

Prezado Colaborador,

Trabalhar em uma empresa e identificar-se com seus princípios, metas e objetivos é motivo de grande satisfação pessoal. E poder orgulhar-se dela torna-se um bem valioso. Por isso, cabe zelar pela reputação do negócio, retribuir a confiança que os clientes depositam em nós e devolver à sociedade benefícios que somente empresas socialmente responsáveis podem propiciar.

O compromisso de compartilhar e praticar valores morais é um modo sábio de expressar nosso jeito de ser e de definir a imagem que identifica nossa empresa. Queremos ser reconhecidos como uma organização sólida e confiável.

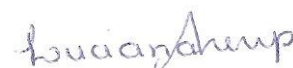
Para mantermos o respeito e a confiança do mercado e da sociedade em geral, a credibilidade que conquistamos precisa continuar sendo construída e assegurada dia após dia. Falhas involuntárias ou descuidos podem se converter em riscos de descrédito ou prejuízos à nossa imagem. Nossa responsabilidade como cidadãos e como profissionais implica, portanto, que tenhamos um relacionamento íntegro com clientes, acionistas, colegas de trabalho, provedores externos, órgãos governamentais e, sobretudo, com as comunidades em que atuamos.

O Código de Ética constitui um guia para a ação, um texto de referência para as decisões que tomamos – das mais triviais às mais importantes – no exercício profissional, sendo, por isso, aplicável a todos os colaboradores, sem distinção de nível hierárquico.

Nesse sentido, o Código fornece rumos e práticas desejadas. Não é um retrato exaustivo daquilo que fazemos, mas um conjunto de diretrizes que apontam um horizonte para o qual queremos caminhar. À medida que certos passos são dados, outros precisam ser projetados; à medida que a sociedade desenvolve novas expectativas, cabe-nos inovar. Isso significa termos sensibilidade para atualizar continuamente nossas práticas e, naturalmente, o próprio conteúdo do Código.

Ao contemplar as melhores práticas sob a perspectiva ética, o Código clarifica quais as formas mais adequadas de executarmos nosso trabalho. Confere coerência às nossas políticas, à nossa cultura de performance e aos nossos procedimentos.

Portanto, o Código de Ética da SERVICE Engenharia é, além de um instrumento de trabalho, um norteador moral para todos os seus colaboradores.



Luciana Nery

Diretora Administrativa

ÉTICA NA SERVICE ENGENHARIA

Temos a convicção de que a reputação de integridade da empresa é um bem muito valioso, influenciando para atrair os clientes e demais partes interessadas em estabelecer vínculos conosco. Para manter esta reputação, a SERVICE Engenharia traduz seus valores em princípios que orientam seus colaboradores a manterem sempre um comportamento ético.

Os contatos e o relacionamento com as partes interessadas devem ser conduzidos, criando-se expectativas ou estabelecendo-se compromissos que possam ser cumpridos.

A transparência é elemento fundamental de nosso relacionamento. Adotamos a devida reserva ao lidar com informações e fatos cuja divulgação possa gerar danos à imagem de pessoas e instituições.

A imagem de integridade e transparência da empresa é construída com o desempenho ético das pessoas que aqui trabalham, devendo todos assumir um comportamento com alto padrão de integridade pessoal.

COMO UTILIZAR ESTE DOCUMENTO

Este documento contém diretrizes que devem orientar o comportamento de nossos colaboradores. Portanto, leia-o atentamente e conheça suas responsabilidades para que possamos assegurar elevados padrões de comportamento ético. Caso tenha dúvidas em relação ao entendimento das diretrizes aqui apresentadas, consulte o gerente do seu contrato.

Para implementar e garantir a atualização e pertinência destes princípios, existe na empresa o Comitê de Ética, formado pela Diretoria. Sempre que necessário, procure qualquer um dos membros desse Comitê para esclarecer dúvidas, apresentar sugestões e relatar conflitos de natureza ética. Fica assegurado aos colaboradores o sigilo nos relatos de conflitos de natureza ética e desvios de conduta.

A empresa assegura a confidencialidade na condução destes assuntos e o compromisso de apuração dos casos relatados.

Ao final deste documento, você encontrará o Termo de Compromisso que deverá ser assinado e encaminhado à Diretoria Administrativa.

