



**RL higiene**

O VALOR DA LIMPEZA

GUIA DE

PRINCÍPIOS  
CULTURA  
PRÁTICAS

---

# SUMÁRIO

<b>1. Manifesto</b>	<b>4</b>
<b>2. Visão, Missão, Valores e Ambição Estratégica</b>	<b>5</b>
<b>3. Cultura &amp; Práticas</b>	<b>7</b>
Relações com Sócios	7
Relações com Colaboradores	7
Relações com Clientes	9
Relações com Fornecedores	10
Relações com Concorrentes	12
Relações com Esfera pública	12
Relacionamento com Meio Ambiente e Sociedade	12

## 4. Sustentabilidade 14

Empresa B Certificada	14
Compensação de Carbono	14
Compensação de Resíduos	14
Certificação FSC	15
Selo Sustentabilidade ABNT	15
Adoção de Entidades Sociais	15
Apoio à Entidades do Terceiro Setor	15
Campanhas de Consumo Consciente	16
O Que Você Pode Fazer	16

## 5. Compliance 17

Canal de Escuta Externo	17
-------------------------	----

# 1. MANIFESTO

## **ACREDITAMOS QUE:**

- Não existe empresa bem-sucedida em um mundo insustentável;
- A higiene e limpeza profissional é um meio de garantir um nível superior de saúde das pessoas nos seus ambientes de trabalho e de lazer, além de produzir um ambiente mais seguro e mais bonito para realização das mais variadas atividades, portanto de produzir maior qualidade de vida;
- O valor gerado pela empresa deve ser compartilhado, não apenas pelos sócios, mas, também, por todos as demais partes interessadas: colaboradores, clientes, fornecedores, sociedade e meio-ambiente;
- O mundo é um sistema cujas partes estão inter-relacionadas e são interdependentes. Alterar uma das partes geralmente afeta as demais e todo o sistema.

## **A PARTIR DESTAS CRENÇAS, ENTENDEMOS QUE DEVEMOS (PRINCÍPIOS):**

- Pautar nossas ações com base em nossos valores;
- Promover um ambiente de trabalho baseado na confiança;
- Tratar a todos com justiça e transparência;
- Combater qualquer atitude preconceituosa relacionada à diversidade e quaisquer outras formas de discriminação;
- Considerar nas estratégias e ações, o melhor interesse da sociedade, incluindo os efeitos de curto e longo prazo sobre os sócios; colaboradores; fornecedores, clientes; comunidade; e meio ambiente;
- Comprometer-nos a respeitar as normas da boa governança corporativa e leis em todas as instâncias governamentais.

## 2. VISÃO, MISSÃO, VALORES E AMBIÇÃO ESTRATÉGICA

### **VISÃO**

Ser a melhor escolha no mercado ao gerar valor aos clientes com soluções diferenciadas em Higiene & Limpeza, garantindo assim a longevidade da empresa.

### **MISSÃO**

Por amor e respeito à vida, nossas soluções de higiene e limpeza promovem a saúde e o bem-estar das pessoas e contribuem para um mundo mais sustentável.

### **VALORES**

INTEGRIDADE · COLABORAÇÃO · PERENIDADE  
RESPEITO · PAIXÃO · EXCELÊNCIA

### **INTEGRIDADE**

Nossas ações, pensamentos e sentimentos são coerentes. Acreditamos no que fazemos, somos transparentes e pautamos nossas decisões nos preceitos éticos da empresa, do mercado e do planeta.

### **COLABORAÇÃO**

A melhor maneira de fazer o nosso trabalho é fazê-lo juntos. Gostamos de trabalhar uns com os outros, respeitando diferenças, convergindo os interesses do grupo e colocando-os à frente dos individuais.

## PERENIDADE

Somos dedicados a promover o crescimento sustentável e a perenidade do nosso negócio e, para isso, oferecemos sempre as soluções de Higiene & Limpeza que mais agregam valor ao nosso cliente e ao planeta.

## RESPEITO

Valorizamos a vida acima de tudo. Demonstramos isso através da preservação de um ambiente de trabalho saudável e ações que contribuam para a sustentabilidade do planeta e o bem-estar de todas as pessoas.

