Guia de Integração e Código de Conduta

SPSP®

CUIDANDO DOS MELHORES

ÍNDICE

Guia de Integração 03
Princípios Gerais do Código de Conduta 04
Introdução 05
Relação Empresa e Colaboradores 06
- O que a SPSP repudia 06
- O que a SPSP espera de cada colaborador 06

Estrutura Organizacional 07
Direitos e Deveres 08
Comunicação 09
Relacionamento 10
Informações Confidenciais 10
Relações com Clientes e Parceiros 11
Relação com Fornecedores 11
Atividades Políticas 12
Relação com Concorrentes 13
Relação com Meio Ambiente 14
Saúde e Segurança 14
Considerações Finais 14
Os Sete Princípios SPSP 14
- Integridade 14
- Atendimento ao Cliente 14
- Foco no Resultado 14
- Valorizar o Desempenho 14
- Trabalho em Equipe 14
- Normas e Procedimentos 14
- Inovação e Tecnologia 14

Sistema de Gestão Integrada 15
Síntese do Código de Conduta 15

Guia de Integração

Sobre a Empresa

No mercado de facilities e segurança patrimonial desde 1994, o Grupo SPSP oferece os serviços de portaria, limpeza, vigilância, higienização hospitalar, segurança eletrônica avançada e administração condominial.



Nosso Propósito:

Cuidar dos nossos colaboradores para que contribuam com o sucesso dos nossos parceiros.



Com 10 escritórios, a SPSP atende cidades em todo o estado de São Paulo, norte do Paraná e sul de Minas Gerais.

+26 anos de história

+5600 colaboradores preparados

+210 cidades atendidas

+320 clientes parceiros

ISO 9001 · ISO 14001 · ISO 45001 · CRS SESVESP

nossas certificações

PRINCÍPIOS GERAIS DO CÓDIGO DE CONDUTA

01. Respeitar e valorizar o ser humano em todas as suas dimensões;

02. Praticar os valores e espírito de grupo e representá-los de forma adequada.

03. Ter postura ética nos relacionamentos e negócios e cumprir as leis, as normas e políticas da SPSP.

04. Respeitar e cuidar do meio ambiente.

05. Valorizar todos os públicos com os quais nos relacionamos, em especial: clientes, colaboradores, parceiros e fornecedores.

06. Proteger o patrimônio da SPSP, tangível e intangível, além de buscar a melhoria continua da qualidade e facilitar o desenvolvimento de novas ideias.

07. Não atuar em causa própria ou qualquer ato que caracterize conflito de interesses.

08. Usar adequadamente as ferramentas de trabalho e zelar pela segurança da informação.

09. Relacionar-se adequadamente com autoridades, entidades, órgãos, mídia e pessoas públicas.

10. Valorizar a verdade, a livre iniciativa e a democracia.



CÓDIGO DE CONDUTA

Aplica-se a todos os colaboradores do Grupo SPSP

Este documento visa instruir valores e princípios, reforçar regras de cidadania, profissionalismo, eficiência e honestidade a todos os níveis hierárquicos desta organização e proteger todos os colaboradores da SPSP.



Todos os integrantes do Grupo SPSP devem declarar ciência e concordância com os assuntos deste documento, através de assinatura que confirme o recebimento deste documento ao integrar a equipe.

INTRODUÇÃO

Este material deve ser utilizado pelos colaboradores como instrumento de diretrizes e orientações sobre como proceder diante de tomadas de decisões relevantes, reduzindo os riscos de interpretações subjetivas quanto aos aspectos morais e éticos.

O código define práticas esperadas em relação ao comportamento das pessoas e contempla a relação da empresa aos seus vários públicos, tais como:
Direção e Alta Gerência, colaboradores, fornecedores, clientes e concorrentes, meio ambiente, orgãos públicos ligados diretamente as atividades da empresa e comunidades nas quais matriz, suas filiais e eventuais subsidiárias estão inseridas.



É esperado que a ação de cada colaborador seja baseada na integridade, confiança e lealdade, bem como no respeito e valorização do ser humano, em sua privacidade, individualidade e dignidade.

