidade .....	7
D. Diversidade, equidade e inclusão .....	7
E. Respeito às leis e privacidade .....	8
<b>V. CONFLITOS DE INTERESSES</b> .....	<b>9</b>
A. Identificação e tratamento .....	9
1. Tipos .....	9
2. Categorias .....	10
3. Gestão de conflitos .....	10
B. Política de violações .....	11
1. Conflitos reais .....	11
2. Conflitos potenciais .....	12
3. Conflitos aparentes .....	12
C. Penalidades .....	12
D. Revisão, atualização e capacitação .....	12

<b>VI. CANAL DE DENÚNCIAS</b> .....	<b>13</b>
A. Estrutura do canal de denúncias .....	13
B. Comitê de compliance .....	13
C. Processo de avaliação e investigação .....	14
D. Comunicação e treinamento .....	14
E. Políticas de não retaliação .....	14
F. Medidas de transparência .....	14
<b>VII. COMPROMISSO COM A GOVERNANÇA CORPORATIVA</b> .....	<b>15</b>
A. Preservação e uso apropriado dos ativos financeiros.....	15
B. Ativos eletrônicos e uso de plataformas de terceiros.....	15
C. Propriedade intelectual.....	16
D. Combate à corrupção .....	16
E. Prevenção à lavagem de dinheiro .....	17
F. Antitruste e concorrência justa .....	18
G. Livros, registros e tributos .....	18
H. Confidencialidade e segurança da informação .....	19
I. Privacidade e proteção de dados .....	20
J. Comunicações externas e mídias sociais .....	20
<b>VIII. COMPROMISSOS SOCIAIS E AMBIENTAIS</b> .....	<b>21</b>
A. Diversidade, equidade e inclusão .....	21
B. Antidiscriminação, assédio e violência .....	22
C. Saúde e segurança .....	24
D. Educação e treinamento da Escola Bistrô .....	25
E. Salário digno .....	26
F. Liberdade de associação e negociação coletiva .....	26
G. Sustentabilidade e impacto ambiental .....	26
<b>IX. COMPROMISSO COM NOSSAS COMUNIDADES</b> .....	<b>28</b>
A. Clientes .....	28
B. Fornecedores .....	28
C. Comunidades .....	29
<b>X. JORNADA ASG (AMBIENTAL, SOCIAL E GOVERNANÇA)</b> .....	<b>29</b>
A. Comitês temáticos .....	30
B. Política de divulgação de indicadores .....	30
C. Pacto Global e Objetivos do Desenvolvimento Sustentável .....	31

## I. Conduta ética

Este código de conduta não é apenas um conjunto de normas internas, é uma manifestação do nosso compromisso com o propósito, os princípios e os valores que guiam todas as nossas ações na Bistrô. Ele promove a transparência, disciplina as relações internas e externas da organização, administra conflitos de interesses e protege nosso capital físico e intelectual, além de consolidar as boas práticas de governança corporativa.

A criação e o cumprimento rigoroso deste código elevam o nível de confiança na organização e fortalecem nossa reputação perante trabalhadores, clientes, parceiros e a comunidade em geral. Por essas razões, os padrões de ética e de conduta que defendemos devem ser seguidos por todos os membros da empresa, conforme estabelecido neste código.



## II. História

A Bistrô surgiu em 8 de outubro de 2007, como estúdio de design. Antes disso, a Fernanda Aldabe e o Gabriel Besnos, atuais sócios-diretores da agência e ex-colegas de faculdade, já trabalhavam juntos em alguns projetos editoriais e de design. No início, o estúdio assinava como “Bistrô de Design”. Era perceptível, no entanto, que o mercado abria espaço para a atuação da Bistrô como agência de publicidade, valorizando uma empresa próxima, aconchegante, desburocratizada e com um trabalho cuidadoso.

A empresa surgiu a partir dos sonhos de dois amigos que se reuniam em restaurantes para criar um lugar legal e acolhedor para trabalhar. Como num bistrô, o olhar personalizado para a entrega feita é o que nos caracteriza como empresa, é a nossa missão.

## III. Norteadores estratégicos

### A. Propósito

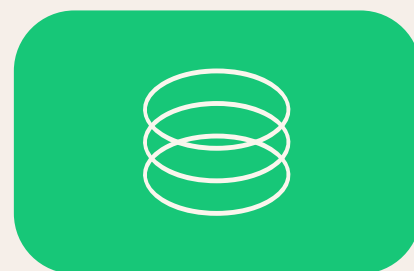
No coração da Bistrô está o compromisso de iluminar as margens, transformando o periférico em central através da comunicação que empodera, inclui e inspira.

### B. Missão

Solucionar os problemas de comunicação de seus clientes, impulsionando negócios e marcas para gerar resultado, valor para seus públicos e impacto positivo na comunidade. Atuar com o compromisso de respeito ao meio ambiente e à diversidade, promovendo equidade e inclusão, através de uma postura ambientalmente responsável, socialmente justa e com padrões éticos e transparentes de gestão. Manter-se aberta ao novo e investir no desenvolvimento contínuo de competências, apostando em uma cultura de dedicação, cuidado, afeto e qualidade nas relações interpessoais.

### C. Visão

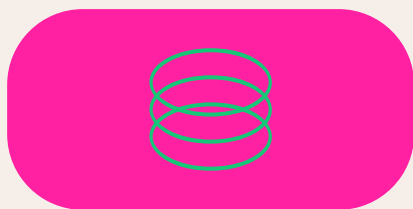
Ser reconhecida como uma agência líder em impacto positivo no Brasil, criando valor real e duradouro para nossos clientes, equipe e comunidades, a partir de um compromisso inabalável com a inclusão, a diversidade e a responsabilidade socioambiental.



## D. Valores

### 1. Pluralidades protagonistas

Na Bistrô, acreditamos na riqueza trazida pela diversidade em todas as suas formas. Valorizamos e promovemos a inclusão de múltiplas identidades e realidades socioeconômicas. Nossa equipe é composta por profissionais que encontraram na Bistrô um espaço de protagonismo, superando barreiras sociais e regionais. Essa pluralidade se reflete em nosso trabalho, em que a diversidade de perspectivas e vivências enriquece nossas campanhas e projetos, garantindo representatividade autêntica e relevante.



### 2. Ética colaborativa

Valorizamos a integridade, o respeito e o diálogo em todas as nossas interações. A Bistrô é um espaço onde a autoria coletiva é celebrada e os méritos individuais são reconhecidos. Trabalhamos de forma colaborativa, tanto internamente quanto com nossos clientes e fornecedores, através de uma comunicação não violenta e construtiva. Nossa ética colaborativa nos permite criar soluções conjuntas, promovendo um ambiente de trabalho harmonioso e produtivo.



### 3. Impacto criativo

A criatividade é uma ferramenta poderosa para gerar resultados significativos. Acreditamos que a verdadeira inovação ocorre quando ideias se traduzem em ações concretas que atendem e superam as expectativas dos clientes. Nossas soluções são desenhadas para provocar impacto real e duradouro, respeitando os briefings e otimizando os investimentos dos nossos clientes. Cada projeto é uma oportunidade para demonstrar como a criatividade pode ser direcionada para a performance, alcançando resultados relevantes.



### 4. Compromisso sustentável

Estamos dedicados a impulsionar práticas que minimizem nosso impacto ambiental e promovam o desenvolvimento social. Isso inclui a redução da pegada de carbono, o uso responsável dos recursos naturais e a promoção de ações que beneficiem a comunidade. Na Bistrô, ética, transparência e responsabilidade são pilares fundamentais. Promovemos um ambiente de trabalho acolhedor e justo, alinhado com nossos valores culturais, e incentivamos práticas de negócios que sejam tanto lucrativas quanto sustentáveis.





## IV. Princípios e diretrizes

### A. Integridade

Integridade significa praticar e promover a cultura ética continuamente, evitando decisões influenciadas por questões pessoais que configuram conflitos de interesses. Mantemos a coerência entre discurso e ação, preservando a lealdade à organização, cuidando das partes interessadas, da sociedade e do meio ambiente.

#### DIRETRIZES DE CONDUTA:

1. Os profissionais devem conduzir suas atividades com honestidade, justiça e transparência, evitando qualquer forma de engano ou fraude.
2. Comprometemo-nos a revisar regularmente nosso Código de Ética e Conduta e nossas práticas comerciais, buscando continuamente oportunidades de aprimoramento e promovendo uma cultura de responsabilidade e sustentabilidade em toda a organização.
3. Nossos profissionais devem evitar situações de conflito de interesses e, quando inevitáveis, devem ser declaradas de forma transparente aos envolvidos.
4. Incentivamos programas de treinamento contínuo em ética e boas práticas para todos os profissionais da empresa.
5. Asseguramos que os profissionais estejam

atualizados sobre as melhores práticas e regulamentos relacionados ao uso de novas tecnologias.

6. Realizamos auditorias periódicas para avaliar a conformidade das nossas práticas com o Código de Ética e Conduta.
7. Implementamos um sistema de feedback contínuo para aprimorar as normas e práticas de acordo com a evolução do mercado e da sociedade.
8. Os profissionais devem respeitar a independência e a integridade dos jornalistas e veículos de comunicação.



### B. Transparência

Transparência significa disponibilizar informações verdadeiras, claras e relevantes para as partes interessadas, sejam elas positivas ou negativas, indo além das exigências legais e regulatórias. A promoção da transparência não se restringe ao desempenho econômico, contemplando também aspectos ambientais, sociais e de governança, favorecendo o desenvolvimento dos negócios e estimulando um ambiente de confiança.

#### DIRETRIZES DE CONDUTA:

1. Agimos com integridade e transparência em nossas atividades comerciais, garantindo a veracidade e precisão das informações transmitidas em nossas campanhas publicitárias.
2. A comunicação deve ser clara e aberta com os clientes, o público e os colegas de profissão, assegurando que informações relevantes sejam devidamente compartilhadas.
3. Mantemos uma comunicação aberta e responsável com todas as partes interessadas, divulgando informações relevantes de forma clara e objetiva e respondendo prontamente a

quaisquer preocupações ou questionamentos.

4. Todas as negociações com clientes devem ser conduzidas de forma clara e honesta, com acordos e condições expressos por escrito.
5. As informações fornecidas à imprensa devem ser precisas e verificáveis, evitando a disseminação de fake news.

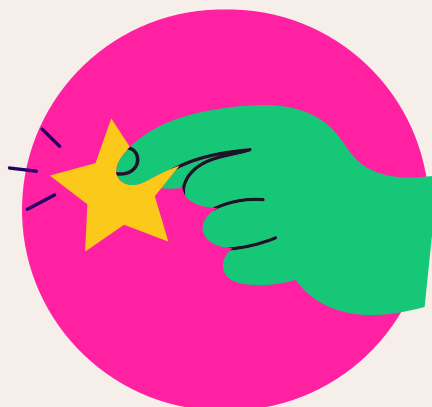
### C. Responsabilidade

Ter uma postura responsável significa desempenhar funções com diligência, independência e visando a geração de valor sustentável no longo prazo, prestando contas por atos e omissões e assumindo a responsabilidade pelas consequências, que podem impactar a organização, suas partes interessadas e o meio ambiente.