## PAIXÃO

Acreditamos no que fazemos e compartilhamos dos mesmos propósitos. Trabalhamos com paixão, atendendo com alegria e servindo com prazer.

## EXCELÊNCIA

Garantimos qualidade superior em tudo o que fazemos, promovendo melhoria contínua e oferecendo os mais altos padrões de produtos e serviços, sendo reconhecidos pelo nosso cliente como a melhor solução em Higiene & Limpeza.

### **AMBIÇÃO ESTRATÉGICA**

Promover o Valor da Limpeza proporcionando sucesso dos clientes e satisfação dos colaboradores, de maneira inovadora e sustentável e, dessa forma, alcançar sucesso financeiro.

# 3. CULTURA & PRÁTICAS

As práticas cotidianas definem a cultura da empresa. A descrição das práticas têm o objetivo de facilitar o entendimento e orientar a aplicação das crenças e princípios nos processos de negócio e nas atitudes e comportamentos da sua força de trabalho que, por sua vez, deve, além de segui-las, zelar pelo seu cumprimento.

## 3.1 Relações com Sócios

Os sócios da RL se comprometem a atuar de maneira profissional e ética.

A remuneração dos sócios (pró-labore) é estabelecida por critérios estritamente profissionais, de acordo com a respectiva função exercida.

A distribuição dos lucros é feita mediante aprovação da Reunião de Sócios e proporcionalmente à participação de cada sócio.

## 3.2 Relações com Colaboradores

A RL mantém relacionamento profissional com todos os colaboradores baseado na integridade e na honestidade de ambas as partes; repudia qualquer tipo de discriminação com seus colaboradores, sejam eles contratados em regime CLT, autônomos, estagiários ou terceirizados.

### *A RL considera que:*

- Nenhum colaborador, em qualquer nível, deve aceitar qualquer tipo de suborno, doação ou presente de terceiros na realização das suas atividades.
- O processo de recrutamento, seleção e desenvolvimento profissional dos colaboradores deve-se basear nas suas habilidades, conhecimentos e competências, ser imparcial nas suas preferências e buscar aqueles que se identifiquem com a cultura, negócio e valores da organização.

- É responsabilidade de ambas as partes a transparência e honestidade no relacionamento e o cumprimento dos compromissos assumidos.
- Deve manter respeito pela individualidade e assegurar que cada indivíduo seja tratado com dignidade e justiça.
- Não é tolerável qualquer forma de discriminação.
- Não é tolerável qualquer forma de assédio, moral ou sexual.
- Deve proporcionar condições seguras de trabalho, de preservação da saúde e de integridade física e psíquica dos colaboradores; e ainda promover qualidade de vida no ambiente de trabalho.
- Nenhuma tarefa deve ser executada sem condições de segurança; é dever de cada colaborador informar à organização caso encontre condições inseguras, desrespeito às regras de segurança ou situações que possam colocar em risco a vida e a integridade de qualquer pessoa.
- Trabalhar sob o efeito de drogas ilegais ou do álcool é considerado falta grave, pois o seu consumo compromete a saúde e o desempenho do profissional, coloca em risco sua integridade física e de seus colegas, além de prejudicar o ambiente de trabalho e afetar a imagem da organização. É importante ter em seus quadros colaboradores que tenham fácil acesso à organização, a fim de reduzir deslocamentos e desgastes desnecessários.
- É inadmissível qualquer tipo de hostilidade, intimidação, ofensa, ameaça e constrangimento no ambiente de trabalho. Qualquer atitude neste sentido, ou conduta que se configure como assédio moral e sexual, será tratada com o rigor da lei.
- É obrigação de todos proteger e usar adequadamente informações, ativos e recursos profissionais da organização, assim como os de outras organizações que sejam confiados à RL. Os e-mails, telefonemas, whatsapp, aplicativos e mídias sociais dentro do ambiente de trabalho, presencial ou remoto, devem se ater a questões profissionais e obedecer a todas as regras de segurança contidas na Política de TI.

