

Prezado Colaborador,

Trabalhar em uma empresa e identificar-se com seus princípios, metas e objetivos é motivo de grande satisfação pessoal. 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 oferecer 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 representa 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 ser constantemente construída e preservada. 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, manter um relacionamento íntegro com clientes, 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 diretrizes e práticas desejadas. Não é um retrato exaustivo daquilo que fazemos, mas um conjunto de determinações que apontam o caminho para o qual queremos avançar. 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 esclarece 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 e ético 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 extremamente valioso, sendo essencial para atrair clientes e demais partes interessadas em estabelecer relações conosco. Para preservar essa reputação, a SERVICE Engenharia transforma seus valores em princípios norteadores, que orientam seus colaboradores a manterem um comportamento sempre pautado pela ética.

Os contatos e o relacionamento com as partes interessadas devem ser conduzidos de forma a criar expectativas realistas e estabelecer compromissos que possam ser efetivamente cumpridos.

A transparência é um elemento fundamental em 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 por meio do comportamento ético de seus colaboradores, sendo essencial que todos adotem uma conduta baseada em elevados padrões de integridade pessoal.

COMO UTILIZAR ESTE DOCUMENTO

Este documento contém diretrizes que devem orientar o comportamento de nossos colaboradores. Portanto, recomendamos sua leitura atenta, a fim de que todos compreendam plenamente suas responsabilidades e possamos manter elevados padrões éticos. Caso haja dúvidas quanto ao entendimento das diretrizes aqui apresentadas, entre em contato com o gerente responsável pelo seu contrato.

Para implementar e garantir a atualização e a relevância destes princípios, a empresa conta com um Comitê de Ética, formado pela Diretoria. Sempre que necessário, procure qualquer um dos membros desse Comitê para esclarecer dúvidas, apresentar sugestões ou relatar conflitos de natureza ética. É garantido aos colaboradores o sigilo nas comunicações sobre conflitos éticos e desvios de conduta.

A empresa assegura a confidencialidade na condução desses assuntos, bem como o compromisso com a apuração adequada 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 com a qualidade adequada, dentro do prazo estabelecido e com preços justos, está entre as principais métricas para a avaliação do nosso desempenho, sendo a satisfação do cliente o melhor indicador;
- Nossa relação com os clientes é mantida em um padrão de respeito e transparência, assegurando a continuidade dos negócios;
- Mantemos à disposição dos clientes todas as informações necessárias sobre os serviços que estão adquirindo.

II. COLABORADORES

- Procuramos manter um alto padrão nas relações com os colaboradores, por meio da valorização e respeito às pessoas, baseados nas seguintes posturas:
- Não se envolver ou apoiar o uso de trabalho infantil, conforme definido pela legislação pertinente. Se tal situação ocorrer, a empresa tomará as providências necessárias, oferecendo apoio adequado para garantir que as crianças frequentem e permaneçam na escola até atingirem a idade apropriada, tais como: uniformes, livros, auxílio financeiro ou até mesmo custeio de mensalidade escolar em escolas privadas;
- Se, por algum motivo, a empresa contratar trabalhadores jovens, eles não devem ser expostos a situações perigosas, inseguras ou insalubres, dentro ou fora do local de trabalho;
- Não se envolver ou apoiar o uso de trabalho forçado, nem solicitar que os colaboradores façam 'depósitos' financeiros ou retenham seus documentos pessoais ao iniciar o trabalho na empresa;
- Proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável, tomando as medidas adequadas para prevenir acidentes e danos à saúde decorrentes da execução do trabalho, minimizando, tanto quanto possível, os riscos do ambiente de trabalho, em conformidade com a Política Integrada da empresa;
- Respeitar o direito de todos os colaboradores de se associarem ao sindicato representativo da categoria, bem como negociarem coletivamente. Os representantes dos colaboradores não devem ser discriminados e têm direito ao acesso aos membros de seu sindicato no local de trabalho, respeitando as regras de disciplina e segurança da empresa;
- Realizar a contratação de pessoas para cargos executivos por meio de processos claros, transparentes e previamente informados, assegurando a igualdade de oportunidades para todos os candidatos. Evitar qualquer tipo de favorecimento pessoal, político ou comercial, pautando as decisões exclusivamente em critérios técnicos, profissionais e alinhados aos valores da organização;