Agir de forma sustentável implica zelar pela viabilidade econômico-financeira da organização, compreender que as organizações atuam em uma relação de interdependência com os ecossistemas social, econômico e ambiental, em uma busca para minimizar impactos negativos no meio ambiente e na sociedade.

#### DIRETRIZES DE CONDUTA:

1. Comprometemo-nos a contribuir positivamente para a sociedade e o meio ambiente, adotando práticas sustentáveis em nossas operações e apoiando causas sociais.
2. Realizamos regularmente avaliações de impacto social e ambiental de



nossas atividades, buscando identificar oportunidades de melhoria e mitigação de potenciais efeitos adversos.

3. As campanhas publicitárias que criamos devem evitar a promoção de comportamentos nocivos e considerar seu impacto social e cultural.
4. Estabelecemos um canal seguro e confidencial para que profissionais possam reportar práticas antiéticas ou violações ao Código de Ética e Conduta da Bistrô.

### D. Diversidade, equidade e inclusão

Nossa empresa se contrapõe a qualquer decisão, processo, prática ou comportamento que represente violência física ou simbólica a alguém. Temos uma política de tolerância zero à discriminação, incluindo o enfrentamento das microagressões cotidianas.

**Diversidade** é a reunião de pessoas de várias origens, etnias, culturas, gêneros, orientações sexuais, crenças e outras características que marcam a identidade de cada ser humano. É a riqueza da diferença. Abraçar a diversidade não é apenas uma

atitude responsável do ponto de vista humano, gerando ambientes de trabalho mais inclusivos; estudos vêm demonstrando que organizações mais diversas têm vantagem competitiva em relação a outras.

**Equidade** é uma política que visa garantir o necessário para que cada pessoa alcance direitos oferecidos a todos, reconhecendo que cada indivíduo ou grupo parte de diferentes lugares e realidades socioeconômicas e culturais. Através do conceito de equidade, são desenvolvidas ações afirmativas intencionais que visam equalizar as condições de acesso às oportunidades e promover um ambiente verdadeiramente inclusivo nas organizações.

**Inclusão** é a construção de um ambiente de acolhimento, escuta e oportunidades a quem é diferente, em que a identidade não seja empecilho para o desenvolvimento pessoal e profissional e para boas relações interpessoais.

Garantir a representatividade na equipe é o ponto de partida para uma cultura inclusiva. É por isso que estabelecemos metas de diversidade, campanhas internas e externas de formação e letramento e aplicamos um olhar especialmente cuidadoso com este tema na execução de nossos serviços no mercado. O engajamento das lideranças da agência nas iniciativas de Diversidade, Equidade e Inclusão é um fator crítico de sucesso e uma exigência da Bistrô no processo de formação de gestores.

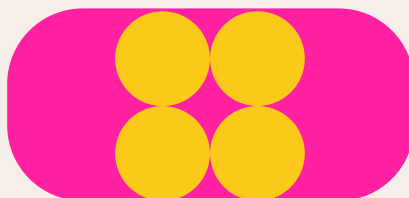


**DIRETRIZES DE CONDUTA:**

1. Não admitimos na Bistrô um ambiente em que pessoas sejam ridicularizadas por sua orientação sexual, identidade de gênero, cor, origem, religião, idade ou qualquer outra condição: é inadequado e, em alguns casos, configura crime.
2. Piadas muitas vezes são a ponta de um iceberg de muita violência, portanto esperamos que cada membro de nossa equipe consiga avaliar corretamente a adequação de suas falas e interações com os colegas. Para isso, é necessário que todos os trabalhadores busquem manter uma postura aliada à causa da diversidade.
3. A forma como cada um deseja ser tratado (nomes, pronomes) deve ser comunicada e respeitada. O único nome que importa é o que a pessoa utiliza na hora de se apresentar. Importante salientar que as travestis devem ser tratadas sempre no feminino e jamais com termos pejorativos. Se houver erros, é fundamental pedir desculpas.
4. A intimidade das pessoas que trabalham na Bistrô não deve ser invadida com perguntas inadequadas. É totalmente descabido questionar sobre a conformidade da genitália de algum colega de trabalho em relação a seu gênero, por exemplo, assim como não interessa “qual a deficiência” de uma pessoa que está desempenhando suas atribuições na empresa. É preciso deixar que a pessoa sinta-se à vontade para falar

sobre si, se quiser, no seu tempo.

5. Um ambiente de trabalho colaborativo, respeitoso e acolhedor, no entanto, deve estimular as trocas entre os colegas — o que muitas vezes cria um espaço natural de afeto e conversas francas e pessoais. É muito válido o diálogo com pessoas que integram grupos minorizados da sociedade e, por isso, a Bistrô sempre promoverá espaços de fala, escuta, aprendizado e descontração.
6. Pessoas que fazem parte de grupos minorizados não são necessariamente uma “enciclopédia” sobre suas identidades. Estimulamos fortemente a proatividade de cada profissional na busca de conhecimento e letramento. Há muitas fontes boas de informação disponíveis e, inclusive, indicações de literatura da Bistrô em nosso Manual online.
7. A identidade, a origem, as características pessoais de qualquer indivíduo nunca serão um empecilho para o crescimento do profissional dentro da agência. Temos como diretriz para o desenvolvimento de cada trabalhador um plano de carreira transparente, com critérios claros, atrelados a avaliações de desempenho anuais.

**E. Respeito às leis e privacidade**

O respeito às leis e regulamentos é fundamental para garantir uma atuação ética e responsável, pois cumpri-las não é apenas uma obrigação, mas um compromisso com a transparência e a integridade em todas as nossas operações.

Isso inclui a observância rigorosa da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que rege a privacidade e a confidencialidade das informações de nossa equipe, clientes e parceiros.

Garantimos a proteção dos dados pessoais e tratamos informações confidenciais com segurança e respeito, assegurando que sejam utilizadas exclusivamente para os fins acordados.







#### DIRETRIZES DE CONDUTA:

1. Comprometemo-nos a cumprir todas as leis, regulamentos e normas aplicáveis às nossas atividades comerciais, incluindo as relacionadas à publicidade e comunicação, atuando de forma ética e responsável em todas as circunstâncias.
2. Respeitamos os direitos de propriedade intelectual, assegurando que as criações sejam originais ou que os devidos créditos sejam dados aos autores.
3. As práticas concorrenciais devem ser justas e éticas, evitando difamações e práticas desleais contra concorrentes.
4. As informações pessoais dos usuários são tratadas com confidencialidade e em conformidade com as leis de proteção de dados.
5. Informações confidenciais dos clientes devem ser protegidas

e utilizadas exclusivamente para os fins acordados.

6. Ao compartilhar documentos ou arquivos com colegas de trabalho ou clientes, utilizamos canais de comunicação seguros e aprovados pela agência, como e-mails corporativos ou plataformas de colaboração online.
7. Em caso de perda, roubo ou comprometimento de material de trabalho, imediatamente notificamos a gestão da agência para que medidas de mitigação adequadas possam ser tomadas.

## V. Conflitos de interesses

Em nossa agência, compreendemos que a integridade das operações e a confiança de nossos clientes, parceiros e funcionários dependem da gestão adequada dos conflitos de interesses. Afinal, eventuais controvérsias podem surgir quando interesses pessoais, comerciais ou profissionais divergem, ainda que aparentemente, dos interesses da empresa.

Para garantir que as decisões sejam justas e imparciais, nos inspiramos nas melhores práticas de governança corporativa e nos critérios ASG (Ambiental, Social e Governança) para adotar os princípios da integridade, transparência, responsabilidade e sustentabilidade como parâmetros para tratarmos dos eventuais conflitos de interesses com que nos deparamos.



### A. Identificação e tratamento

O primeiro passo para conferir tratamento adequado a um eventual conflito de interesses é identificá-lo corretamente. Portanto, é fundamental que todos os profissionais da agência sejam treinados regularmente e estejam cientes das hipóteses de conflitos de interesses para que possam agir de acordo com as políticas da Bistrô, assegurando a integridade e a confiança em todas as nossas operações.

#### 1. Tipos

- a. Conflito de interesses real: ocorre quando os interesses pessoais ou financeiros de um trabalhador estão em desacordo direto com os interesses da empresa, potencialmente comprometendo seu julgamento, objetividade e lealdade.
- b. Conflito de interesses potencial: é uma situação na qual se vislumbra a possibilidade de que os interesses pessoais ou financeiros de um trabalhador venham a se tornar um conflito real,

caso as circunstâncias potencialmente conflitantes evoluam para se concretizar no futuro.

- c. Conflito de interesses aparente: surge quando os interesses pessoais ou financeiros de um trabalhador podem ser percebidos como conflitantes com os interesses da empresa, criando uma impressão de possível comprometimento da integridade e objetividade, ainda que isso não necessariamente ocorra.

## 2. Categorias

- a. Interesses financeiros: participações financeiras que possam influenciar decisões de negócios – por exemplo, possuir ações em empresas concorrentes, clientes ou fornecedores, e/ou investimentos que possam ser afetados pelas decisões da Bistrô.
- b. Relacionamentos pessoais: relações amorosas, de parentesco, amizade íntima ou forte antipatia com colegas, clientes, fornecedores ou parceiros comerciais que possam afetar a imparcialidade nas decisões profissionais.
- c. Interesses profissionais externos: trabalhos paralelos desconexos, mas que podem interferir com as atividades da Bistrô – por exemplo, consultorias ou envolvimento em startups que venham a competir ou interferir nas responsabilidades com a Bistrô.

- d. Presentes e entretenimento: recebimento ou oferta de presentes, hospitalidade ou outros benefícios de alto valor que possam criar expectativas de reciprocidade ou influência indevida nas decisões comerciais.
- e. Processo de compras e contratações: preferência por fornecedores baseada em relações pessoais ou financeiras, influenciando decisões de aquisição de bens e serviços para benefício próprio ou de familiares.
- f. Uso de informações confidenciais: utilização de informações privilegiadas da Bistrô para ganho pessoal ou de terceiros, compartilhando estratégias, projetos ou dados de clientes, por exemplo.
- g. Participação em conselhos ou comitês: envolvimento em órgãos de governança externa que possam ter interesses conflitantes com as responsabilidades na Bistrô, influenciando decisões internas.
- h. Convicções pessoais, políticas e religiosas: crenças que possam comprometer a objetividade profissional ou criar conflitos com os valores, missão e propósito preconizados pela Bistrô.



## 3. Gestão de conflitos

Estamos comprometidos em garantir que qualquer conflito de interesses seja gerenciado de maneira adequada para proteger a reputação e a integridade de nossos negócios. Por isso, a divulgação, documentação, transparência e gestão apropriada de conflitos são fundamentais para manter nossos padrões éticos e a confiança que nossos stakeholders depositam em nós.

Nesse sentido, os profissionais da Bistrô assumem responsabilidades imprescindíveis para operar com integridade. Sobretudo, devem divulgar os conflitos imediatamente ao nosso canal de denúncias quando os identificarem, para que sejam processados e documentados.

Além disso, recomendamos que se abstenham de influenciar decisões relativas ao conflito antes da avaliação e tomada de providências pela equipe de compliance.

Entretanto, ressaltamos que a mera existência de um conflito de interesses não é necessariamente uma violação às normas de conduta, pois há uma série de requisitos que devem ser avaliados para confirmar se o trabalhador envolvido no suposto conflito realmente sobrepôs seus interesses pessoais em detrimento dos interesses da Bistrô.