RELAÇÃO EMPRESA E COLABORADORES

Os colaboradores devem avaliar situações que possam caracterizar conflito entre interesses próprios e os da empresa, bem como a conduta não aceitável eticamente, ainda que não cause prejuízos tangíveis à empresa.

A SPSP REPUDIA TODA E QUALQUER ATITUDE CONDIZENTE A:

1. Usar sua função, cargo ou informações sobre a empresa para favorecer interesses próprios ou de influências externas;

2. Praticar qualquer discriminação em função, de cor, idade, sexo, classe social, religião, etnia, deficiências, entre outros;

3. Relações comerciais com empresas que familiares do colaborador, ou de seu círculo pessoal, participem, sem autorização da Direção;

4. Manter relações comerciais particulares, com clientes ou fornecedores, de forma a beneficiar-se ou ao próprio fornecedor;

5. Indicar parente ou fazer outra pessoa indicá-lo sem informar o responsável pela contratação e o superior;

6. Realizar atividades particulares que interfiram no tempo de trabalho, sem autorização de seu superior;

7. Usar para fins particulares, ou repassar a outros, informações de propriedade da empresa sem autorização da Diretoria.

8. Uso de ferramentas da empresa (carro/celular/notebook) para fins particulares sem autorização da Diretoria.

9. Não são aceitos nem tolerados, quaisquer atos ou práticas que caracterizam assédio sexual ou moral.

ESPERA-SE DE CADA COLABORADOR O EXERCÍCIO DA CONDUTA COMPATÍVEL COM OS VALORES DA EMPRESA, SEMPRE PAUTADOS EM:

1. Reconhecer os erros cometidos e comunicar imediatamente seu Gestor ou Superior hierárquico;

2. Tratar todos os integrantes do Grupo SPSP e seus clientes, independente de nível hierárquico, com respeito, justiça e educação;

3. Apresentar críticas construtivas e sugestões de melhorias visando sempre aprimorar a qualidade e elevação do nível de trabalho.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Confira abaixo a estrutura organizacional da SPSP, no qual o Presidente da empresa é o seu representante oficial:



DIREITOS E DEVERES

É DIREITO

Reivindicar os direitos que lhe são próprios em função de seu contrato de trabalho, diretamente à empresa, com o setor responsável, sem receio de qualquer tipo de represália ou sanção.

É DEVER

Cumprir todos os requisitos estabelecidos pela empresa e evidenciados em contrato de trabalho, tais como carga horária, função e responsabilidade, todas as Normas e Procedimentos, Políticas e Instruções Operacionais.

- O respeito à vida particular de cada colaborador deverá ser rigorosamente mantido, incluindo informações médicas, remunerações e benefícios.
- O acesso às informações pessoais de caráter sigiloso dos colaboradores da SPSP deve ser administradas pelos profissionais envolvidos de forma ética e confidencial, garantindo a segurança da mesma.

COMUNICAÇÃO

Todos os integrantes da organização deverão zelar pelas boas práticas de comunicação, não fazendo declarações sobre assuntos que não tenha conhecimento, principalmente fora da empresa ou no cliente. Boatos não deverão ser passados a outros colegas e muito menos a pessoas que não são da organização. Todas as informações que apresentar nível de atenção relevante deverão ser verificadas na fonte e informadas ao Gestor ou Supervisor hierárquico. Deve-se tomar cuidado com divulgação de imagens, vídeos em todos os meios de comunicação, com interesses particulares expondo o nome da empresa, por exemplo uniforme, veículo, logomarca, etc.

RELACIONAMENTO

A empresa repudia qualquer tipo de violência, verbal ou física, estando sujeito a punições ou sanções todo integrante da organização que proceder de acordo com o discriminado. A empresa não utiliza nem aceita *stakeholders* que atuem com trabalho escravo e/ou infantil. O colaborador poderá a qualquer momento relatar ao superior hierárquico, ou em exceções a Diretoria ou Gerência, a existência destas práticas.

INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Toda informação confidencial da empresa não deverá ser utilizada para atender interesse pessoal ou contatos externos.
São considerados informações confidenciais, de acordo com a **Lei Geral de Informação de Dados**:



- Dados relacionados ao serviço;
- Aquisição de produtos;
- Qualquer dado sobre clientes;
- Objetivos, táticas e estratégias de negócio, prospecção de clientes e propostas comerciais;
- Dados estatísticos, financeiros, contábeis e operacionais.
- Dados pessoais de colaboradores e assuntos relacionados a vida particular de integrantes da organização.
- Importante ressaltar que de acordo com a LGPD o colaborador que divulgar informações confidenciais pode ser responsabilizado.

RELAÇÕES COM CLIENTES E PARCEIROS

A SPSP preza pelo compromisso com a satisfação de todos os clientes e parceiros. Dessa forma, são confiadas a todos os integrantes da organização práticas que refletam o respeito pela busca de soluções, que atendam os interesses e expectativas dos clientes e parceiros do Grupo SPSP. Os clientes e parceiros devem ter retornos e esclarecimentos sobre suas necessidades que podem ser manifestadas por meio de sugestões, reclamações ou solicitações. Os colaboradores do Grupo SPSP deverão proporcionar respostas e manifestações de forma adequada e prazo acordado, sempre validados pelo superior hierárquico.



RELAÇÃO COM FORNECEDORES

A SPSP não permite aos colaboradores a prática de solicitar, aceitar ou oferecer favores ou objetos de caráter pessoal, brindes ou presentes, que possa beneficiar ou influenciar o relacionamento com a empresa fornecedora, assim como o recebimento de valores a fim de facilitar negociações. Todos os colaboradores da SPSP devem lidar com terceiros obedecendo todas as leis e regulamentos governamentais regendo fraude, suborno, corrupção e evitando conflitos de interesses.

ATIVIDADES POLÍTICAS

Os colaboradores da SPSP não devem se envolver em atividades políticas em nome da empresa, nem devem usar os bens da companhia para quaisquer meios políticos pessoais; tampouco podem fazer quaisquer contribuições pessoais a quaisquer atividades políticas representando ou citando a SPSP, de forma implícita ou de qualquer outra forma.

Se os colaboradores estiverem buscando eleição ou nomeação para assumirem qualquer cargo político, eles deverão primeiramente consultar seus gerentes imediatos e o Departamento de Recursos Humanos para garantir que não haja conflito de interesse real ou potencial com a SPSP.

A SPSP proíbe qualquer oferta de vantagem, pecuniária ou de qualquer outra forma, a qualquer funcionário público sem autoridade legal ou desculpa legal como uma indução ou recompensa por benefícios ilegais, em troca pelo desempenho ou não desempenho de qualquer ato por qualquer funcionário público, para agilizar, atrasar ou evitar qualquer sanção ou transação.

Quando os colaboradores negociarem com oficiais do governo, eles deverão ser cuidadosos ao assegurar que não estejam oferecendo qualquer vantagem ilegal, qualquer presente ou fornecimento de entretenimento ao oficial ou seus parentes. Os colaboradores deverão consultar o Departamento Jurídico e relatar aos seus gerentes se forem solicitados ou exigidos para oferecer suborno. Os colaboradores não deverão concordar com tal solicitação ou exigência em hipótese alguma.

RELAÇÃO COM CONCORRENTES

A SPSP não permite que integrantes da empresa forneça quaisquer informações internas aos concorrentes, exceto quando for autorizado pela Diretoria.

O respeito e profissionalismo devem prevalecer sobre relações com concorrentes, não sendo permitido comentários depreciativos, boatos ou qualquer outra informação que possa afetar a imagem destas empresas.



RELAÇÃO COM MEIO AMBIENTE



A SPSP, consciente da responsabilidade sobre sua atuação no mercado, busca identificar os aspectos ambientais e minimizar os impactos, baseada no Sistema de Gestão Ambiental (ISO 14001) e seu compromisso com a disseminação a todos os integrantes da organização.

A empresa espera de seus colaboradores as boas práticas com relação aos cuidados no desperdício de recursos naturais, materiais e equipamentos utilizados no processo, bem como o descarte correto dos resíduos e seu reaproveitamento sempre que possível.