- Contratar, remunerar, treinar, promover, encerrar contrato ou aposentar colaboradores 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, 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 no exercício dos direitos dos colaboradores de observar preceitos ou práticas ou de atender às necessidades relativas à raça, classe social, nacionalidade, crença, religião, deficiência, sexo, orientação sexual, associação a sindicato ou afiliação política;
- Não permitir comportamentos, incluindo gestos, linguagem ou contato físico, que sejam sexualmente coercitivos, ameaçadores, abusivos ou exploratórios;
- Não se envolver ou apoiar o uso de punição corporal, mental ou coerção física, nem abuso verbal com os colaboradores;
- Cumprir com as leis aplicáveis e com os padrões relativos ao horário de trabalho. A jornada de trabalho normal é de 42 horas, sendo garantido, pelo menos, um dia de folga a cada sete dias. Todo trabalho extra é remunerado de forma diferenciada e, em nenhuma circunstância, deve exceder 12 horas semanais por colaborador;
- Com base no acordo coletivo negociado com o sindicato da categoria, a empresa pode requerer horas extras conforme o acordo, para atender a demandas de curto prazo, respeitando as diretrizes acordadas. Fora disso, o trabalho extra deve ser voluntário;
- Assegurar que os salários pagos atendam aos padrões mínimos da categoria, sendo suficientes para cobrir as necessidades básicas dos colaboradores e proporcionar alguma renda extra;
- As deduções dos salários não devem ser feitas por razões disciplinares, e a composição de salários e benefícios será claramente detalhada e comunicada regularmente aos colaboradores, assegurando que os salários e benefícios sejam pagos em total conformidade com as leis aplicáveis e de maneira conveniente para os trabalhadores;
- Não são realizados contratos apenas por trabalho executado ou esquemas de falso aprendizado na empresa;
- Empregar parentes de colaboradores somente quando não houver uma relação de liderança entre eles, direta ou indireta, e com base em suas habilidades e competências para o cargo. Nepotismo, ou a suspeita de sua ocorrência, prejudica a imagem de integridade da empresa;
- Alocar colaboradores em atividades produtivas e necessárias para alcançar os objetivos definidos;
- Oferecer oportunidades para o melhor desempenho de habilidades e competências, além de incentivar o autodesenvolvimento;
- Fornecer acesso a informações relevantes sobre o trabalho e a empresa, como diretrizes organizacionais, normas, procedimentos, operações e resultados;
- Empreender esforços para manter um bom relacionamento da empresa com o sindicato representativo dos colaboradores;

- Delegar a tomada de decisões ao menor nível possível da empresa, permitindo que os problemas sejam resolvidos de maneira eficaz;
- Contribuir para o desenvolvimento de um clima organizacional positivo, que estimule bons profissionais a trabalhar e construir carreira na empresa;
- Não utilizar o cargo ou função para obter qualquer favorecimento pessoal ou para terceiros. Observar sempre a coerência entre discurso e prática;
- Respeitar a confidencialidade das informações pessoais dos colaboradores, necessárias para os fins comerciais e exigências legais. O acesso a essas informações será restrito às pessoas que necessitem delas para o exercício de suas funções;
- Exercer a crítica com liberdade e equilíbrio, dirigida à própria pessoa, sem expô-la a constrangimentos que inibam a livre expressão de pensamento;
- O colaborador não deve exercer atividades externas que gerem conflitos de interesse com a empresa, especialmente quando envolver fornecedores externos, clientes ou concorrentes. Deve informar previamente à empresa qualquer transação comercial sob sua responsabilidade que envolva empresas onde trabalhem membros de sua família;
- O patrimônio da empresa será utilizado apenas para os fins a que se destina, e não para benefícios pessoais ou de terceiros. Os objetivos de uso do patrimônio devem estar claros para os colaboradores, especialmente para aqueles que o utilizam;
- Todos os colaboradores, em todos os níveis, devem se comprometer com os programas e iniciativas da empresa.