## B. Política de violações

A gestão de conflitos de interesses reais, potenciais ou aparentes é essencial para manter nossa conformidade com a legislação anticorrupção e garantir a integridade de nossos negócios, por isso distribuimos o questionário de conflitos de interesses periodicamente aos nossos contratados, como um instrumento de identificação de hipóteses de risco.

A avaliação de um conflito exige um julgamento criterioso, mas nossas políticas fornecem diretrizes claras para identificar e tratar essas situações. Todos os questionários de conflitos de interesses serão revisados, identificados e classificados pela equipe de compliance da Bistrô, sejam eles reais, potenciais ou aparentes. Além disso, as situações identificadas serão documentadas em um relatório detalhado, incluindo a natureza do conflito, os indivíduos envolvidos, e os possíveis impactos na operação.

Após a devida avaliação e documentação dos conflitos de interesses divulgados ou identificados através do questionário, sucederá uma série de tomada de providências para

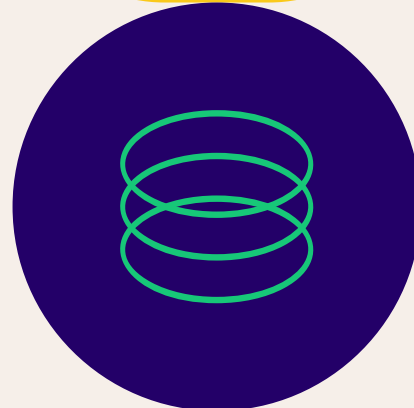
gestão dos conflitos, na medida da gravidade e necessidade de intervenção. Abaixo, estão discriminadas as possíveis providências, na ordem em que poderão ser tomadas:



### 1. Conflitos reais

- a. Notificação formal: o trabalhador será notificado formalmente sobre a identificação do conflito real e será solicitado que forneça informações adicionais, se necessário.
- b. Reavaliação de funções: o trabalhador poderá ser temporariamente removido de suas funções ou realocado para uma posição na qual o conflito não exista.
- c. Plano de mitigação: planejamento específico para resolver o conflito de interesses, que pode incluir a proibição de sua participação em decisões relacionadas ao conflito, a venda de participações acionárias ou o término de relações comerciais.
- d. Monitoramento contínuo: implementação de um sistema de monitoramento contínuo para assegurar que

o conflito foi resolvido e não surgirão novos problemas relacionados.





## 2. Conflitos potenciais

- Orientação e consulta: o trabalhador será orientado sobre como evitar que a situação evolua para um conflito real. Isso pode incluir treinamentos adicionais ou consultas com a equipe de compliance.
- Reavaliação de funções: serão considerados ajustes nas funções ou responsabilidades do trabalhador para evitar a evolução do conflito.
- Monitoramento contínuo: revisões periódicas devem assegurar que o potencial conflito não se tornou real.

## 3. Conflitos aparentes

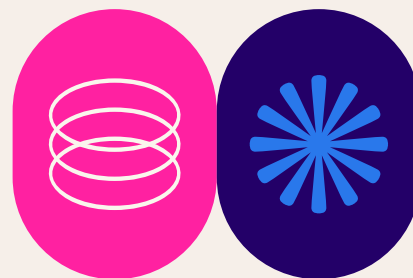
- Orientação e consulta: o trabalhador será orientado sobre como evitar que a situação evolua para um conflito real. Isso pode incluir treinamentos adicionais ou consultas com a equipe de compliance.
- Reavaliação de funções: serão considerados ajustes nas funções ou responsabilidades do trabalhador para evitar a evolução do conflito.
- Monitoramento contínuo: revisões periódicas devem assegurar que o potencial conflito não se tornou real.

## C. Penalidades

Serão aplicáveis as seguintes penalidades para casos de conflito de interesses reais persistentes após o manejo:

- Treinamento obrigatório: o trabalhador deverá participar de sessões de treinamento documentadas sobre ética e conformidade para reforçar as políticas da Bistrô.
- Advertência formal: o trabalhador receberá uma advertência formal por escrito, que será registrada em seu arquivo pessoal, e será lembrado da importância de divulgar todas as possíveis situações de conflito de interesses.
- Realocação de funções: o trabalhador poderá ser realocado para uma posição na qual o risco de conflito de interesses seja minimizado. Esta medida pode ser temporária ou permanente, dependendo da avaliação da administração.
- Suspensão: em caso de reincidência ou se a omissão do conflito de interesses causar danos significativos à empresa, o trabalhador poderá ser suspenso por um período de até 30 dias, dependendo da gravidade do caso.

- Rescisão contratual: em casos graves ou persistentes de não divulgação, a Bistrô se reserva o direito de encerrar o contrato de trabalho. Isto inclui situações em que a omissão levou a perdas financeiras, danos reputacionais ou violação das políticas ASG da empresa.



## D. Revisão, atualização e capacitação

A política de violações ao código de conduta será revisada periodicamente pela equipe de compliance e qualquer alteração significativa na política será comunicada a toda a equipe da Bistrô. Todos os trabalhadores da empresa serão sempre encorajados a fornecer feedback sobre esta política e suas práticas, visando melhorias contínuas no processo de gestão dos conflitos de interesses.

A Bistrô oferece regularmente programas de treinamento em ética e conformidade para todos os seus profissionais, com foco



específico na identificação e gestão de conflitos de interesses.

Pretendemos assegurar a eficácia e relevância desta política a partir da ampla compreensão e adesão de todas as pessoas que trabalham na agência às diretrizes que implementamos, para que estejam capacitadas a influenciar decisivamente nos processos de aprimoramento e manutenção desta política.

Ao adotarmos essas normas de conduta, declaramos o compromisso de manter a integridade e a transparência em todas as nossas operações, tratando os conflitos de interesses com seriedade e de acordo com os mais altos padrões de ética e conformidade.



## VI. Canal de denúncias

Nosso canal de denúncias é uma ferramenta vital para manter a integridade e a ética em nossas operações, pois visa garantir que todas as violações ao Código de Ética e Conduta sejam relatadas, investigadas e resolvidas de forma justa, eficiente e sem retaliações. Ao implementar essas práticas e políticas, reforçamos nosso compromisso com um ambiente de trabalho respeitoso e inclusivo.

Este capítulo detalha as práticas e políticas adotadas para a gestão do canal de denúncias, assegurando que estão alinhadas aos nossos valores, missão e às melhores práticas de governança corporativa.

### A. Estrutura do canal de denúncias

Para o registro e acompanhamento de denúncias, utilizaremos o portal online da BeCompliance, uma empresa especializada que forneceu a tecnologia para gestão do canal de maneira imparcial e com práticas conformes de governança corporativa. Nosso objetivo é garantir que qualquer denúncia possa ser corretamente processada e, caso o denunciante assim deseje, sigilosa, garantindo o anonimato e protegendo o trabalhador de qualquer hipótese de retaliação.

A Bistrô nomeará um comitê de compliance, formado por gestores da empresa, incluindo membros suplentes, para realizar a gestão das denúncias através da plataforma do canal. Caso um dos membros desse comitê receba uma denúncia em seu nome, a plataforma automaticamente redireciona a gestão do caso para outro membro, evitando o conflito de interesses.



### B. Comitê de compliance

O comitê designado para fazer a gestão das denúncias no canal, seguindo a ordem abaixo de prioridade, será:

1º - Juliana Lazuta Machado, Head de Atendimento e Cultura (titular)

2º - Paula Fonseca Flôres, VP de Operações (titular)

3º - Leonardo Viana, Head de Planejamento (suplente)

4º - Fernanda Aldabe, VP Institucional (suplente)

5º - Gabriel Besnos, VP de Criação (suplente)



Estas pessoas poderão estar envolvidas, quando não forem parte denunciada, na gestão de qualquer denúncia inserida na plataforma. O responsável pelo acolhimento, encaminhamento, registros e devolutivas de cada denúncia através do canal online será sempre um dos membros titulares do comitê de compliance, exceto se forem partes denunciadas. Nesse caso, o suplente subsequente que não esteja citado na denúncia assume esta responsabilidade.

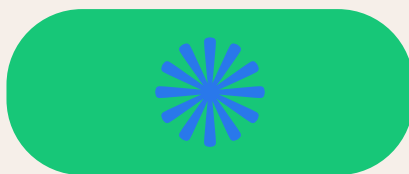


### C. Processo de avaliação e investigação

A avaliação e a investigação das denúncias serão conduzidas de modo a garantir um processo justo, rigoroso e livre de conflitos de interesses. Descrevemos abaixo o processo:

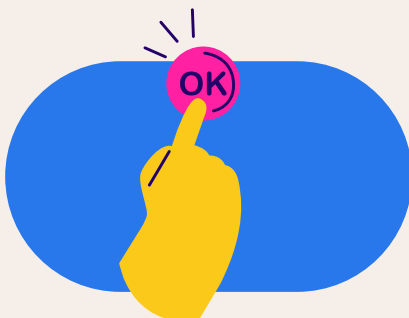
1. **Recebimento da denúncia:** a denúncia é formulada através do sistema da BeCompliance, que manterá registros da denúncia em sua plataforma para conferir transparência ao procedimento. Nesta etapa, o trabalhador poderá optar por realizar a denúncia de forma anônima ou não.
2. **Triagem inicial:** um dos membros titulares do comitê de compliance fará a triagem para avaliar a gravidade e a relevância da denúncia. A própria plataforma redireciona o caso para algum suplente do comitê caso um membro titular esteja envolvido na denúncia, garantindo a imparcialidade do procedimento.
3. **Investigação:** uma investigação detalhada será conduzida, podendo envolver a solicitação de evidências, realização de entrevistas e análise de dados adicionais. Durante todo o procedimento, o denunciante e o denunciado poderão acompanhar o andamento do processo exclusivamente através da plataforma.
4. **Conclusão e relatório:** um relatório será elaborado pelo comitê de compliance com as conclusões e recomendações de providências aos gestores das equipes dos trabalhadores envolvidos na denúncia.

5. **Ação corretiva:** ações corretivas serão implementadas conforme necessário e sob monitoramento, para garantir que as mudanças sugeridas sejam efetivamente realizadas e tenham um impacto positivo duradouro.
6. **Feedback ao denunciante:** ao fim dos procedimentos de investigação, o denunciante receberá o feedback sobre o resultado da sua denúncia através da plataforma online, preservando o seu direito ao anonimato, caso assim o deseje.



As diretrizes do canal, que embasam as avaliações e tomada de decisões do comitê sobre as denúncias, serão sempre definidas pela diretoria ou alta gestão da Bistrô em conformidade com a lei brasileira e os valores da empresa.

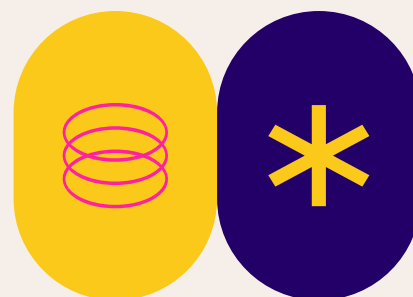
Se houver elementos que possam configurar um crime de acordo com a legislação nacional na denúncia registrada via plataforma, o comitê de compliance fará o encaminhamento da denúncia para as autoridades públicas competentes.



