

CÓDIGO DE CONDUTA



CÓDIGO DE CONDUTA

Este Documento tem como finalidade, proporcionar a todos um mapa de valores e princípios, estabelecendo regras de alta relevância nas questões relacionadas à cidadania, profissionalismo, eficiência de gestão, honestidade, uso de recursos e respeito a todos os integrantes, independente do nível hierárquico nesta organização.

Todos os integrantes da empresa

devem declarar ciência e concordância, evidenciando a adesão ao conteúdo deste documento, através da assinatura da declaração de recebimento, que passa a fazer parte integrante do contrato de trabalho.

O Departamento de Recursos Humanos torna-se responsável pela divulgação, comunicação, atualização e aplicação deste Código.

INTRODUÇÃO

Este documento deve ser utilizado aos 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 com seus vários públicos, tais como:

- Direção e Alta Gerência;
- Colaboradores, fornecedores, clientes e concorrentes;

- Meio ambiente;
- Órgãos governamentais federais, estaduais e municipais ligados diretamente às atividades da empresa;
- Comunidades nas quais a empresa e suas filiais e eventuais subsidiárias estão inseridas.

É esperado que a ação de cada colaborador seja baseada na integridade, confiança e lealdade, bem como pelo respeito e valorização do ser humano, em sua privacidade, individualidade e dignidade.

NÍVEL DE ABRANGÊNCIA

Este Código aplica-se a todos os colaboradores e integrantes da Empresa SPSP.

Os colaboradores devem avaliar criteriosamente as 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:

- Usar a sua função, cargo ou informações sobre a empresa e seus clientes, para influenciar decisões que venham favorecer interesses próprios ou de influências externas;

- Praticar a discriminação de pessoas com quem se mantém contato profissional, em função de cor, idade, origem, classe social, sexo, religião, portadores de necessidade especiais ou qualquer outra forma de discriminação;

- Relações comerciais com empresas em que o colaborador ou pessoas de seu relacionamento familiar ou pessoal tenham interesse ou participação - direta ou indireta, sem autorização expressa da Diretoria;

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

- Indicar a contratação de parentes ou levar outra pessoa a indicá-los, sem informar o fato ao responsável pela contratação;



- Envolver-se em atividades particulares que interfiram no tempo de trabalho dedicado à empresa, sem autorização do seu superior hierárquico;

- Usar para fins particulares ou repassar a terceiros informações de propriedade da empresa ou por ela desenvolvidas ou adquiridas, sem autorização expressa da Diretoria.

É esperado de cada colaborador o exercício da conduta compatível com os valores da empresa, sempre pautados em:

- Reconhecer os erros cometidos e comunicar imediatamente seu gestor/superior hierárquico;

- Tratar todos os integrantes da empresa SPSP e os clientes, independente de nível hierárquico, baseado na justiça, educação e respeito;

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

É direito do colaborador reivindicar os seus direitos que lhes 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 do colaborador cumprir todos os requisitos evidenciados pela empresa estabelecidos no contrato de trabalho, bem como carga horária, função e responsabilidades, e todas as Normas e Procedimentos, Políticas estabelecidas e Instruções Operacionais, bem como observar os princípi-

os deste Código de Conduta.

O respeito à vida particular de cada colaborador deverá ser rigorosamente mantido, incluindo informações médicas, remuneração e benefícios.

O acesso às informações sigilosas e pertinentes a cada colaborador deve ser restrito aos profissionais que têm necessidade de conhecê-las e administrá-las, sendo que tais profissionais têm a obrigação de garantir que não sejam divulgadas de forma inadequada ou utilizadas indevidamente.

COMUNICAÇÃO

Todos os integrantes da organização, independente de nível hierárquico, deverão zelar pelas boas práticas da comunicação e não fazer declarações sobre assuntos a respeito dos quais não tenha suficiente conhecimento, principalmente fora da empresa e no cliente.

Informações com características de boatos não devem ser passadas a

outros colegas e muito menos a pessoas que não fazem parte da organização.

Toda e qualquer informação que apresente nível de atenção relevante deve ser verificada na fonte e comunicada ao gestor/ superior hierárquico da SPSP, conforme a necessidade de tratativas.

DOS RELACIONAMENTOS

A empresa repudia qualquer tipo de violência verbal ou física, estando sujeito a punições ou sanções todo integrante da organização, independente do nível hierárquico que proceder de acordo com o discriminado.

O colaborador poderá, a qualquer momento relatar ao superior hierárquico, ou não havendo esta possibilidade, à Diretoria ou Gerência, a existência de situações indicativas de práticas discriminatórias.

Toda e qualquer informação confidencial da empresa, não deverá ser utilizada para atender interesse pessoal ou disseminada por mera especulação, para benefício próprio do colaborador ou contatos externos.