III. FORNECEDORES EXTERNOS

- O relacionamento com nossos provedores externos é fundamental para o sucesso da empresa, sendo fundamentado em cooperação, respeito, confiança e comprometimento mútuos, com o objetivo de realizar negociações justas;
- Os provedores externos são estimulados a compartilhar nossa missão, visão, valores, princípios e políticas organizacionais, o que favorece o comprometimento mútuo em prol do sucesso;
- Buscamos um relacionamento duradouro com os fornecedores externos, sendo que cada parte é responsável pela sua própria saúde financeira e lucratividade;
- A seleção dos fornecedores 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 relacionadas ao aprimoramento do ser humano, como saúde, bem-estar social, ensino e cultura, e têm o dever cívico de apoiar essas iniciativas. A empresa identifica, analisa e participa de forma seletiva dessas iniciativas, alinhadas às necessidades da comunidade, desde que seus recursos permitam;

- Os colaboradores são estimulados a participar de assuntos públicos de sua livre escolha, atuando de forma voluntária, individualmente ou em conjunto com organizações que promovem o desenvolvimento e o bem-estar social.

V. GOVERNO E AUTORIDADES

- Atuar em alinhamento com as autoridades e os poderes constituídos, apoiando políticas e práticas públicas que promovam o desenvolvimento e o bem-estar social;
- Nesse relacionamento, adotar exclusivamente práticas pautadas pela integridade. É expressamente vedado tentar influenciar decisões ou situações envolvendo a empresa por meio de subornos, propinas ou qualquer outra forma de indução de caráter duvidoso.

VI. CUMPRIMENTO DAS LEIS

- É requisito básico de qualquer empresa conhecer, respeitar e cumprir as leis e os requisitos normativos aplicáveis, sendo legítimo o direito das autoridades que governam ou fiscalizam de exigi-los. A empresa observa integralmente as legislações federais, estaduais e municipais, bem como os requisitos normativos pertinentes, e contribui, sempre que apropriado, com sugestões construtivas para sua melhoria ou atualização.

VII. COMBATE A PRÁTICAS ILEGAIS E ANTIÉTICAS

- Abster-se de qualquer prática ilegal, imoral ou antiética;
- Rejeitar corrupção, fraude, suborno e favorecimentos indevidos;
- Cumprir rigorosamente as leis, normas e regulamentos aplicáveis às atividades.

VIII. INFORMAÇÕES

- Todas as partes com interesse legítimo na Empresa têm direito a informações relevantes, precisas e prestadas em tempo hábil. Os relatórios financeiros contêm informações verdadeiras, objetivas e consistentes, sendo a integridade dos registros contábeis e relatórios financeiros da empresa baseados na validade, exatidão e integridade das informações geradoras dos lançamentos nos seus livros contábeis;
- Responder com agilidade e cortesia aos pedidos de informação do público, incluindo aqueles provenientes da imprensa e de órgãos governamentais;
- Garantir o respeito às partes interessadas em nossas estratégias de marketing e relações públicas, não permitindo a divulgação de informações enganosas, imprecisas ou difamatórias ao promover nossos produtos, desempenho ambiental ou atuação social;

- Os colaboradores devem atuar sempre em defesa dos melhores interesses da empresa, preservando o sigilo de informações estratégicas e negociações confidenciais;
- As partes interessadas podem utilizar como canais de comunicação os links disponíveis no site da empresa (www.serviceengenharia.com.br), nas seções "FALE CONOSCO" e/ou "CRÍTICAS/SUGESTÕES" – sendo que, neste último, a identificação é opcional.