### D. Comunicação e treinamento

A Bistrô comunicará a todas as pessoas a existência e a importância do seu canal de denúncias, através de sessões de treinamento e capacitação, garantindo que todos os funcionários estejam cientes de como utilizar o canal, compreendendo as ações ou omissões que configurem violações a este Código de Ética e Conduta.

Temos especial preocupação de esclarecer ao nosso público interno que um canal de denúncias não é um instrumento de feedback aos colegas e gestores, mas um último recurso para o registro de violações importantes.



### E. Políticas de não retaliação

Para proteger os denunciadores e testemunhas, a Bistrô adotará uma política rigorosa de não retaliação. Qualquer forma de retaliação será tratada como uma violação grave do Código de Ética e Conduta e será sujeita a ações disciplinares.

### F. Medidas de transparência

Serão publicados relatórios anuais sobre as denúncias e suas resoluções, respeitando a confidencialidade dos envolvidos. Esses relatórios contribuirão para a transparência e a confiança no sistema de denúncias.



## VII. Compromisso com a governança corporativa

Na Bistrô, estamos comprometidos em operar com responsabilidade em todas as nossas atividades e interações, pois entendemos que o sucesso sustentável e o crescimento ético dependem de uma cultura organizacional sólida e confiável. Abaixo, detalhamos as diretrizes para uma conduta responsável.

### A. Preservação e uso apropriado dos ativos financeiros

Reconhecemos a importância de preservar e utilizar nossos ativos de forma responsável, assegurando a sustentabilidade de nossos negócios e cumprindo nossas responsabilidades éticas e legais. Neste tópico, delineamos diretrizes específicas para orientar nossa atuação, enfatizando que seu cumprimento é uma expressão tangível de nosso compromisso com uma cultura organizacional fundamentada na responsabilidade, transparência e ética.

Buscamos operar de maneira eficiente e sustentável em todos os aspectos do nosso negócio, portanto é essencial que cada membro da equipe exerça cautela ao gerenciar e utilizar nosso orçamento. Agir com responsabilidade é evitar desperdícios e a promoção de gastos não autorizados ou excessivos.

O uso inadequado de recursos corporativos é considerado uma violação grave de nossas políticas e expectativas, seja para benefício pessoal ou de terceiros. Além disso, tal comportamento pode estar sujeito a sanções legais relacionadas a práticas como roubo, fraude e corrupção ativa.

### B. Ativos eletrônicos e uso de plataformas de terceiros

Os ativos eletrônicos da empresa incluem uma variedade de dispositivos e recursos essenciais para suas operações, como laptops, smartphones, servidores, softwares, aplicativos, unidades de disco rígido e pen drives, que são essenciais para executar procedimentos diários e garantir a segurança dos dados tratados pela Bistrô.

O uso responsável dos nossos ativos eletrônicos é imprescindível para preservar a integridade dos nossos negócios e proteger a confidencialidade das informações. Logo, cada membro da equipe é responsável por salvaguardar nossos instrumentos de trabalho, contribuindo para a segurança e eficácia de nossas operações.

Os sistemas e dispositivos corporativos devem ser utilizados exclusivamente para fins autorizados e relacionados às

atividades da empresa. Qualquer uso não autorizado, inapropriado ou ilegal é estritamente proibido e pode resultar em medidas disciplinares, conforme nossa política de violações ao Código de Ética e Conduta.

Embora seja permitido um uso pessoal limitado de certos sistemas e dispositivos eletrônicos, isso deve ser feito dentro dos limites estabelecidos pelas políticas da empresa. O uso pessoal não deve interferir no cumprimento das responsabilidades corporativas ou comprometer a segurança dos dados sob a tutela da Bistrô.

Além disso, ao utilizar plataformas eletrônicas de terceiros, como redes sociais ou ferramentas de inteligência artificial, é necessário seguir nossas políticas de confidencialidade e propriedade intelectual. Compartilhar informações confidenciais ou proprietárias da empresa constitui uma violação grave de nossas políticas e resultará em medidas disciplinares.

Ao trabalharmos juntos para proteger e utilizar nossos ativos eletrônicos de maneira responsável, fortalecemos nossos alicerces como uma organização comprometida com os mais altos padrões de ética e conduta. Cada trabalhador é responsável por zelar pela integridade e segurança dos ativos eletrônicos da empresa, garantindo seu uso ético e eficaz.



### C. Propriedade intelectual

Na Bistrô, não apenas valorizamos a inovação, mas também nos comprometemos com a proteção da propriedade intelectual conforme as leis e regulamentos aplicáveis. Nossa abordagem abrange tanto a criatividade quanto a responsabilidade legal, para assegurar que todos os trabalhadores exerçam e compreendam plenamente seus direitos e obrigações relacionados à propriedade intelectual.

De acordo com nossas políticas, toda criação desenvolvida ao longo dos trabalhos realizados na Bistrô é de propriedade intelectual exclusiva da empresa, incluindo documentos, estratégias, patentes, logotipos, marcas e outros materiais. Os trabalhadores consentem com essa cessão automática de direitos à empresa, comprometendo-



se a contribuir para que a Bistrô exerça seus direitos de propriedade sobre esses produtos e materiais, quando necessário.

Reconhecemos, no entanto, que cada profissional contribui significativamente para o sucesso e a identidade da nossa empresa. Por isso, incentivamos que destaquem suas realizações durante o período em que estiveram conosco, enriquecendo seus perfis profissionais.

A autoria de um trabalho é um bem inalienável de quem o criou. Portanto, autorizamos a divulgação das peças criadas e dos clientes atendidos na empresa em portfólios e currículos profissionais, preferencialmente indicando que foram desenvolvidos durante a passagem do trabalhador pela Bistrô.

Para preservar a integridade e a ética do nosso trabalho, é fundamental que essas peças não sejam incorporadas ao portfólio ou prospecto comercial de qualquer outra empresa concorrente. Reforçamos essa diretriz ética para garantir que o trabalho e o compromisso dos profissionais não sejam mal direcionados, pois a integridade é essencial em nossa cultura.

Por essas razões, todos são responsáveis por proteger e respeitar nossa propriedade intelectual enquanto parte integrante da Bistrô, incluindo marcas registradas, patentes, direitos autorais e segredos comerciais, garantindo que seu uso esteja em conformidade com as leis e os princípios éticos exaltados neste Código de Ética e Conduta.



### D. Combate à corrupção

Na Bistrô, a integridade e a ética são pilares fundamentais em todas as nossas operações. Por essa razão, repudiamos qualquer forma de corrupção ou suborno, e estamos comprometidos em promover uma cultura de transparência e conformidade com as leis anticorrupção.

Entendemos a corrupção como qualquer ato que envolva oferecer, prometer, dar ou aceitar algo de valor com a intenção de influenciar indevidamente uma ação oficial ou decisões de negócios que possam afetar a empresa, sejam elas realizadas por um agente público ou outra pessoa em posição de autoridade. Este conceito inclui, mas não se limita, a subornos, propinas, fraudes em licitações, pagamentos de facilitação e oferecimento de vantagens a concorrentes.

Tais condutas são consideradas graves violações das nossas políticas e das leis em vigor, portanto todos os trabalhadores da Bistrô são estritamente proibidos de praticar atos de corrupção. Acreditamos que a responsabilidade por combater a corrupção deve ser compartilhada por todos os públicos com que nos relacionamos, incluindo também fornecedores, clientes e parceiros de negócios.



Por entendermos que o combate à corrupção é uma responsabilidade coletiva, toda a nossa equipe participa de treinamentos regularmente atualizados sobre políticas anticorrupção e riscos associados. A conscientização contínua é uma ferramenta fundamental para garantir que cada membro do time esteja ciente das suas obrigações e dos procedimentos corretos a seguir.

Sendo assim, seguimos rigorosas diretrizes para evitar conflitos de interesses e garantir a transparência em todas as nossas interações com agentes públicos e outras partes interessadas. Qualquer oferta de presentes, hospitalidade ou benefícios deve ser realizada dentro dos limites estabelecidos pelas leis e regulamentos anticorrupção, e sempre com transparência e clareza de propósito. Tais ações não devem, em hipótese alguma, ser realizadas com a intenção de obter ganhos indevidos ou influenciar decisões em favor da Bistrô.

O compromisso da Bistrô com a integridade e o combate à corrupção é contínuo e está presente em todas as nossas atividades. Mantemos uma política rigorosa de registros e controles contábeis, assegurando que todas as nossas transações sejam registradas de forma precisa, transparente e segura. A integridade é um valor inegociável em nossa cultura corporativa.



### E. Prevenção à lavagem de dinheiro

Adotamos políticas rigorosas para prevenir e combater qualquer envolvimento em atividades ilícitas, assegurando que nossas operações permaneçam transparentes e alinhadas com a legislação vigente.

Uma das nossas expressões de responsabilidade está no combate à lavagem de dinheiro, um delito que não apenas compromete a transparência e a confiança nos negócios, mas também ameaça a integridade do sistema financeiro global. Lavagem de dinheiro é o processo pelo qual se oculta a origem ilícita de fundos, tentando transformá-los em ativos aparentemente legítimos.

Na Bistrô, promovemos esforços contínuos para identificar e remediar qualquer irregularidade que possa surgir. Fornecemos, através da plataforma BeCompliance, treinamento online a todos os trabalhadores da agência, enfatizando a importância das práticas de prevenção à lavagem de dinheiro e as responsabilidades individuais. Esses treinamentos são atualizados para refletir quaisquer mudanças nas leis

e regulamentos pertinentes, reforçando nossa cultura de conformidade e integridade.

Adotamos medidas proativas para monitorar todas as transações financeiras, utilizando os sistemas bancários adequados para identificar transações que apresentem características suspeitas. Qualquer atividade suspeita deve ser imediatamente reportada pelo nosso setor financeiro ao nosso comitê de compliance.

Mantemos registros detalhados das transações financeiras e identificações de clientes, preservados por um período mínimo de cinco anos, conforme exigido pela legislação. Esses registros são fundamentais para auditorias internas e externas, as quais são realizadas periodicamente para verificar a conformidade com nossas políticas e para identificar oportunidades de melhoria nos nossos sistemas de controle.



## F. Antitruste e concorrência justa

Estamos firmemente comprometidos com a promoção de uma concorrência justa e o cumprimento de todas as leis e regulamentos antitruste e de defesa da concorrência. Entendemos que a integridade nos negócios e uma competição saudável são essenciais para fomentar um mercado dinâmico e inovador.

Adotamos políticas para garantir que nossas operações respeitem os princípios de concorrência leal, evitando qualquer forma de acordo anticompetitivo. Proibimos explicitamente práticas como a fixação de preços, divisão de mercados, manipulação de licitações, disseminação de informações enganosas sobre produtos ou serviços e qualquer coordenação indevida com concorrentes que possa influenciar de maneira imprópria as operações de mercado.

Com efeito, para assegurar que nossas práticas comerciais sejam transparentes e justas, implementamos procedimentos que incluem a validação de nossas publicidades e promoções para garantir que sejam precisas e não enganem os consumidores, nem distorçam a realidade competitiva. Também mantemos uma política de revisão e conformidade contratual, assegurando que nossos acordos estejam livres de cláusulas anticompetitivas.

