

1. Apresentação:

A Certa Service apresenta seu Código de Ética e Conduta que se traduz num guia para o relacionamento de todos os integrantes da empresa com os mais diversos públicos – como por exemplo, clientes internos e externos, fornecedores, parceiros, concorrentes. Assim como, apresenta o compromisso da empresa com a manutenção de uma conduta honesta e um comportamento íntegro em todos os relacionamentos que estabelecer seja em seu ambiente interno como externo.

As condutas aqui descritas deverão ser observadas como um guia de comportamento em todas as situações que envolvam a atividade profissional da empresa ou que dela decorram.

A Certa Service tem compromisso com a ética, o comportamento honesto e íntegro na prestação dos seus serviços tendo tais princípios como fundamento para todas as suas atividades.

A Direção da empresa se compromete em seguir os mais estritos padrões de conduta e princípios éticos, que deverão ser acompanhados por todos os seus colaboradores, independentemente de sua posição hierárquica.

*Gideão de S. Nascimento
Rodrigo A. Parud*

2 - O Código de Ética e Conduta

O presente código se traduz num conjunto de princípios éticos fundamentais e regras de conduta que deverão orientar o comportamento de todos os integrantes da empresa e todos os públicos com quem venham a manter relacionamento profissional.

Principais objetivos:

- ✓ Auxiliar na solução de prováveis dilemas éticos que possam surgir nas relações empresariais do dia a dia;
- ✓ Estabelecer limites de comportamento para todos os integrantes da empresa;
- ✓ Guiar e orientar o pensamento da Direção e de todos os colaboradores da empresa no sentido de uma conduta ética;
- ✓ Determinar comportamentos inaceitáveis pela empresa.

2.1. - Princípios éticos fundamentais

Os princípios éticos fundamentais constituem a base do nosso Código devendo direcionar todos os comportamentos adotados pelos integrantes da empresa. Que são:

- ✓ O respeito incondicional à dignidade da pessoa humana, repudiando qualquer ato discriminatório e qualquer violência física ou psicológica;
- ✓ Harmonia, respeito e colaboração na relação entre todos os níveis de colaboradores da empresa;
- ✓ Valorização do trabalho e estímulo ao desenvolvimento humano.
- ✓ Trabalhamos dentro do princípio do equilíbrio econômico, financeiro e tributária, sempre respeitando todas leis gerais de mercado em todas as esferas.

2.2 - Princípios éticos da Certa Service com seus clientes

- ✓ Atendimento cordial e igualitário, sempre fornecendo as informações necessárias de forma clara e precisa, respeitando os padrões de qualidade e segurança legalmente definidos;
- ✓ Respeito a todos os contratos e compromissos estabelecidos;
- ✓ Busca permanente pela excelência do serviço, através de uma gestão eficaz;
- ✓ Confidencialidade acerca dos dados e informações dos clientes;
- ✓ Transparência, honestidade e integridade em todos os âmbitos de relacionamento com os clientes.

2.3 Princípios éticos da Certa Service com seus colaboradores

- ✓ Transparência, integridade, honestidade, bem-estar, diálogo, lealdade, cooperação e respeito mútuo são os norteadores do relacionamento da empresa com seus colaboradores;
- ✓ Tratamento livre de preconceitos e discriminações de qualquer natureza, seja por raça, gênero, orientação sexual, religião, origem, deficiência, classe social, idade ou aparência, sempre com respeito à pluralidade e à diversidade;
- ✓ Incentivo permanente ao desenvolvimento profissional;
- ✓ Cuidado e respeito constante à segurança no ambiente de trabalho.

2.4 Princípios éticos da Certa Service com seus fornecedores

- ✓ Selecionar fornecedores e prestadores de serviço que atuam de forma condizente com o guia de conduta e ética da empresa, excluindo fornecedores e prestadores de serviços que, direta ou indiretamente, incentivem ou promovam a degradação do meio ambiente, utilizem qualquer tipo de trabalho forçado, trabalho infantil, coerção, assédio, discriminação ou outro tipo de violação legal ou moral que seja de conhecimento da nossa empresa;
- ✓ Tratamento imparcial, sempre em busca de qualidade e inovação;
- ✓ Adoção das mais exigentes normas de qualidade, segurança e proteção ao meio ambiente como critério para a escolha de fornecedores;
- ✓ Não criar relações de dependência com fornecedores e prestadores de serviços, mas buscar parcerias sólidas, assegurando relações duradouras e benéficas para as partes envolvidas.