IX. SUSTENTABILIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIAL

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

- Defender e respeitar o meio ambiente, implantando e mantendo políticas e práticas que estejam em conformidade com as leis, normas e regulamentos aplicáveis, 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, fabricação e operação, visando a prevenção e minimização de impactos ambientais;
- Aplicar tecnologias e processos que minimizem a poluição e impactos ambientais adversos, promovendo eficiência no uso de recursos naturais;
- Exigir que os serviços que contratamos, relacionados à disposição de resíduos, demonstrem competência técnica e compromisso com práticas ambientalmente responsáveis;
- Promover o uso de materiais recicláveis em nossas operações;
- Agir com responsabilidade socioambiental;
- Contribuir para o desenvolvimento das comunidades onde atuamos;
- Promover a conscientização de todas as pessoas comprometidas com nossas atividades sobre a importância da proteção ao meio ambiente e da responsabilidade social.

X. SIMPLICIDADE E EVOLUÇÃO CONTÍNUA

- Fazer as coisas certas da maneira certa é um desafio para todas as organizações. Acreditamos que agir corretamente não exige processos complicados. Valorizamos a execução de processos de forma simples, altamente informatizada e com uso mínimo de papel, mantendo o controle adequado e gerando informação e conhecimento relevantes para as pessoas e para a empresa;
- A eficiência e a eficácia desses processos são essenciais para entregar produtos que não apenas atendam, mas superem as expectativas dos nossos clientes. Para surpreendê-los, é fundamental aperfeiçoar ou inovar continuamente nossos processos, oferecendo produtos cada vez melhores e com maior valor agregado. Acreditamos que a qualidade não é um ato isolado, mas sim um hábito constante.

XI. RESULTADOS BALANCEADOS E SUSTENTÁVEIS

- A perpetuação da empresa será garantida por resultados equilibrados, tanto financeiros quanto não financeiros, sendo que a ênfase em um ou outro dependerá da estratégia adotada para o alcance da visão e dos objetivos estabelecidos. É essencial que todos compreendam como suas atividades contribuem para esses objetivos e atuem alinhados a esse propósito. Cabe aos líderes, em todos os níveis, a responsabilidade de comunicar essa relação de forma clara às suas equipes.

XII. CONCORRENTE

- A relação com os concorrentes deve, sempre, respeitar o princípio ético de se estabelecer com base na competência e na qualidade dos serviços prestados. Não são admitidas práticas como difamação, disseminação de informações falsas, divulgação de comentários maliciosos, sabotagem, espionagem, contratação de funcionários de concorrentes com o objetivo de obter informações privilegiadas, subtração de documentos, entre outros atos ilícitos e antiéticos.

XIII. REVISÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA

A revisão do Código de Ética deve ser contínua, garantindo sua relevância e eficácia. Não é apenas um documento formal, mas uma ferramenta essencial para fortalecer a cultura organizacional, assegurar a conformidade e promover a conduta ética entre os colaboradores. Com revisões regulares e avaliação de sua aplicação, a empresa preserva seus valores e reafirma seu compromisso com a integridade, transparência e responsabilidade social.

- Revisão Periódica: O Código de Ética será revisado a cada 2 anos.
- Revisão Extraordinária: O Código também será atualizado sempre que houver mudanças significativas, tais como:
 - Mudanças Legais: Alterações em leis ou regulamentações que impactem diretamente as operações da empresa;
 - Transformações Organizacionais: Fusões, aquisições, expansão de mercados ou modificações na estrutura interna da empresa;
 - Mudanças Culturais: Atualizações nos valores, missão, visão ou outros aspectos fundamentais da cultura organizacional;
 - Eventos Externos: Novas questões sociais, éticas ou ambientais que possam afetar a conduta dos colaboradores e a posição ética da empresa.
- Responsabilidade pela Revisão: A revisão será feita pelo Comitê de Ética, composto pela alta liderança e representantes do Sistema de Gestão Integrado.

TERMO DE COMPROMISSO

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

_____, ____ de _____ de _____.

Assinatura do Colaborador: _____

Nome por extenso (letra de forma): _____

Área: _____