Para reforçar nossa cultura ética, promovemos um ambiente onde todos os trabalhadores são educados sobre a importância da concorrência justa e treinados sobre como manter a conformidade com as leis

antitruste. Este treinamento, realizado através da plataforma online BeCompliance, é essencial para prevenir comportamentos que possam inadvertidamente violar as diretrizes de concorrência leal, e é atualizado para refletir quaisquer mudanças na legislação.

Nosso canal de denúncias está disponível também para o registro de eventuais violações das normas de defesa da concorrência, podendo ser realizado de forma anônima e protegida. Os relatos são investigados de forma imparcial, com medidas corretivas aplicadas conforme necessário para reforçar nosso compromisso com práticas comerciais éticas.

## G. Livros, registros e tributos

Na Bistrô, enfatizamos a importância da transparência e da organização meticulosa em nossos registros contábeis. Utilizamos sistemas de contabilidade eletrônicos avançados, garantindo que as transações sejam documentadas com justificativas claras e



suportadas por contratos, recibos e relatórios de despesas adequados. Isso assegura a precisão das informações financeiras e a conformidade com as práticas contábeis recomendadas.

Adotamos uma estrutura rigorosa para manter a integridade de nossos registros financeiros:

1. Sistema de registro: todos os registros são mantidos de forma organizada e detalhada em arquivos digitais seguros, acessíveis exclusivamente a pessoas autorizadas, e todas as transações são devidamente rastreadas.
2. Segregação de funções: implementamos a segregação de responsabilidades dentro da organização para prevenir conflitos de interesses e fraudes. Funções como a autorização de despesas, a manutenção dos registros contábeis e a revisão das transações são distribuídas entre diferentes membros da equipe para fortalecer os controles internos e detectar irregularidades proativamente.
3. Monitoramento contínuo: adotamos uma abordagem estruturada para o monitoramento contínuo das nossas práticas financeiras, especialmente em áreas de maior risco, como transações significativas ou contratos com entidades públicas.



4. Auditorias internas e externas: realizamos auditorias internas regulares e contratamos auditores externos independentes, assegurando a imparcialidade e a precisão dos relatórios financeiros.
5. Relatórios e transparência: mantemos um sistema de relatórios para a alta administração, fornecendo uma visão clara e atualizada da situação financeira da empresa.
6. Transparência fiscal: estamos comprometidos com o cumprimento de todas as obrigações tributárias, garantindo o pagamento correto e pontual de impostos. Mantemos um diálogo aberto com as autoridades fiscais e realizamos revisões fiscais internas para verificar a exatidão dos nossos pagamentos e declarações.
7. Proibições estritas: não permitimos alterações ou criações de registros para esconder transações ilícitas, adulterar cálculos tributários ou distorcer a realidade financeira da empresa. Proibimos a duplicação de despesas e exigimos documentação completa e justificações adequadas para as transações, para evitar qualquer interpretação errônea ou fraude. É inaceitável qualquer tentativa de obstruir as auditorias, manipular resultados ou ignorar recomendações de auditoria.

As práticas estabelecidas na Bistrô refletem nosso compromisso com a conformidade

regulatória. Essas medidas são essenciais para sustentar a confiança de nossos stakeholders e reforçar nossa reputação de ética e responsabilidade nos negócios. Continuaremos a fortalecer nossos sistemas e processos para garantir que nossas operações financeiras e tributárias sejam conduzidas com a máxima integridade e de acordo com as normas legais.



## H. Confidencialidade e segurança da informação

Na Bistrô, entendemos que a confidencialidade é essencial para preservar a integridade dos nossos negócios e proteger os interesses dos nossos clientes e parceiros. Desde o momento em que um novo trabalhador ingressa em nossa equipe, ele assume um compromisso imediato com o sigilo, considerando a importância crítica de manter informações que nos foram confiadas em total discrição.

Temos o compromisso de proteger e tratar todas as informações sensíveis aos cuidados da

empresa com o mais alto grau de privacidade, incluindo dados de clientes, estratégias de negócios e informações financeiras. Este é um padrão profissional que esperamos que todos os membros de nossa equipe adotem, especialmente em um mercado no qual o vazamento de informações é uma preocupação constante.

Pensando nisso, os profissionais da agência são orientados a seguirem políticas rigorosas de segurança da informação e só devem divulgar informações confidenciais quando autorizados e se necessário para o desempenho de suas funções. A divulgação não autorizada de informações confidenciais pode não apenas prejudicar a reputação da empresa, mas também abalar sua segurança e competitividade.

Dessa maneira, durante a vigência do contrato e até dois anos após seu término, é esperado que todo trabalhador mantenha sigilo total sobre informações confidenciais adquiridas em razão de seu trabalho na empresa. Qualquer violação destes termos pode resultar em desligamento por justa causa, além de eventuais indenizações por danos morais e materiais.



Em nossa agência, valorizamos profundamente a confiança de nossos stakeholders. Reconhecemos que a confidencialidade não é apenas uma obrigação contratual, mas um aspecto indispensável de nossa cultura organizacional. A confiança e o respeito pela privacidade são valores que sustentam nosso compromisso com a integridade e a excelência em nossas operações.

### **I. Privacidade e proteção de dados**

Na Bistrô, a proteção da privacidade e dos dados pessoais é fundamental para sustentar a confiança e o respeito mútuo entre a empresa, sua equipe, clientes e fornecedores. Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e alinhada aos critérios ASG, nossa política estabelece práticas para o tratamento responsável e seguro de informações pessoais dentro de todo o ecossistema da empresa.

Nós coletamos e tratamos dados pessoais necessários para a execução de contratos, cumprimento de obrigações legais e para o desenvolvimento de nossas operações, sempre com o consentimento claro e informado dos titulares. Esses dados incluem, mas não se limitam a informações de contato, dados profissionais e transacionais coletados tanto diretamente quanto através de interações com nossos sistemas e serviços.

Estamos comprometidos a manter um alto grau de transparência sobre como os dados pessoais são coletados, usados e compartilhados.

Implementamos medidas técnicas e administrativas para proteger os dados contra perdas, alterações, tratamentos ou acessos não autorizados, e contra qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Em caso de incidentes de segurança que possam gerar risco ou dano relevante aos titulares dos dados, a Bistrô notificará a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e os próprios titulares de maneira célere e adequada, conforme previsto na LGPD.

Além disso, periodicamente verificamos a conformidade de nossas práticas com a legislação vigente e promovemos treinamentos para capacitar nossos trabalhadores sobre as melhores práticas de proteção de dados, garantindo que compreendam suas responsabilidades no manejo adequado das informações.

Garantimos aos titulares dos dados o pleno acesso a suas informações pessoais para verificação, correção e solicitação de exclusão quando não mais necessários para os fins aos quais foram coletados. Além disso, os titulares podem solicitar a portabilidade dos dados para outro fornecedor de serviço ou produto, conforme estipulado pela LGPD.

Em nossa cultura organizacional, enfatizamos a importância do sigilo e da integridade no manejo das informações pessoais. A divulgação de dados ocorre apenas em circunstâncias controladas, com a garantia de que todas as partes envolvidas respeitem igualmente os padrões

de confidencialidade. Violações das normas de proteção de dados são tratadas com a máxima seriedade e podem resultar em sanções disciplinares, incluindo desligamento por justa causa, além de reparações por danos morais e materiais, conforme aplicável.

### **J. Comunicações externas e mídias sociais**

A transparência e a integridade são essenciais para manter a confiança e a credibilidade em nossas comunicações externas e interações nas mídias sociais. Entendemos que cada palavra e ação reflete diretamente a imagem da empresa, por isso adotamos práticas rigorosas que asseguram precisão, respeito e profissionalismo em todos os nossos canais de comunicação.

Nossas comunicações externas, incluindo declarações públicas e interações nas mídias sociais, são sempre baseadas em fatos





verificáveis e estão alinhadas com a visão, missão e valores da empresa. Adotamos princípios que asseguram que nossas comunicações sejam não apenas informativas, mas também respeitadas e construtivas.

Garantimos que nossas mensagens sejam consistentes em todas as plataformas, preservando a imagem corporativa e evitando a divulgação de informações confidenciais ou pessoais sem o devido consentimento. Nossa equipe é instruída a usar as mídias sociais de forma responsável e profissional, promovendo interações positivas e respeitadas.

Em situações de crise, respondemos prontamente com informações precisas e atualizadas, mantendo a unidade e precisão da mensagem através de uma coordenação interna eficaz. A proteção da marca é essencial, portanto todas as postagens devem cumprir as leis aplicáveis e as políticas internas de segurança da informação.

Na Bistrô, valorizamos a comunicação eficaz e ética como um pilar para construir e manter relações de confiança. Portanto, nossas políticas e práticas são projetadas para garantir que a comunicação da empresa seja exemplar em termos de ética e conformidade legal.



## VIII. Compromissos Sociais e Ambientais

Acreditamos que nosso papel como empresa vai além da prestação de serviços de qualidade, pois também envolve um compromisso profundo e duradouro com a construção de uma sociedade mais justa, inclusiva e sustentável.

Reconhecemos que nossas ações têm impacto direto não apenas em nossa equipe e clientes, mas também na comunidade mais ampla e no meio ambiente. Por isso, nos comprometemos a adotar práticas que promovam a diversidade, a equidade, a inclusão, a saúde, a segurança e o respeito a todos os indivíduos.

Nossos compromissos sociais refletem a essência dos valores que orientam nossa atuação: a responsabilidade social, a promoção da igualdade de oportunidades e a criação de um ambiente de trabalho seguro e acolhedor para todos. Esses princípios estão enraizados em nossas políticas e práticas diárias, garantindo que cada decisão que tomamos seja guiada pelo respeito aos direitos humanos e pela busca contínua por um impacto positivo em todas as nossas operações.

### A. Diversidade, equidade e inclusão

A diversidade, a equidade e a inclusão são fundamentais para a construção de um ambiente de trabalho inovador, dinâmico e acolhedor. Esses valores refletem nosso compromisso com a responsabilidade social ao mesmo tempo em que nos conferem uma vantagem competitiva significativa, ao incentivar a criatividade, a colaboração e a pluralidade de perspectivas.

A Bistrô participa ativamente de iniciativas que promovem a empregabilidade de grupos minorizados, incluindo o lançamento de vagas afirmativas para pessoas LGBTQIAPN+, PCDs e negros. Além disso, patrocinamos e apoiamos organizações sociais reconhecidas por sua atuação em prol dos direitos humanos e da igualdade. Entretanto, embora lancemos vagas afirmativas como praxe de mercado, entendemos que a verdadeira inclusão vai além dessas iniciativas. O processo de inclusão na Bistrô é genuíno e orgânico, construído no dia a dia por meio de uma cultura que valoriza e acolhe a diversidade em todas as suas formas.



É essa cultura inclusiva, promovida internamente, que atrai talentos diversos e que reflete, de forma natural, nosso compromisso com a equidade. Acreditamos que ações de diversidade e inclusão são mais eficazes quando enraizadas em nossas práticas cotidianas e compartilhadas por todos os nossos trabalhadores, não apenas em momentos pontuais ou campanhas.

Estamos comprometidos em acelerar carreiras de trabalhadores provenientes de grupos sub-representados para garantir maior diversidade em posições de liderança. Acreditamos que a liderança diversa fortalece nossa capacidade de inovação e resiliência, além de promover um ambiente mais justo e equitativo para todos.