2.5 Princípios éticos da Certa Service com seus concorrentes

- ✓ Atitude cooperativa e alinhamento em torno de pontos consensuais para alcance de objetivos comuns;
- ✓ Repúdio a utilização de meios antiéticos para obtenção de informações sobre concorrentes;
- ✓ Concorrência leal como elemento básico em todas as operações.

2.6 Princípios éticos da Certa Service com a comunidade e órgãos públicos

- ✓ Responsabilidade social no processo de gestão dos negócios, com administração dos impactos das ações em sintonia com os legítimos interesses das comunidades e de acordo com a legislação aplicável.
- ✓ Não receber, nem oferecer, qualquer proposta que envolva corrupção e propinas para facilitar a realização de negócios com o poder público (nacional ou estrangeiro) ou para a obtenção de licenças, alvarás, etc;
- ✓ Atuar em completa conformidade com as leis estabelecidas pelo poder público.

2.7 Princípios éticos da Certa Service com o meio ambiente

- ✓ Compromisso com o desenvolvimento sustentável, atuando como empresa responsável, otimizando o uso dos recursos naturais e limitando os impactos no meio ambiente, bem como o desenvolvimento de energias renováveis;

3. Regras de Conduta

3.1 Diretrizes Gerais

A Certa Service considera como regras de conduta os padrões de comportamento que podem ser usados para julgar o que é certo ou errado.

O que se espera de todos os integrantes da Certa Service:

- ✓ Exercer suas responsabilidades de modo legal e ético;
- ✓ Ficar alerta sobre as implicações das suas ações em relação ao ambiente global;
- ✓ Aderir aos valores e princípios éticos fundamentais da empresa;
- ✓ Agir sempre com competência e honestidade;
- ✓ Relacionar-se com os diversos públicos pautados no respeito, na civilidade, na solidariedade, na responsabilidade, na transparência, na honestidade e na tolerância;
- ✓ Respeitar o sigilo profissional, as leis, normas e regulamentos, e a segurança de todos;
- ✓ Zelar pela imagem da empresa, cumprindo adequadamente seu papel conforme normas, procedimentos e orientações vigentes.

3.2 Condutas inaceitáveis pela Certa Service

No exercício das atividades da empresa ou em decorrência dessas:

- ✓ Discriminar qualquer pessoa com relação a raça, credo, gênero, idade, orientação sexual, origem regional, aparência, nacionalidade, estado civil ou deficiência física;
- ✓ Assediar sexualmente ou moralmente qualquer pessoa;
- ✓ Utilizar os ativos da Certa Service para fins pessoais, não observar a sua perfeita utilização e conservação e não zelar por todos os bens materiais tangíveis (instalações, utensílios, veículos etc.) e intangíveis (imagem, informações, sistemas etc.);
- ✓ Utilizar documentos oficiais, tempo de trabalho, imagem da Certa Service, bem como veículos, equipamentos e uniformes para negócios particulares;
- ✓ Repassar para terceiros os recursos materiais oferecidos exclusivamente a colaboradores da Certa Service para o exercício de suas atividades profissionais;
- ✓ Dar tratamento preferencial a quem quer que seja, por interesse ou sentimento pessoal;
- ✓ Deixar de zelar pela segurança no trabalho, não observando as normas legais, as regras internas aplicáveis e as melhores práticas de prevenção de acidentes;
- ✓ Divulgar à terceiros informações de propriedade da Certa Service sem a devida autorização hierárquica;
- ✓ Usar bebidas alcoólicas e drogas ilícitas nas dependências da Certa Service bem como portar armas de qualquer espécie;
- ✓ Ser conivente, por ação ou omissão, com atitudes de colaboradores ou terceiros que prejudiquem a segurança e a lisura das atividades empresariais da Certa Service;
- ✓ Utilizar de forma equivocada os recursos de tecnologia e informação disponibilizados, infringindo as normas de segurança da informação e ocasionando danos a Certa Service.
- ✓ Não promover ou participar de atividades político-partidárias durante o horário de trabalho ou fazer uso dos recursos da empresa com esta finalidade, ou mesmo a associação de sua marca.