São considerados como informações confidenciais, todos os dados relacionados aos serviços, aquisição de produtos, dados técnicos e comerciais

sobre clientes, objetivos, táticas e estratégias de negócio, orçamentos anuais, orçamentos desenvolvidos aos clientes, prospecção de clientes e propostas, dados estatísticos, financeiros, contábeis e operacionais. Dados pessoais de colaboradores e demais assuntos relacionados à vida particular de integrantes da empresa, independentemente do nível hierárquico.

RELAÇÃO COM OS CLIENTES E PARCEIROS

A SPSP preza pelo compromisso com a satisfação de todos os seus clientes.

Dessa forma, são confiadas a todos os integrantes da empresa, práticas que reflitam o respeito pela busca de soluções que atendam aos interesses e expectativas dos clientes e parceiros.

O cliente/ parceiro devem obter retornos e esclarecimentos sobre suas

necessidades, que podem ser manifestadas por meio de sugestões, reclamações ou solicitações.

Os colaboradores / integrantes da empresa SPSP deverão proporcionar respostas a estas manifestações de forma adequada e no prazo acordado, sendo tratadas sempre em acordo com os procedimentos pré-estabelecidos e validados com seu superior hierárquico ou Diretoria.

RELAÇÃO COM FORNECEDORES

A SPSP não permite aos colaboradores a prática de solicitar, aceitar ou oferecer, favores ou objetos em carácter pessoal que beneficiem o relacionamento com a empresa e que possam

influenciar decisões ou beneficiar terceiros. Não é permitido que os colaboradores / integrantes da empresa recebam qualquer tipo de comissão financeira a fim de facilitar negociações.

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

O respeito e profissionalismo

devem prevalecer sobre as relações perante concorrentes, não sendo permitidos comentários depreciativos, boatos ou qualquer outra informação que possa afetar a imagem da empresa concorrente.

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 e seu compromisso com a disseminação a todos os integrantes da empresa.

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

A SPSP, preocupada com a saúde e segurança de seus colaboradores, preza pela orientação e disseminação sobre as normas internas de segurança a fim de preservar a integridade física de todos os integrantes da empresa.

É dever do colaborador utilizar todos os EPIs (Equipamentos de Proteção individual) entregues e orientados pela empresa, bem como sua guarda e conservação.

Dessa forma, a empresa não permite

o consumo de bebidas alcoólicas dentro da SPSP ou nos clientes em seu horário de trabalho.

Não é permitida a entrada de colaboradores em estado de embriaguez na SPSP e nos clientes. Não é permitido fumar nas dependências da empresa e no cliente.

Não é permitida a permanência de colaboradores no ambiente de trabalho apresentando estado alterado de lucidez, seja por uso de drogas lícitas ou ilícitas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A empresa SPSP, preocupada 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 superior 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. Após a análise, será dado o retorno ao responsável pela comunicação no menor prazo possível, não ultrapassando o prazo 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, honrada, educada e justa, não infringindo normas e leis.

Atendimento ao Cliente

Ser comprometido, presente, amigável 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 o cliente.

Valorizar as pessoas por desempenho

Retribuir os colaboradores que trouxe-

rem resultados positivos à empresa, através do seu desempenho e comportamento.

Trabalho em equipe

Trabalho em equipe em 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.



MISSÃO DOS COLABORADORES



Atendimento com Qualidade

Seja sempre educado, cordial e atencioso no trato com todos



Execução dos Procedimentos

Siga sempre a rotina de trabalho e a instrução operacional



SPSP - Grupo Empresarial de Serviços - spsp.com.br

MARÍLIA

R. Carlos Ribeiro de Assis, 10 - Fragata
(14) 3311-4000 - spsp@spsp.com.br

ARARAQUARA

Av. Professor Augusto Cezar, 810 - Centro
(16) 3357-0495 - araraquara@spsp.com.br

BAURU

Av. Odilon Braga, 3-30 - Vila Aviação
(14) 3234.7484 - bauru@spsp.com.br

JUNDIAÍ

R. Rodrigo Soares de Oliveira, 276 - Anhangabaú
(11) 3378-8835 - jundiai@spsp.com.br

LENÇÓIS PAULISTA

Rua Niterói, 406 - Centro
(14) 3234.7484 - lencoispaulista@spsp.com.br

LIMEIRA

R. Espírito Santo, 125 - Vila Esteves
(19) 3446.1000 - limeira@spsp.com.br

RIBEIRÃO PRETO

R. Altino Arantes, 1108 - Jardim Sumaré
(16) 3610-3906 - ribeiraopreto@spsp.com.br

SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

Av. Francisco das Chagas Oliveira, 352 - Vila São Pedro
(17) 3304.4312 - riopreto@spsp.com.br

PIRACICABA

Av. Antonia Pazinato Sturion, 634 - B. Morumbi
(19) 3426-8003 - piracicaba@spsp.com.br

GUAXUPÉ - MG

R. Antonio Domingos Pasqua, 50 - Bairro Bebedouro
(35) 3551-6672 - guaxupe@spsp.com.br