Estabelecemos metas claras para garantir a diversidade e a representatividade em toda a empresa. Nosso compromisso inclui a promoção da equidade de gênero, especialmente em cargos de liderança e nas áreas de criação e digital, a inclusão e acolhimento de pessoas LGBTQIAPN+, e a presença significativa de pessoas negras e de outras etnias minoritárias em todos os níveis da organização. Além disso, trabalhamos para a plena inclusão de pessoas com deficiência (PCDs) e incentivamos a contratação de trabalhadores com mais de 40 anos, promovendo uma diversidade etária que enriqueça nosso ambiente de trabalho.

Para monitorar nosso progresso, realizamos semestralmente um Censo de Diversidade interno. Este censo, baseado em autodeclaração voluntária e anônima, nos permite avaliar a representatividade dentro da empresa e ajustar nossas estratégias conforme necessário. Os resultados são usados para medir o nível de inclusão e guiar as ações de melhoria contínua.

Nossa dedicação à diversidade, equidade e inclusão é contínua e está integrada em todas as nossas operações. A Bistrô entende que a verdadeira inclusão exige esforço constante, diálogo aberto e ações práticas que façam a diferença. Estamos comprometidos em ser uma força motriz para a mudança positiva, tanto dentro da nossa empresa quanto na sociedade em geral.

## **B. Antidiscriminação, assédio e violência**

Combatemos firmemente qualquer forma de discriminação, assédio ou violência, seja física, verbal ou simbólica. Acreditamos que o respeito à diversidade e a promoção de um ambiente de trabalho livre de preconceitos são essenciais para a construção de uma cultura organizacional saudável e produtiva.

Não toleramos discriminação de qualquer tipo, seja ela baseada em raça, cor, religião, orientação sexual, identidade de gênero, idade, deficiência ou qualquer outra característica particular. Nossa política de diversidade e inclusão visa criar um espaço onde cada um se sinta valorizado por suas contribuições e respeitado em sua individualidade.

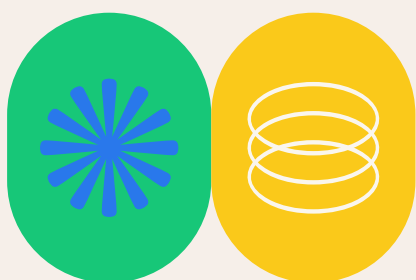


O assédio moral é definido como qualquer conduta repetitiva e prolongada que, intencionalmente ou não, cause constrangimento, humilhação ou ofensa à dignidade de qualquer trabalhador. Pode ser caracterizado por insultos, isolamento, depreciação constante de habilidades, atribuição de tarefas humilhantes ou incompatíveis com o cargo, e outras formas de violência psicológica.



O assédio sexual é configurado por qualquer comportamento indesejado de cunho sexual, que gere constrangimento ou intimidação. Isso inclui, entre outras práticas, comentários inapropriados, convites insistentes, contato físico não consentido, ou qualquer forma de pressão para obter favores sexuais, explícita ou implicitamente condicionando vantagens ou benefícios no ambiente de trabalho.

Adotamos uma política de tolerância zero ao assédio em todas as suas formas, seja moral, sexual ou qualquer outro tipo de comportamento abusivo. Sendo assim, tratamos todas as denúncias com a máxima seriedade, logo, trabalhadores envolvidos em atos de assédio estarão sujeitos a medidas disciplinares rigorosas, que incluem graves consequências em caso de confirmação, conforme descrito adiante:



1. Demissão por justa causa: em consonância com a política de tolerância zero, a confirmação da prática de assédio, após a devida apuração, resultará na demissão por justa causa, conforme previsto no artigo 482 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). O trabalhador perderá o direito a aviso prévio, férias proporcionais, décimo terceiro salário proporcional, saque do FGTS e multa de 40%.
2. Registro na ficha funcional: o ato de assédio, além da demissão, será registrado na ficha funcional do trabalhador, o que poderá impactar sua futura recolocação profissional.
3. Ação de indenização por danos morais: a vítima de assédio tem o direito de ingressar com uma ação cível pleiteando indenização por danos morais. A Justiça do Trabalho tem entendido que o assédio, em qualquer de suas formas, pode gerar um ambiente de trabalho hostil e prejudicial, o que justifica a reparação financeira.
4. Responsabilidade solidária da empresa: a Bistrô poderá ser responsabilizada judicialmente em casos de assédio ocorridos no ambiente de trabalho, podendo ser condenada, de forma solidária, ao pagamento de indenizações às vítimas. Nessa hipótese, a empresa mantém o direito de regresso contra o assediador para recuperar os valores eventualmente pagos.
5. Ação Penal: o assédio sexual é crime tipificado no artigo 216-A do Código Penal Brasileiro, e, caso seja denunciado, o trabalhador poderá ser indiciado, julgado e condenado, com pena prevista de detenção de 1 a 2 anos. A pena pode ser agravada caso o assediador ocupe posição de autoridade ou superioridade hierárquica.

Além disso, qualquer comportamento que ameace a integridade física ou emocional de nossos trabalhadores será tratado de maneira imediata e firme. Encorajamos todos a reportarem qualquer incidente ou comportamento suspeito através do nosso canal de denúncias no sistema BeCompliance, para garantir que todas as situações sejam investigadas de forma imparcial e, se assim desejarem, confidencial, com garantia de anonimato.

A Bistrô também se compromete a oferecer treinamento obrigatório para todos os trabalhadores, líderes e gestores sobre temas relacionados ao assédio moral e sexual. Esses treinamentos visam educar os trabalhadores a identificar

condutas abusivas, entender seus direitos e deveres, e criar um ambiente de trabalho seguro, respeitoso e colaborativo.

Adicionalmente, campanhas internas de conscientização serão promovidas periodicamente para reforçar a importância de um comportamento ético e respeitoso, bem como para informar sobre os canais de denúncia disponíveis e as políticas de proteção adotadas pela empresa.

O compromisso da Bistrô com a luta contra a discriminação, o assédio e a violência é contínuo. Mantemos políticas claras, oferecemos treinamentos regulares e incentivamos o diálogo aberto sobre esses temas para assegurar que todos estejam conscientes de suas responsabilidades e comprometidos em manter um ambiente de trabalho seguro e inclusivo.

### C. Saúde e segurança

A Bistrô reconhece que a saúde e a segurança de seus trabalhadores são fundamentais para o bem-estar individual e o sucesso coletivo da empresa. Por essa razão, promovemos um ambiente de trabalho seguro, saudável e favorável ao desenvolvimento pessoal e profissional, entendendo que um cuidado integral reflete diretamente na qualidade dos serviços que oferecemos e no fortalecimento de nossa cultura organizacional.

Nosso compromisso com a saúde e segurança abrange não apenas a prevenção de acidentes e a promoção da saúde física,



mas também o cuidado com a saúde mental e emocional de nossa equipe. Diante disso, implementamos uma série de iniciativas e benefícios que visam apoiar nossos trabalhadores em todas as dimensões de seu bem-estar, incentivando hábitos saudáveis e proporcionando acesso facilitado a serviços de saúde de qualidade.

Estabelecemos políticas e procedimentos que visam prevenir acidentes e doenças ocupacionais, bem como oferecemos treinamentos para capacitar nossos trabalhadores a identificar e mitigar riscos potenciais. Nesse sentido, encorajamos todos a reportarem prontamente quaisquer condições inseguras e a participarem ativamente na construção de um ambiente de trabalho cada vez mais seguro e saudável.

Além disso, a Bistrô respeita o direito dos trabalhadores de recusar, sem prejuízo ou retaliação, a execução de atividades que considerem inseguras ou que representem risco iminente à sua saúde e integridade física. Tal recusa deve ser imediatamente comunicada ao superior hierárquico ou ao setor responsável pela segurança do trabalho, para que as condições sejam adequadamente avaliadas e ajustadas conforme necessário.

Para garantir o cumprimento desse compromisso, seguimos rigorosamente as Normas

Regulamentadoras (NRs) aplicáveis às nossas atividades, conforme exigido pela legislação trabalhista. Essas normas orientam a segurança em todas as áreas de atuação da empresa e são obrigatórias para a Bistrô e seus trabalhadores.

A Bistrô assegura que suas instalações, equipamentos e condições de trabalho estejam em conformidade com as normas regulamentadoras aplicáveis, garantindo ambientes seguros, ergonômicos e adequados para seus trabalhadores. Realizamos manutenções periódicas, fornecemos EPIs adequados quando necessário e mantemos sistemas de proteção contra incêndios e de segurança para mitigar riscos operacionais.





Também seguimos rigorosamente os programas de prevenção de riscos e saúde ocupacional, monitorando continuamente a saúde dos trabalhadores e implementando medidas preventivas para assegurar seu bem-estar. Promovemos o acompanhamento médico necessário e a execução de treinamentos voltados à conscientização de segurança, garantindo que todos estejam capacitados a identificar e mitigar riscos em suas atividades diárias.

Nosso compromisso com a saúde e segurança é contínuo e evolutivo. Estamos constantemente aprimorando nossas práticas e benefícios, ouvindo o feedback de nossa equipe e acompanhando as melhores práticas do mercado. Acreditamos que investir na saúde e segurança de nossa equipe é investir no futuro da Bistrô, para fortalecer nossa cultura organizacional e capacidade de entregar excelência em tudo o que fazemos.

#### **D. Educação e treinamento da Escola Bistrô**

A educação contínua e o desenvolvimento profissional são fundamentais para o crescimento de todos e para o sucesso sustentável da empresa. Com isso em mente, criamos nossa universidade corporativa, a Escola Bistrô, um programa interno de capacitação e treinamento que visa proporcionar a todos os membros da nossa equipe as ferramentas necessárias para atingir seu pleno potencial.

A Escola Bistrô oferece uma ampla gama de cursos e workshops voltados para o desenvolvimento de habilidades

técnicas, comportamentais e de liderança. Os programas são cuidadosamente elaborados para atender às necessidades específicas de cada área da empresa, bem como para promover uma cultura de aprendizado contínuo e inovação.

Entre os principais objetivos da Escola Bistrô estão a promoção da equidade no acesso a oportunidades de crescimento, o incentivo ao aprendizado colaborativo e o desenvolvimento de competências que fortaleçam a capacidade da empresa de responder aos desafios do mercado de forma ágil e eficaz.

Nossa Escola também desempenha um papel crucial na promoção dos valores de diversidade, equidade e inclusão dentro da empresa. Nossos cursos incluem treinamento sobre temas como liderança inclusiva, combate a preconceitos inconscientes e estratégias para criar ambientes de trabalho mais diversos e acolhedores. Esses treinamentos são essenciais para garantir que todos estejam alinhados com os valores e a cultura da Bistrô.



Além dos treinamentos internos, a Bistrô apoia ativamente o desenvolvimento educacional dos seus trabalhadores por meio de parcerias com instituições de ensino, programas de mentoria e incentivo à participação em conferências e eventos da indústria. Reconhecemos que o aprendizado não se limita ao ambiente corporativo e encorajamos todos a buscarem oportunidades externas que possam enriquecer suas trajetórias profissionais.

A Escola Bistrô é a concretização de um compromisso com o desenvolvimento de cada trabalhador, proporcionando recursos e apoio para que todos possam crescer, inovar e alcançar a excelência em suas carreiras.