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

I. CLIENTES

- O atendimento às necessidades dos clientes, entregando produtos na qualidade correta, dentro do prazo estabelecido e com preços adequados estão entre as principais medidas para a avaliação do nosso desempenho, sendo a satisfação do nosso cliente o melhor indicador;

- Nossa relação com os clientes é mantida num padrão de respeito e transparência, viabilizando a continuidade dos negócios;
- Mantemos disponível para os clientes todas as informações necessárias sobre os produtos que estão adquirindo.

II. COLABORADORES

Procuramos manter um alto padrão nas relações com os colaboradores, através da valorização e do respeito às pessoas, calcadas nas seguintes posturas:

- Não se envolver ou apoiar a utilização de trabalho infantil, conforme definido em legislação pertinente. Se tal situação vier a acontecer por quaisquer motivos, A SERVICE providencia a reparação, fornecendo apoio adequado para possibilitar que tais crianças freqüentem e permaneçam na escola até passar a idade de criança, tais como: uniformes, livros, um valor financeiro ou prover mensalidade escolar no caso de escola privada;
- Se, por alguma circunstância, a empresa venha a ter trabalhadores jovens, estes não devem ser expostos a situações que sejam perigosas, inseguras ou insalubres, dentro ou fora do local de trabalho;
- Não se envolver ou apoiar a utilização de trabalho forçado, não solicitar aos colaboradores fazerem 'depósitos' financeiros, nem reterem documentos pessoais deles quando iniciarem o trabalho na empresa;
- Proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável e tomar as medidas adequadas para prevenir acidentes e danos à saúde conseqüentes da execução do trabalho, minimizando, tanto quanto seja razoavelmente praticável, as causas de perigos inerentes ao ambiente de trabalho, em conformidade com sua Política Integrada;
- Respeitar o direito de todos os colaboradores de se associarem ao sindicato de trabalhadores representativo da categoria e de negociarem coletivamente. Os representantes dos colaboradores não devem ser discriminados e podem ter acesso aos membros de seu sindicato no local de trabalho; estes devem respeitar as regras de disciplina e segurança da empresa;
- Contratar, remunerar, treinar, promover, encerrar contrato ou aposentar pessoas com base em suas competências e desempenho no trabalho, sem discriminação de raça, classe social, nacionalidade, crença, religião, deficiência, sexo, orientação sexual, associação a sindicato ou afiliação política, ou idade;
- Proporcionar um ambiente de trabalho diverso, equitativo e inclusivo, comprometendo-se a garantir oportunidades justas para todos os colaboradores, independentemente de origem, identidade de gênero, orientação sexual, raça, etnia, crença, religião, idade ou deficiência;
- Não interferir com o exercício dos direitos dos colaboradores em observar preceitos ou práticas, ou em atender às necessidades relativas à raça, classe social, nacionalidade, crença, religião, deficiência, sexo, orientação sexual, associação a sindicato ou afiliação política;
- Não permitir comportamento, inclusive gestos, linguagem e contato físico, que seja sexualmente coercitivo, ameaçador, abusivo ou explorativo;