SAÚDE E SEGURANÇA



A SPSP preza pela orientação e disseminação sobre as normas internas de segurança, a fim de preservar a integridade física de todos os seus integrantes. É dever do colaborador utilizar todos os EPI's (Equipamentos de Proteção Individual) entregues e orientados pela empresa, bem como sua guarda e conservação.

Visando a segurança de todos, a SPSP não permite consumo de bebidas alcoólicas dentro da empresa ou nos clientes em horário de trabalho, chegada ao posto em situação de embriaguez, fumar nas dependências da empresa ou cliente e nem a permanência de colaboradores que apresentarem estado alterado de lucidez devido ao uso de drogas lícitas ou ilícitas. O colaborador que apresentar alterações em seu comportamento devido essas substâncias será passível de punições disciplinares. Não é permitido portar armas, exceto vigilantes durante seu horário de trabalho.





A SPSP exige aos colaboradores que utilizam frotas da empresa o respeito a todas as leis de trânsito, seja na rua ou nas dependências de um cliente ou parceiro, para que assim seja evitado acidentes e demais transtornos.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Grupo SPSP, preocupado com a prática de todos os cuidados descritos neste Código de Conduta, reforça a importância do conhecimento e entendimento de todos os integrantes da empresa sobre o teor e aplicação deste documento.

Caso o colaborador tenha conhecimento de fatos que contrariem este código, práticas que possam prejudicar a empresa, a si próprio ou terceiros, deverá comunicar imediatamente e preferencialmente seu supervisor imediato. Estando impossibilitado levar ao conhecimento do superior, poderá ainda comunicar à Diretoria.

A Diretoria, de acordo com sua responsabilidade, analisará e decidirá a respeito dos casos de suspeita de violação do Código de Conduta. Após análise, será dado retorno ao responsável no prazo máximo de 15 dias.

Caso haja violações ao Código de Conduta, estas poderão resultar em sanções disciplinares nos termos da lei.



OS SETE PRINCÍPIOS

INTEGRIDADE

Ter conduta, ética, honra, educação e justiça, não infringindo normas e leis.

ATENDIMENTO AO CLIENTE

Ser comprometido, presente, amistoso e flexível,ouvi-lo e entendê-lo, sugerir melhorias, valorizá-lo, admitir erros, criar relacionamento, ser um parceiro estratégico.

FOCO NO RESULTADO

Desempenhar suas atividades, tomada de decisões e ações, que tenham como consequência o resultado esperado pela empresa e cliente.

VALORIZAR DESEMPENHO

Retribuir os colaboradores que trouxerem resultados positivos à empresa, através do seu desempenho e comportamento.

TRABALHO EM EQUIPE

Trabalho em equipe que os esforços coletivos resultam em um nível de desempenho maior do que a soma das contribuições individuais.

NORMAS E PROCEDIMENTOS

Executá-las realizando as atividades planejadas, assegurando o serviço esperado e a segurança das pessoas.

INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Aprender novas técnicas, conhecer outras ferramentas, apresentar novidades aos clientes e buscar conhecimento continuamente.

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA



TRABALHE COM QUALIDADE

Dê o melhor de si!
Siga o procedimento correto, capriche!



TRABALHE COM O MEIO AMBIENTE

Use, reutilize e não desperdice!
A natureza agradece.



TRABALHE COM SEGURANÇA

Cuide de seu bem mais precioso, sua vida!
Use os EPI's e siga as normas de segurança!

SÍNTESE DO CÓDIGO DE CONDUTA

- Buscar sempre a satisfação do cliente com profissionalismo;
- Exercer seus direitos e cumprir seus deveres;
- Não deixar prevalecer interesses particulares com os interesses da empresa;
- Não fornecer informações confidenciais sobre a empresa externamente;
- Não difamar e não ceder informações internas aos concorrentes;
- Manter as boas práticas de comunicação, evitando fofocas e informações de fonte duvidosa;
- Não praticar violência física ou verbal;
- Agir de modo imparcial diante de fornecedores, alinhado aos interesses da empresa;
- Manter as boas práticas com relação ao meio ambiente;
- Zelar pela saúde e segurança, utilizando EPI's determinados.







Edição revisada em 06/2021



spsp.com.br

para elogios, sugestões ou reclamações:
ouvidoria@spsp.com.br