### E. Salário digno

A Bistrô é uma organização apoiadora do Pacto Global da ONU e signatária do Movimento Salário Digno. Para muitos trabalhadores e trabalhadoras, um emprego não garante a saída da pobreza. A pobreza laboral é uma realidade em todo o mundo. Nem sempre um trabalho remunerado fornece o suficiente para garantir um padrão de vida decente. As empresas têm um papel fundamental a desempenhar na promoção do trabalho decente e no enfrentamento da pobreza tanto em suas operações como nas cadeias de suprimentos, implementando e promovendo salários dignos.

O Movimento Salário Digno é uma iniciativa que permite que as empresas estabeleçam metas ambiciosas para impulsionar o trabalho decente por meio da implantação e promoção de 100% de salário digno para funcionários(as), incluindo operações, contratados(as) e/ou terceirizados(as) e engajamento da cadeia de suprimentos até 2030.

A iniciativa da Rede Brasil do Pacto Global defende a definição de metas como uma maneira poderosa de impulsionar as empresas na transformação da sociedade para promoção do trabalho decente. Assinando a carta de compromisso desta iniciativa, a Bistrô indica que trabalharemos pela meta de 100% de salário digno de nossos trabalhadores até 2030.

### F. Liberdade de associação e negociação coletiva

Respeitamos e promovemos os direitos fundamentais de nossos trabalhadores à liberdade de associação e à negociação coletiva, conforme previsto na legislação trabalhista brasileira e nas convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT). Todos os trabalhadores têm o direito de se filiar a sindicatos de sua escolha, sem qualquer interferência ou discriminação por parte da empresa.

Reconhecemos a importância do diálogo social e incentivamos a participação ativa dos trabalhadores nas negociações coletivas, com o objetivo de promover condições justas de trabalho e assegurar que os interesses de todas as partes sejam considerados. Nos comprometemos a manter um relacionamento transparente e respeitoso com os representantes sindicais, além de cumprir rigorosamente os acordos e convenções coletivas firmados.

Garantimos que nenhum funcionário sofrerá qualquer tipo de represália, discriminação ou retaliação por exercer seu direito de associação, participação sindical ou por estar envolvido em atividades relacionadas à



negociação coletiva. Além disso, todos são encorajados a utilizar os canais disponíveis para expressar suas preocupações e buscar soluções de forma construtiva, com a certeza de que suas vozes serão ouvidas e respeitadas.

O compromisso da Bistrô com a liberdade de associação e negociação coletiva reflete nossos valores de transparência, equidade e respeito aos direitos fundamentais dos trabalhadores, alinhando-se com nossa missão de promover um ambiente de trabalho justo e colaborativo.

### G. Sustentabilidade e impacto ambiental

A sustentabilidade é uma responsabilidade compartilhada e um pilar essencial para a construção de um futuro melhor. Sendo assim, acreditamos que o crescimento econômico deve andar de mãos dadas com a proteção do meio ambiente e o uso responsável dos recursos naturais.

Reconhecemos o impacto que nossas atividades têm no meio ambiente e assumimos a responsabilidade de mitigar esse impacto de maneira proativa.

Consideramos a sustentabilidade em cada etapa do nosso negócio, desde a escolha dos

materiais e fornecedores até a implementação de processos internos mais eficientes e menos poluentes. Nossas práticas incluem a redução do consumo de recursos naturais, a gestão responsável de resíduos e a promoção do uso de energias renováveis.

Nossa sede física funciona como um espaço de apoio à operação, pois desde 2020 adotamos o modelo de trabalho remoto com todo o nosso time. Com isso, melhoramos a qualidade de vida de nossos funcionários e reduzimos consideravelmente as emissões geradas pelos deslocamentos entre casa e trabalho.

Entretanto, embora tenhamos adotado o modelo de home office, nossa sede física continua desempenhando um papel importante. Hoje, ela serve como um espaço de

descompressão e convivência, onde os trabalhadores podem interagir, fortalecer vínculos afetivos e colaborar de forma mais descontraída. Acreditamos que esse equilíbrio entre trabalho remoto e interações presenciais é essencial para manter a qualidade de vida e o bem-estar da nossa equipe.

Desde a nossa fundação, assumimos um compromisso firme com a sustentabilidade através da redução da nossa pegada de carbono e da mitigação das mudanças climáticas. Como prova do reconhecimento do nosso empenho, somos uma empresa certificada Carbono Zero. A cada ano, realizamos o inventário de nossas emissões de carbono e compensamos integralmente o impacto de nossas operações por meio da aquisição de créditos de carbono, contribuindo diretamente para projetos que promovem a preservação ambiental e a redução de emissões de gases de efeito estufa.

No projeto da nossa sede, fizemos a reutilização de madeiras, móveis e materiais que seriam descartados. Adaptamos o sistema hidráulico e elétrico, monitorando o consumo e adquirindo equipamentos padrão ouro em eficiência energética. Implementamos uma política de descarte de resíduos, investindo na reciclagem.

Promovemos a educação ambiental através de palestras internas e lançamos a Jornada Ambiental, uma gincana para incentivar comportamentos ambientalmente responsáveis entre nossos profissionais.

Também criamos um Comitê Temático Ambiental para coordenar ações de conscientização da equipe.

Entendemos que a sustentabilidade é um compromisso contínuo e que há sempre espaço para melhorias. Por isso, revisamos regularmente nossas práticas e estabelecemos metas ambiciosas para reduzir ainda mais nosso impacto ambiental. Para tanto, continuamos investindo em tecnologias e soluções inovadoras que contribuam para um futuro mais sustentável, reforçando nosso papel como uma empresa responsável e comprometida com o meio ambiente.

O compromisso da Bistrô com a sustentabilidade reflete nosso entendimento de que o sucesso dos negócios está diretamente ligado à saúde do planeta. Estamos determinados a desempenhar um papel ativo na transição para uma economia mais verde e a contribuir para a construção de um futuro no qual o desenvolvimento econômico esteja em harmonia com a preservação ambiental.







## IX. Compromisso com nossas comunidades

A Bistrô se compromete com a implementação de ações concretas que promovam a justiça social, protejam os direitos humanos e contribuam para o desenvolvimento das comunidades nas quais está inserida.

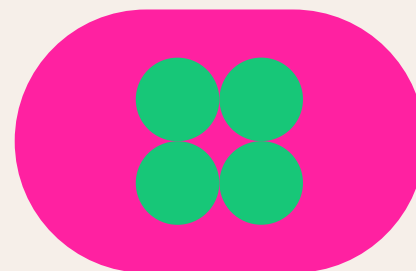
### A. Clientes

A relação da Bistrô com seus clientes é pautada pela confiança, transparência e excelência. Reconhecemos que nossos clientes são parte vital das comunidades em que estamos inseridos e que nossos compromissos vão além da entrega de serviços de alta qualidade. Buscamos estabelecer parcerias duradouras e significativas, que contribuam para o crescimento mútuo e fortaleçam laços.

1. Qualidade e cuidado nos serviços: nos empenhamos em oferecer serviços que possam superar as expectativas de nossos clientes, pois a qualidade é

nosso foco central em cada projeto que realizamos.

2. Valorização do feedback dos clientes: estamos sempre atentos às sugestões e críticas, aproveitando essas informações para ajustar e aprimorar nossos processos, garantindo que as necessidades e expectativas dos clientes sejam atendidas.
3. Relacionamentos sólidos: priorizamos a construção de relações duradouras, baseadas na confiança mútua e na comunicação transparente. Sendo assim, nossa equipe é capacitada para oferecer suporte e soluções aos clientes em interações marcadas por profissionalismo, respeito e cuidado.
4. Marketing com responsabilidade socioambiental: nosso compromisso com a responsabilidade social e ambiental é refletido nas nossas propostas criativas para os clientes. Adotamos uma abordagem ética e transparente em nossas campanhas, assegurando que todas as mensagens sejam verdadeiras, claras e respeitadas.
5. Alinhamento cultural: nos esforçamos para educar nossos clientes e o público em geral sobre questões ambientais e sociais relevantes, utilizando nossas plataformas como veículos para disseminar conhecimento e incentivar práticas responsáveis.



### B. Fornecedores

As parcerias fundamentadas pela responsabilidade social fortalecem nossa cadeia de valor e contribuem para a criação de um impacto positivo mais amplo em nossas comunidades.

Entendemos que a sustentabilidade e a responsabilidade social passam por uma escolha criteriosa de nossos parceiros. Por esse motivo, buscamos ativamente trabalhar com fornecedores que compartilhem nossos valores e estejam alinhados com práticas de ASG. Isso inclui priorizar parceiros que adotam práticas sustentáveis, respeitam os direitos humanos e promovem a inclusão e a equidade em suas operações.

O diálogo com nossos fornecedores permite que colaboremos de forma mais eficaz, identificando oportunidades para fortalecer práticas sustentáveis e elevar o nível de responsabilidade social em toda a nossa cadeia de suprimentos.

Incentivamos nossos fornecedores a adotarem iniciativas que promovam o desenvolvimento social e econômico das comunidades onde atuam. Isso inclui práticas de trabalho justas, redução de impactos ambientais e apoio a projetos comunitários. Para assegurar que esses valores sejam mantidos ao longo de



nossas parcerias, realizamos avaliações periódicas de nossos fornecedores, observando critérios como sustentabilidade ambiental, respeito aos direitos trabalhistas e promoção da diversidade.

Ao fomentar essas práticas, buscamos não apenas fortalecer nossas operações, mas também contribuir para a criação de um impacto positivo mais amplo e duradouro, uma vez que reconhecemos nossas parcerias com fornecedores como uma extensão direta do nosso compromisso com a sustentabilidade e a responsabilidade social.

### C. Comunidades

Estamos ativamente envolvidos em iniciativas que promovem o bem-estar social e o desenvolvimento local, incluindo projetos de educação, saúde, cultura e sustentabilidade, que são essenciais para o fortalecimento das comunidades.

Nossa responsabilidade é multifacetada, abrangendo desde a criação de empregos até a promoção de iniciativas que melhorem a qualidade de vida das pessoas. Dessa forma, incentivamos a participação ativa de nossa equipe em projetos comunitários e oferecemos suporte a organizações que trabalham em prol de causas sociais e ambientais.

Valorizamos práticas éticas e sustentáveis que respeitam os direitos das pessoas e o meio ambiente, e trabalhamos para garantir que as operações da Bistrô contribuam tanto para a saúde econômica quanto para o bem-estar social das comunidades, enquanto



minimizamos nosso impacto ambiental.

Para consolidar nossos esforços, mantemos um diálogo com líderes comunitários, ONGs e outras partes interessadas, assegurando que as iniciativas da Bistrô estejam alinhadas com as necessidades e aspirações das comunidades. Esse engajamento nos permite identificar oportunidades para contribuir de maneira significativa e sustentável.

A Bistrô será sempre uma organização atenta a oportunidades de ampliar seu impacto positivo nas comunidades em que atua, refletindo a visão de um futuro mais justo e sustentável para todos.



## X. Jornada ASG (Ambiental, Social e Governança)

É o histórico de compromissos da Bistrô que nos credencia para mais um passo: a nossa Jornada ASG. Acreditamos que a busca por altos padrões de responsabilidade ambiental, social e de governança é o melhor instrumento para perpetuar nosso propósito como empresa, nossa missão e valores. Estamos empenhados na construção de uma empresa cada vez mais transparente, socialmente justa e ambientalmente responsável.