- Tem a prerrogativa de monitorar os telefonemas, e-mails, whatsapp e aplicativos funcionais dos colaboradores, para fins de treinamento, aperfeiçoamento e por razões de segurança.
- Deve sempre manter o colaborador informado a respeito do seu desempenho, resultado e conduta e orientá-lo.
- Ao encerrar um contrato de trabalho, deve basear-se apenas nos resultados, competências e atitudes do colaborador frente às expectativas da função.
- Condizente com seu posicionamento em relação ao tema da sustentabilidade deverá estimular e reconhecer nos seus colaboradores comportamentos e estilos de vida mais sustentáveis.

### 3.3 Relações com Clientes

A RL mantém relacionamento profissional com todos os clientes baseada na integridade e na honestidade de ambas as partes, e ainda se compromete a:

#### *Atendimento e Relacionamento com Clientes*

- Ter como premissa a excelência no atendimento.
- Buscar relacionamentos duradouros com seus clientes.
- Monitorar e atender prontamente as reclamações ou insatisfações e assegurar o aprimoramento constante do processo.
- Ser imparcial e livre de preconceito de qualquer natureza nas decisões no relacionamento com os clientes e obedecer às leis e regulamentações estabelecidas pelo código de defesa do consumidor e aos princípios éticos das empresas.
- Não utilizar-se de práticas comerciais antiéticas ou ilícitas, tais como: corrupção, favorecimento pessoal de qualquer espécie, sonegação fiscal, acordos de preços com concorrentes, adulteração de produtos e entregas de produtos não correspondentes ao negociado, em concorrências públicas ou privadas ou qualquer outra transação comercial realizada por qualquer colaborador da RL.

### *Práticas de Marketing, Propaganda e Comunicação*

- Atender às necessidades de higiene e limpeza de seus clientes, pautada no conceito de limpeza sustentável.
- Enviar todo material de propaganda e comunicação da RL de modo a corresponder fidedignamente ao compromisso acima e aos princípios éticos da organização.
- Fazer prevalecer a transparência, a idoneidade das informações e o respeito a qualquer tipo de público.
- Utilizar, para atividades de prospecção, bancos de dados oficiais e de domínio público, tais como: revistas, eventos, sites e entidades patronais.
- Não adquirir e nem fomentar o mercado de dados de empresas com origem ilegal ou não comprovada.
- Obter informações e dados de clientes apenas com o consentimento dos mesmos e utilizá-las somente para a relação comercial, além de assegurar sua total confidencialidade e não cedê-las para uso de terceiros, tudo de acordo com LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados.
- Utilizar ferramentas digitais, com objetivo publicitário ou informativo, aos clientes e prospects mediante aprovação, e sempre dar a todos eles, a qualquer tempo, a oportunidade de solicitar a exclusão de suas informações do cadastro da RL.

### **3.4 Relações com Fornecedores**

As relações entre a RL e seus fornecedores devem contemplar os interesses legítimos dos envolvidos e o bem comum, não sendo admitidas vantagens indevidas, obtidas por meio de manipulação de informação, intimidação, coerção, coação, constrangimento ou a criação artificial de situações de dependência da outra parte envolvida, concorrência desleal ou situações caracterizadas como de conflito de interesse com os negócios de ambas as empresas.

### *Restrições a Fornecedores*

- Não contratar fornecedores que se utilizem das práticas de contratação do trabalho de menores de 18 anos em atividades noturnas, perigosas ou insalubres e de menores de 16 anos em qualquer trabalho, exceto na condição de aprendizes, a partir de 14 anos; trabalho forçado ou análogo ao escravo, assim como o uso de punição física, confinamento, ameaças de violência ou outras formas de assédio ou abuso como método de disciplina ou controle; e finalmente, fornecedores ou prestadores de serviços que não cumpram toda legislação vigente aplicáveis aos seus respectivos negócios

### *Compromissos de Melhoria dos Parceiros para um Crescimento Profissional e Mercado Lógico Conjunto.*

- Buscar fornecedores e prestadores de serviços que tenham sustentação técnica e econômica, visando ao melhor retorno em termos de custo-benefício.
- Estabelecer relacionamentos comerciais duradouros, dentro dos princípios da livre iniciativa e da lealdade na concorrência.
- Dialogar com seus fornecedores para buscar a melhoria de procedimentos, políticas e recursos utilizados nos produtos e serviços contratados, garantindo uma relação transparente e equilíbrio financeiro entre as partes.
- Priorizar fornecedores com reconhecida conduta ética, que assumam compromisso público de combate à corrupção, e que divulguem esses princípios amplamente ao seu público interno e externo; fornecedores comprometidos com o tema da sustentabilidade e ainda aqueles comprometidos com o bem-estar de seus funcionários.