Conflito de interesses:

- ✓ Usar a Certa Service para auferir, indevidamente, benefícios pessoais ou para terceiros (parentes, fornecedores, clientes etc.);
- ✓ Usar do cargo ou de informações privilegiadas de qualquer natureza em benefício próprio ou de terceiros;
- ✓ Manter com fornecedor, prestador de serviços, empresa concorrente ou cliente, qualquer outro relacionamento profissional ou comercial além daquele resultante da execução das suas atividades pela Certa Service.
- ✓ Exercer no ambiente interno da Certa Service qualquer outra atividade ou negócio;
- ✓ Envolver-se em qualquer transação ou negócio em que a Certa Service faça parte visando benefício próprio;
- ✓ Obter vantagens, privilégios e favores particulares, interna ou externamente, decorrentes de sua função ou posição na Certa Service;
- ✓ Utilizar de ativo financeiros da empresa para doação e/ou contribuições a instituições politico-partidárias ou a partidos políticos vão contra os interesses da Certa Service.

Benefícios:

- ✓ Oferecer, direta ou indiretamente, vantagens, privilégios, presentes e/ou favores, que possam influenciar qualquer tipo de decisão;
- ✓ Aceitar brindes de valor relevante, diferentes dos costumeiramente oferecidos, como: canetas, chaveiros, calendários etc.
- ✓ Aceitar qualquer gratificação em dinheiro ou equivalente;
- ✓ Receber de clientes ou fornecedores presentes, dinheiro ou quaisquer recompensas, que possam ser interpretadas como suborno;
- ✓ Solicitar ou receber qualquer presente, favor, convite ou vantagem, para si próprio ou outra pessoa, provenientes de pessoas físicas ou jurídicas com as quais o Certa Service mantenha relações comerciais ou possa vir a manter, salvo convites para eventos institucionais de conteúdo técnico ou institucional relacionados a negócios de interesse da Certa Service. Na hipótese de qualquer dúvida quanto à possibilidade de aceitação ou não do convite, o colaborador deverá consultar o Comitê de Ética;
- ✓ Deixar de comunicar ao superior imediato o recebimento de qualquer benefício ou presente, bem como devolvê-lo ao emitente, quando for o caso.

4. Comitê de Ética

4.1 Objetivos do Comitê de Ética

A gestão do Código de Ética e de conduta da Certa Service caberá ao Comitê de Ética, que objetiva:

- ✓ Promover a legitimação, o respeito e o aperfeiçoamento permanente do *Código de Ética e de Conduta*;
- ✓ Zelar pelo cumprimento do *Código de Ética e de Conduta* e a sua adequação à realidade do ambiente de negócios da Certa Service;
- ✓ Manter a cultura ética da Certa Service e analisar as sugestões, reclamações e denúncias sobre transgressões ao *Código de Ética e de Conduta*;
- ✓ Analisar as violações ao *Código de Ética e de Conduta* e determinar a adoção de medidas disciplinares de acordo com sua gravidade, utilizando como referência as normas internas da Certa Service;
- ✓ Assegurar que o tratamento das consultas e das denúncias ocorra sempre de forma sigilosa e somente em fórum adequado.

4.2 Canal de acesso para críticas, sugestões, denúncias e reclamações

A Certa Service possui canal específico para receber demandas internas e externas referentes a temas tratados no Código de Ética e Conduta. As demandas são analisadas pelo Comitê da Ética da Certa Service.

Canais de acesso:

- Telefone: +55 (27) 99241.5572
- E-mail: palomaparud@outlook.com
- Site: www.certaservice.com.br

A Certa Service valoriza a denúncia quando o denunciante tiver conhecimento dos fatos, dados e situações irregulares envolvendo os negócios da empresa, mas, repudia a denúncia vazia, irresponsável, conspiratória ou vingativa.

A Certa Service envidará esforços no sentido de apurar a denúncia apresentada da melhor forma possível, no limite de sua competência e responsabilidade.