- Não se envolver ou apoiar a utilização de punição corporal, mental ou coerção física, e abuso verbal, com os colaboradores;
- Cumprir com as leis aplicáveis e com os padrões sobre horário de trabalho. A semana de trabalho normal é de 42 horas e é garantido, pelo menos, um dia de folga a cada período de sete dias. Todo trabalho extra é remunerado em base especial e, em nenhuma circunstância, deve exceder a 12 horas por empregado por semana;
- Tendo como base o acordo coletivo livremente negociado com o sindicato da categoria, a empresa pode requerer trabalho em horas extras, em conformidade com tal acordo, para atender demandas de curto prazo, atendendo as diretrizes acima. De outra forma, além do permitido no acordo coletivo, o trabalho extra deve ser voluntário;
- Assegurar que os salários pagos satisfaçam aos padrões mínimos da categoria, pelo menos, e sejam suficientes para atender às necessidades básicas dos colaboradores e proporcionar alguma renda extra;
- As deduções dos salários não são feitas por razões disciplinares, e a composição de salários e benefícios é detalhada clara e regularmente para os colaboradores; assegurar que os salários e benefícios sejam pagos de plena conformidade com todas as leis aplicáveis e que a remuneração seja feita de maneira que seja conveniente para os trabalhadores;
- Os contratos apenas por trabalho executado e esquemas de falso aprendizado não são realizados na empresa;
- Só empregar parentes de colaboradores quando não haja uma relação de liderança entre eles, direta ou indireta, e com base em suas habilidades e competências para o cargo a ocupar. Nepotismo, ou a mera suspeita de ter havido nepotismo, não é bom para a imagem de integridade da empresa;
- Alocar os colaboradores em atividades que sejam verdadeiramente produtivas e necessárias para alcançar os objetivos definidos;
- Oferecer oportunidades para o melhor desempenho de suas habilidades e competências, além de encorajar para o autodesenvolvimento;
- Dar acesso a informações relevantes sobre o seu trabalho e a empresa, tais como diretrizes organizacionais, normas, procedimentos, operações e resultados da empresa;
- Empreender esforços para manter um bom relacionamento da empresa com o sindicato representativo dos seus colaboradores;
- Delegar a tomada de decisões ao menor nível possível da empresa, no qual os problemas possam ser resolvidos com eficácia;
- Contribuir para o desenvolvimento de um clima organizacional que estimule bons profissionais a trabalhar e construir carreira na empresa;
- Não utilizar o cargo ou função para obter qualquer favorecimento, para si ou para terceiro. Observar sempre a coerência entre o discurso e a prática;
- Respeitar a confidencialidade das informações de caráter pessoal dos colaboradores, necessárias aos propósitos comerciais e às exigências legais. O acesso a essas informações é limitado àqueles que têm necessidade delas para o exercício de suas funções;
- Exercer a crítica com liberdade e equilíbrio, dirigida à própria pessoa, sem submetê-la a constrangimentos que inibam a vontade de expressar livremente o seu pensamento;

- O colaborador não exercerá atividades extras que gerem conflito de interesses com a empresa, em especial quando envolver provedores externos, clientes ou concorrentes. Deve comunicar previamente à empresa qualquer transação comercial sob sua responsabilidade que envolva empresa onde trabalhem membros de sua família;
- O patrimônio da empresa só será utilizado para os fins a que se destina, e não para finalidades ou benefícios particulares e de terceiros. Os objetivos de uso do patrimônio devem estar claros para os colaboradores, principalmente para os que o utilizam;
- Todos os colaboradores, em todos os níveis, devem se comprometer com os programas desenvolvidos na empresa.

III. PROVEDORES EXTERNOS

- O relacionamento com nossos provedores externos é fundamental para o sucesso da empresa, e é fundamentado em cooperação, respeito, confiança e comprometimento mútuos, que visem negociações justas;
- Os provedores externos são estimulados a compartilhar nossa missão, visão, valores, princípios e políticas organizacionais, favorecendo o comprometimento pelo sucesso;
- Buscamos um relacionamento duradouro com os provedores externos sendo, cada uma das partes, responsável por sua própria saúde financeira e lucratividade;
- A seleção dos provedores externos e a compra de materiais e serviços são determinadas por critérios de qualidade, preço, capacidade de entrega e competência técnica.

IV. COMUNIDADE

- A empresa é parte integrante da comunidade onde opera. Ela e seus colaboradores se beneficiam das atividades ligadas ao aprimoramento do ser humano (saúde, bem-estar social, ensino e cultura), tendo também o dever cívico de apoiar essas atividades. A empresa identifica, analisa e participa seletivamente destas iniciativas, alinhadas às necessidades da comunidade, na medida em que os seus recursos permitam;
- Os colaboradores são estimulados a participarem de assuntos públicos de sua livre escolha, atuando de forma voluntária, individualmente ou junto a organizações que promovem o desenvolvimento e o bem-estar social.

V. GOVERNO E AUTORIDADES

- Atuar em sintonia com as autoridades e poderes constituídos, apoiando políticas e práticas públicas que promovam o desenvolvimento e o bem-estar social;
- Neste relacionamento, utilizar apenas práticas íntegras. Não tentar influenciar fatos que possam envolver a empresa através do pagamento de subornos, propinas ou outras formas de indução de caráter duvidoso.

VI. CUMPRIMENTO DAS LEIS

- É requisito básico de qualquer empresa conhecer e cumprir as leis e requisitos normativos aplicáveis, e aqueles que governam ou fiscalizam têm o direito de exigir. A empresa cumpre as leis federais, estaduais e municipais e os requisitos normativos aplicáveis, e oferece, quando apropriado, idéias construtivas para modificá-los.