### 3.5 Relações com Concorrentes

A RL se compromete a não utilizar-se de práticas ilícitas, tais como pirataria, contrabando, favorecimento dos compradores, sonegação fiscal, acordos de preços com concorrentes e adulteração de produtos ou entrega de produtos não correspondentes ao negociado ou qualquer outro fator que possa ser identificado como concorrência desleal. Além disso, foca sua atuação comercial e sua comunicação na valorização dos seus atributos, e se compromete a não difamar seus concorrentes.

### 3.6 Relações com Esfera Pública

- As relações da RL com os poderes públicos de qualquer esfera devem sempre se pautar pela integridade e honestidade.
- A RL é signatária do pacto anticorrupção Pacto Global da ONU, e possui política explícita de não apoio e não participação em processos que objetivem a manipulação de editais de concorrências públicas ou privadas.
- A RL não financia partidos, candidatos e campanhas políticas e não influencia seus parceiros e fornecedores a tomar parte de qualquer posicionamento político.
- A RL estimula, por meio de debates, comunicação e informação, a participação cidadã de todos seus colaboradores nos processos eleitorais, plebiscitos, movimentos da sociedade e atividades políticas em geral.

### 3.7 Relacionamento com Meio Ambiente e Sociedade

A RL tem um forte compromisso com a sustentabilidade da vida no planeta, nos âmbitos econômico, social e ambiental. Para isso, a RL e seus colaboradores devem, ao desenvolver o seu modelo de negócios, respeitar, acima de tudo, as pessoas, a sociedade em geral, as suas comunidades de relacionamento e a natureza.

Os princípios da sustentabilidade fazem parte dos valores fundamentais da organização, sendo parte integrante de sua identidade, e devem ser estimulados em todos os relacionamentos profissionais entre todas as partes integrantes.

A RL apoia organizações e entidades da sociedade civil e incentiva o voluntariado de seus colaboradores através de sua expertise em higiene e limpeza profissional.

# 4 . S U S T E N T A B I L I D A D E

Assim como a comunicação, a sustentabilidade, diante dos enormes desafios que a humanidade enfrenta, requer um posicionamento claro, estratégias e seus desdobramentos bem definidos para obtenção de resultados que de fato façam a diferença. Todos devem procurar incorporar o tema da sustentabilidade em todos os processos da cadeia de valor da RL

## O QUE A RL FAZ:

### 4.1 Empresa B Certificada

Fomos certificados em 2023 como uma Empresa B. Fazemos parte de um seleto grupo de empresas que medem seu desempenho não apenas do ponto de vista do resultado econômico, mas também pelos impactos no bem-estar da sociedade e do meio-ambiente.

### 4.2 Compensação de Carbono

Desde 2009 compensamos 100% de nossas emissões de gases do efeito estufa (GHG), participando do programa GHG Protocol liderado pela FGV.

### 4.3 Compensação de Resíduos

A Política Nacional de Resíduos Sólidos é uma lei de 2010 que estabelece diretrizes, objetivos e instrumentos para a gestão adequada de resíduos em todo o território nacional, obrigando as empresas a compensar no mínimo 22% de suas embalagens.

Desde 2014, a RL compensa 100% das suas embalagens de papelão e plástico colocadas todos os meses no mercado, através de serviços ambientais da parceira Yougreen, que destina o equivalente das embalagens para reciclagem.

#### **4.4 Certificação FSC**

Em 2008 a RL se tornou a primeira empresa da América do Sul a comercializar papéis sanitários com a certificação FSC.

O FSC (Forest Stewardship Council, ou Conselho de Manejo Floresta) rastreia todo o processo de produção de papel, desde a extração a partir de florestas plantadas para esse fim, passando pelo transporte e chegando a fabricação, para garantir que toda a cadeia produtiva respeite os interesses ambientais e sociais.