Com essa visão, integramos os princípios de ASG em todos os níveis da nossa organização, adotando práticas que refletem nossa dedicação à criação de valor compartilhado e ao impacto positivo a longo prazo. Esse compromisso é reforçado por comitês dedicados que supervisionam a implementação e o cumprimento dessas diretrizes, garantindo que nossas ações estejam sempre alinhadas com os padrões mais elevados de integridade e responsabilidade corporativa.

## A. Comitês temáticos

Para assegurar que nossos compromissos com ASG sejam implementados e monitorados, estabelecemos comitês dedicados a cada uma dessas áreas: Ambiental, Social e Governança. Esses comitês são compostos por líderes de diferentes departamentos e têm a responsabilidade de desenvolver, revisar e atualizar nossas políticas, bem como monitorar o cumprimento dos nossos objetivos de sustentabilidade.

Os comitês se reúnem regularmente para discutir o progresso em relação às metas estabelecidas, analisar os desafios e oportunidades, e garantir que as melhores práticas sejam adotadas em todas as áreas da empresa. Além disso, esses comitês têm a função de promover a conscientização entre os trabalhadores da agência, garantindo que todos compreendam a importância da temática ASG e como suas ações diárias contribuem para o cumprimento de nossos compromissos.

O Conselho de Administração da Bistrô desempenha um papel crucial no apoio e supervisão das atividades dos comitês de ASG. Ele assegura que as estratégias e políticas desenvolvidas estejam alinhadas com a visão de longo prazo da empresa e com os melhores interesses de nossos stakeholders.



## B. Política de divulgação de indicadores

Na Bistrô, a transparência é um compromisso inegociável, especialmente no que tange às nossas práticas e aos resultados ASG. Para garantir que todos os nossos stakeholders, internos e externos, tenham acesso a informações claras e precisas, estabelecemos uma política de divulgação periódica de indicadores, que inclui dados financeiros, métricas de sustentabilidade e impacto socioambiental.

Nossa política de divulgação abrange dois principais conjuntos de dados:

1. **Financeiros:** apresentamos de forma detalhada os resultados econômicos, priorizando a clareza e acessibilidade dessas informações. Os relatórios incluem receitas, despesas e investimentos em iniciativas de impacto social e ambiental.
2. **ASG:** publicamos indicadores específicos que refletem nossas ações voltadas à sustentabilidade, inclusão social e governança. Entre eles, destacam-se:
  - 2.1 **Emissões de carbono:** divulgamos nossas emissões de gases de efeito estufa e as ações implementadas para sua redução, alinhadas à nossa meta de neutralidade de carbono.
  - 2.2 **Consumo de energia:** relatamos o consumo energético total, destacando o uso de energias renováveis e os esforços para aumentar a eficiência energética.

2.3 **Diversidade e inclusão:** realizamos anualmente um levantamento sobre a composição de nossa equipe, divulgando a representatividade de gênero, raça, orientação sexual, pessoas com deficiência e grupos historicamente minorizados.

2.4 **Impacto social:** divulgamos nossas iniciativas comunitárias e os resultados obtidos em projetos educacionais, culturais e ambientais que beneficiam diretamente as comunidades onde atuamos.

Todos os dados são divulgados periodicamente, com relatórios anuais que seguem os padrões internacionais de reporte, como as diretrizes do Sistema B e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). As informações são apresentadas de forma padronizada, garantindo clareza e fácil entendimento para todos os stakeholders.

A divulgação de nossos relatórios é feita exclusivamente por meio de documentos oficiais da Bistrô, como relatórios corporativos, folhas timbradas e comunicações autenticadas, assegurando que todos os dados sejam fornecidos de maneira segura e confiável.

Além disso, esses documentos também são disponibilizados ao público por meio das nossas plataformas digitais, reforçando nosso compromisso com a transparência e a integridade

Com essa política de divulgação, reforçamos a confiança de

nossos parceiros e stakeholders, além de assegurar que todas as nossas ações e práticas estejam em plena conformidade com as exigências de transparência do Sistema B e as melhores práticas de governança corporativa.

### C. Pacto Global e Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

Inspirados pelos 10 Princípios do Pacto Global da ONU e pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), adotamos uma abordagem integrada e estratégica para incorporar esses valores em nossas atividades. Destacamos os princípios e objetivos com os quais estamos comprometidos na Bistrô:

#### Princípios do Pacto Global da ONU:

- 1. Apoio e respeito aos Direitos Humanos:** implementamos políticas que garantem o respeito e a proteção dos direitos humanos em todas as nossas operações. Nossa política de diversidade e inclusão é um reflexo desse compromisso, assegurando um ambiente de trabalho livre de discriminação.
- 2. Não participação em violações dos Direitos Humanos:** garantimos que nossas práticas empresariais não estejam envolvidas em violações dos direitos humanos, seja direta ou indiretamente, e mantemos um canal de denúncias para reportar qualquer comportamento que vá contra esse princípio.
- 3. Eliminação da discriminação no emprego:** asseguramos que todos os processos de

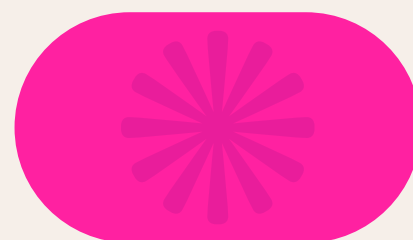
contratação, desenvolvimento e promoção sejam justos e inclusivos, eliminando qualquer forma de discriminação. Monitoramos continuamente nossos progressos através de censos de diversidade e avaliações internas.

- 4. Abordagem preventiva aos desafios ambientais:** adotamos uma abordagem proativa para minimizar os impactos ambientais de nossas operações, incluindo a redução do consumo de recursos naturais, a promoção de energias renováveis e a neutralização de carbono.
- 5. Combate à corrupção:** mantemos políticas rígidas de integridade e combate à corrupção, assegurando que todas as nossas operações estejam em conformidade com as leis e padrões éticos. Realizamos treinamentos regulares para conscientizar nossos trabalhadores sobre a importância da ética nos negócios.



### Objetivos de Desenvolvimento Sustentável:

- 6. ODS 3 - Saúde e Bem-Estar:** através de empresas de benefícios corporativos, a Bistrô promove o bem-estar físico e mental de seus trabalhadores, oferecendo acesso a academias, atividades online e aplicativos de bem-estar. Também incentivamos hábitos saudáveis por meio de plataformas gamificadas, que convertem ações saudáveis em benefícios sociais.
- 7. ODS 4 - Educação de Qualidade:** com a Escola Bistrô, proporcionamos formação contínua e desenvolvimento profissional a toda nossa equipe. Investimos em programas de treinamento que abrangem habilidades técnicas, comportamentais e de liderança, promovendo a equidade de acesso à educação dentro da empresa.
- 8. ODS 5 - Igualdade de Gênero:** implementamos políticas de diversidade e inclusão que promovem a igualdade de gênero em todos os níveis da empresa, com foco especial em cargos de liderança e nas áreas de criação e digital. Também oferecemos suporte para o desenvolvimento de carreira de mulheres e pessoas LGBTQIAPN+.



**9. ODS 8 - Trabalho Decente e Crescimento Econômico:**

promovemos condições de trabalho justas e seguras, respeitando os direitos trabalhistas e incentivando práticas que promovem o crescimento econômico inclusivo. Nossas práticas de contratação e desenvolvimento são projetadas para oferecer oportunidades de emprego decente para todos os trabalhadores, incluindo aqueles de grupos minorizados. Somos signatários do Movimento pelo Salário Digno.

**10. ODS 12 - Consumo e Produção Responsáveis:**

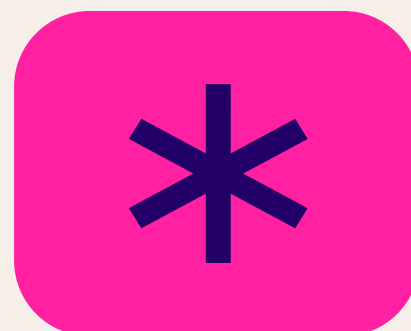
adotamos práticas de consumo consciente e gestão responsável de resíduos em nossas operações, incentivando a reciclagem e a reutilização de materiais. Além disso, priorizamos a compra de materiais reciclados e certificados para minimizar nosso impacto ambiental.

**11. ODS 13 - Ação Contra a Mudança Global do Clima:**

implementamos medidas para minimizar nossa pegada ambiental, inventariando anualmente as emissões geradas pela agência para neutralização através da compra de créditos de carbono reconhecidos internacionalmente. Continuamos a investir em tecnologias sustentáveis e na sensibilização dos trabalhadores para práticas que contribuam para a mitigação das mudanças climáticas.

**12. ODS 17 - Parcerias e Meios de Implementação:**

a Bistrô participa ativamente de parcerias multissetoriais que visam promover o desenvolvimento sustentável. Colaboramos com organizações e fornecedores que compartilham nossos valores de sustentabilidade e responsabilidade social.



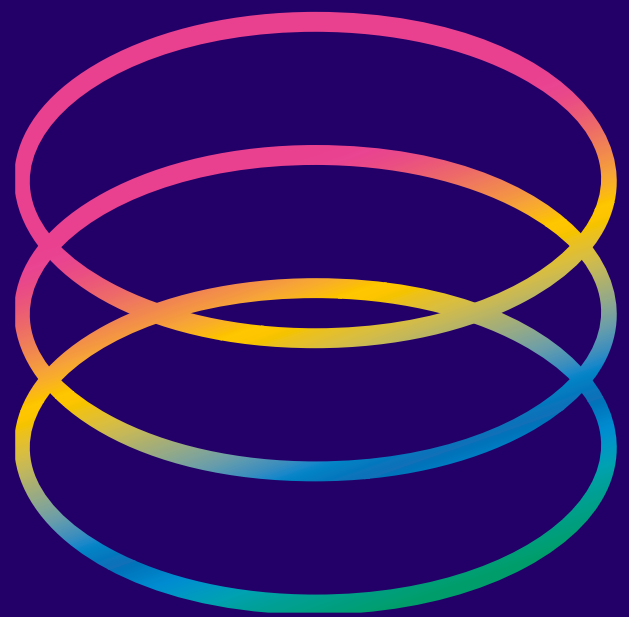
Estamos comprometidos em revisar e atualizar continuamente nossas políticas e ações para garantir que estamos não apenas em conformidade com os mais altos padrões de responsabilidade social e ambiental, mas também liderando pelo exemplo no setor. Ao fazer isso, a Bistrô visa não apenas cumprir suas metas ASG, mas superá-las, criando um legado positivo que perdurará por gerações.

Por meio dessas ações, a Bistrô reafirma seu compromisso com a construção de um futuro mais sustentável e equitativo. Sabemos que a jornada para alcançar esses objetivos é contínua e exige esforço constante, por isso estamos sempre buscando novas maneiras de melhorar e ampliar nosso impacto positivo. Ao integrar os princípios ASG em tudo o que fazemos, acreditamos que podemos não apenas fortalecer nossa empresa, mas também contribuir para um mundo melhor para as próximas gerações.





VERSÃO 1.0 - NOVEMBRO 2024



**bistrô**

*a agência  
que \*  
se importa.*