VII. INFORMAÇÕES

- Todas as partes com interesse legítimo na Empresa têm direito a informações relevantes, precisas e no tempo devido. Os relatórios financeiros contêm informações verídicas, objetivas e consistentes, sendo a integridade dos registros contábeis e relatórios financeiros da empresa baseados na validade, exatidão e inteireza das informações geradoras dos lançamentos nos seus livros contábeis;
- Atender aos pedidos de informações do público, incluindo aqueles da imprensa e de órgãos governamentais, com respostas rápidas e corteses;
- Assegurar o respeito pelas partes interessadas em nossa estratégia de “marketing” e de relações públicas, não admitindo a divulgação de informações enganosas ou difamatórias ao elaborarmos uma publicidade sobre nossos produtos, desempenho ambiental e atuação social;
- Os colaboradores devem atuar sempre em defesa dos melhores interesses da empresa, mantendo sob sigilo informações e negócios estratégicos;
- As partes interessadas poderão utilizar como canal de comunicação os *links* disponíveis no *site* da empresa (www.serviceengenharia.com.br), FALE CONOSCO e/ou CRÍTICAS/SUGESTÕES, neste último a identificação é opcional.

VIII. MEIO AMBIENTE

A sobrevivência das pessoas e das organizações a longo prazo depende fortemente da conservação dos recursos naturais, e de manter limpo e seguro o meio ambiente onde vivemos e trabalhamos. Os compromissos da empresa são:

- Defender e respeitar o meio ambiente, implantando e mantendo políticas e práticas que respeitem as leis e regulamentos aplicáveis, e respondendo aberta e francamente às eventuais solicitações de informações sobre questões ambientais que possam estar relacionadas com suas atividades e seus produtos;
- Incorporar os aspectos ambientais aos nossos processos de planejamento e fabricação;
- Aplicar tecnologia e processos que minimizem a poluição e impactos ambientais adversos;
- Exigir que os serviços que contratamos, relacionados à disposição de resíduos, demonstrem competência técnica e cuidados ambientais;
- Promover o uso de materiais recicláveis em nossas operações;
- Promover a conscientização de todas as pessoas comprometidas com nossas atividades sobre a importância da proteção ao meio ambiente.

IX. SIMPLICIDADE E EVOLUÇÃO CONTÍNUA

- Fazer as coisas certas da maneira certa é um desafio para todas as organizações. Entendemos que para atuar desta maneira não necessitamos ter processos complicados. Apoiamos a execução de todos os processos de forma simples, com a máxima informatização e o mínimo de papel, porém com controle adequado e gerando informação e conhecimento para as pessoas e para a empresa;
- A eficiência e eficácia destes processos é que vão nos possibilitar gerar produtos que satisfaçam e até surpreendam nossos clientes. Para surpreendê-los é fundamental aperfeiçoar e ou inovar nossos processos, gerando produtos cada vez melhores e de maior valor para os clientes. Entendemos que qualidade não é um ato; mas sim um hábito.

X. RESULTADOS BALANCEADOS E SUSTENTÁVEIS

- A perpetuação da empresa será garantida por resultados financeiros e não financeiros balanceados, ou seja, a maximização de um ou de outro dependerá da estratégia da empresa para atingir sua visão e os objetivos traçados. É fundamental que todos entendam como suas atividades estão contribuindo para atingir os objetivos traçados e ajam neste sentido, e é atribuição dos líderes, nos diversos níveis, tornar isso claro para sua equipe.

XI. CONCORRENTE

- A relação com os concorrentes deve, sempre, respeitar o princípio ético de se estabelecer por meio da competência e da qualidade dos serviços. Práticas de difamação, disseminação de inverdades, divulgação de maledicências, sabotagens, espionagem, contratação de funcionários de concorrentes para obtenção de informações privilegiadas, roubo de documentos e outros atos ilícitos e antiéticos não são admitidos.

TERMO DE COMPROMISSO

Tomei conhecimento do Código de Ética da SERVICE Engenharia e concordo com as diretrizes e orientações nele contidos, tendo plena consciência de que minha conduta deve se pautar sempre pelos elevados padrões éticos.

_____, ____ de _____ de _____.

Assinatura do Empregado: _____

Nome por Extenso (letra de forma): _____

Área _____