#### **4.5 Selo Sustentabilidade ABNT**

Os produtos químicos Higindoor 222, 258 e 380 são certificados com o selo ambiental da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas. Estão em processo final de certificação os produtos 201, 203, 250, 302, 320, 376, e 366.

#### **4.6 Adoção de Entidades Sociais**

Desde 2022, a RL apoia o Instituto Acaia, uma organização social privada e sem fins lucrativos dedicada à educação de 280 crianças e jovens em situação de vulnerabilidade.

Além de fornecermos papéis, sabonetes, químicos, ferramentas na sede do projeto em São Paulo, também ajudamos a treinar pessoas na área de limpeza.

#### **4.7 Apoio à Entidades do Terceiro Setor**

A RL é parceira dos Institutos Akatu e Cidades Sustentáveis, além de associada, através da ALLIA, do Instituto Ethos.

#### **4.8 Campanhas de Consumo Consciente**

Incentivamos os nossos clientes para o consumo consciente, seja com ações em campo (Dia Essenz) ou através da nossa comunicação, com cartazes e campanhas em redes sociais.

#### **4.9 O Que Você Pode Fazer**

Adotar estilos de vida mais saudáveis e sustentáveis.

Tanto no escritório como em casa, promover o consumo consciente de água, energia, produtos de higiene pessoal (papel toalha, higiênico e sabonete líquido), ar condicionado, utilizando-se do mínimo necessário para realização do trabalho ou do seu conforto.

Aproveitar a convivência com especialistas da RL para aprender técnicas mais eficientes e econômicas de limpeza, que você pode aplicar em sua própria casa e transmitir este conhecimento para amigos e familiares.

Apoiar ou realizar trabalhos voluntários nas associações e entidades adotadas pela Rede RL:

Instituto Acaia: [www.acaia.org.br](http://www.acaia.org.br) ou telefone (11) 3643-5533.

Fraternidade São Damião: (11) 93463-8414.

# 5 . C O M P L I A N C E

Uma boa prática de governança corporativa é estabelecer canais para eventuais denúncias, por isso caso alguma das partes interessadas entenda que não estamos agindo de acordo com os princípios e práticas contidos neste documento pode acionar os dois canais disponíveis para isso:

## 5.1 Canal de Escuta Externo

Caso o canal de escuta interno não seja suficiente, os colaboradores e demais partes interessadas podem usar o canal de escuta externo, que é uma ouvidoria externa que atua na mediação de conflitos entre o cidadão (colaborador, fornecedor, cliente e/ou parceiro) e a empresa, fundamentando a sua atividade nos princípios da ética, eficiência, sigilo, boa-fé, isenção, contraditório e transparência nas relações, com o intuito de tratar qualquer tipo de incômodo ou situação que possa ser contrária à nossa existência, cultura ou valores.

Contato Seguro ([contatoseguro.com.br](http://contatoseguro.com.br))





# RL higiene

O VALOR DA LIMPEZA

## UNIDADES RL

### CSC

AVENIDA QUEIROZ FILHO, 1700 TORRE D SALA 605  
SÃO PAULO  
0800 015 6088

### UNIDADE SÃO PAULO

R. MAJOR PALADINO, 128 G1  
(11) 3839 2500

### UNIDADE CAMPINAS

R. JAMES CLERK MAXWELL, 451  
(19) 3514 1051

### UNIDADE SOROCABA

AV. LIBERDADE 4565, GL  
0800 015 6088

### UNIDADE PRESIDENTE PRUDENTE

R. ANTÔNIO DE SOUZA COSTA, 217  
(18) 3199 2814

### UNIDADE VALE

AV. ENGENHEIRO JUAREZ DE SIQUEIRA  
BRITTO WANDERLAY, 445  
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS  
(12) 3512 8900

### LESS

AV. BRIGADEIRO FARIA LIMA, 1826  
LOJAS 03 E 04 - SÃO PAULO  
[WWW.LESS.COM.BR](http://WWW.LESS.COM.BR)  
(11) 2394 7560