



CÓDIGO DE CONDUTA



SUPPORT
MANUTENÇÃO E INSTALAÇÃO

(versão 003 - 27/03/2025)

ÍNDICE

01

A Empresa

02

Princípios institucionais

03

A importância do Código

04

Nossos serviços

05

Conduta nas relações

06

Ambiente de trabalho

07

Canal de Denúncias

08

Considerações finais



A Empresa

- Objetivo

Este Código de Ética e Conduta visa evidenciar e reforçar os valores éticos da SUPPORT, sua identidade organizacional e os princípios que orientam a condução de suas atividades.

O Código alinha-se à missão, aos valores e à visão que definem a identidade da SUPPORT e juntos reforçam a sua condição de instituição ímpar, comprometida com a inovação e a excelência em todas as suas atividades, não criando, entretanto, quaisquer relações jurídicas entre as partes diversas daquelas que já possuem.

Todos os demais compromissos expressos pela SUPPORT por meio de normas, regimentos, regulamentos e políticas, igualmente alinham-se ao presente conjunto de valores e nele se inspiram.

- Destinatários

Este Código deve ser observado, seguido e respeitado, pelos membros do Conselho Diretor, Funcionários, Estagiários, Parceiros Comerciais (consultores, agentes comerciais e conveniados) que atuam em nome da SUPPORT e fornecedores (outros contratados e subcontratados pela SUPPORT)

Todos esses destinatários devem utilizar as disposições previstas neste Código como referencial ético e de conduta a ser observado no seu relacionamento com a SUPPORT e na condução de suas atividades em qualquer localidade que a SUPPORT atue.

- Missão

Entregar soluções e transformar ambientes

- Visão

Entregando soluções e transformando ambientes buscamos ser referência de modo que ultrapassemos mais de 200 clientes no Brasil.

- Valores

Segurança, honestidade, lealdade, fazer a diferença, qualidade, organização, trabalho em equipe, confiança.



A importância do Código

As empresas buscam, de maneira incessante, garantir a sua identidade, imagem e reputação. Por isso, cada vez mais, empenham-se em criar códigos de conduta e integridade para adequar a atuação da sua equipe de colaboradores e terceiros interessados às estratégias corporativas e tornar públicos os compromissos, as condutas e os valores.

Este Código de Ética e Conduta aborda a atuação da empresa à luz da governança corporativa, da ética, da excelência, da sustentabilidade, do respeito e da integridade. Sua implantação visa o fortalecimento da cultura corporativa, tornando-a mais transparente e promovendo as boas práticas profissionais, capacitando a empresa para atuar em mercados cada vez mais competitivos e atender clientes cada dia mais exigentes, onde a adoção de práticas de governança tornou-se um quesito fundamental para que a empresa ganhe destaque no mundo corporativo e alcance um crescimento reputacional.

Entre essas regras de conduta, pretendemos deixar claro o nosso posicionamento com relação aos conceitos que regem uma relação de respeito, profissionalismo, imparcialidade, confiança e durabilidade. Queremos também, garantir a credibilidade da empresa perante o mercado, definir padrões de conduta nas relações internas de trabalho e nas relações externas, sejam elas comerciais ou não. E por fim, estimular meios de repressão às condutas contrárias a este Código, bem como aplicar as sanções cabíveis ao caso concreto.

O Código tem ainda por função, orientar e esclarecer dúvidas, conferir segurança ao trabalho, às iniciativas e às decisões rotineiras, com observância dos princípios corporativos expressos na Missão, na Visão e nos Valores da Organização.

Este é um documento de consulta e referência para o relacionamento com os diferentes agentes com os quais interagimos. Aqui encontramos diretrizes de conduta relacionadas à empresa e orientações que servem para guiar as decisões assertivas nos negócios, criando uma empresa ética, respeitada e diferenciada no mercado.

Aprovado pela administração da empresa e parte integrante do Programa de Integridade, o presente Código de Conduta incentiva o respeito às leis, às normas e aos regulamentos internos, repudiando toda e qualquer forma de conduta irregular, ilícita ou antiética, tais como conflitos de interesses, atos de corrupção, de discriminação, assédio, fraudes, entre outros.

Este Código reflete quem somos, o que acreditamos ser correto e nos ajuda a tomar as decisões mais assertivas no cotidiano dos negócios da empresa. Por isso, é de suma importância que cada um de nós conheça, vivencie e compartilhe este Código, utilizando-o para inspirar e orientar nossa conduta e das pessoas, físicas ou jurídicas, que se envolverem com a nossa empresa.

Este documento, como nenhum outro Código ou política interna, consegue prever todos os dilemas ou dar a orientação apropriada para todas as situações. Tentamos prever as mais comuns e recorrentes, por isso, é responsabilidade de cada um de nós, a familiaridade com os valores, políticas e procedimentos que se aplicam aos nossos negócios, bem como, é importantíssimo buscar aconselhamento junto ao Comitê de Integridade, quando surgirem situações não previstas neste Código de Conduta.

Princípios Institucionais

Foco na excelência

Os destinatários deste Código devem buscar padrões superiores de qualidade e de constante inovação, vontade de aprender, comprometimento e a postura profissional deveram ser exemplares e coerentes. Assim, é indispensável:

- 1-Desempenhar as atribuições de sua função com elevado senso de comprometimento, responsabilidade e proatividade;
- 2-Exercer as funções com precisão e nos prazos requeridos;
- 3-Desempenhar suas atividades sempre buscando superar desafios;
- 4-Buscar propostas inovadoras e de melhoria contínua dos processos da SUPPORT;
- 5-Reconhecer os erros cometidos, corrigi-los e usá-los para identificar formas de evitá-los.

Honestidade e ética

Os destinatários deste Código devem considerar que a excelência e os valores da SUPPORT geram a confiança que se estabelece naturalmente nas relações com os diversos públicos com os quais a instituição interage e em cujas relações se deve pesar não somente o que é legal e ilegal, o que é justo e injusto, o que é conveniente e inconveniente, o que é oportuno e inoportuno, mas principalmente o que é honesto e o que é desonesto. Assim é indispensável que a ética seja o pano de fundo das condutas, já que nem todas as leis, normas e políticas esgotam as reflexões éticas e, assim, todos devem:

1. Agir com respeito aos direitos humanos e ao meio ambiente;
2. Agir de forma ética;
3. Repudiar qualquer forma de assédio;
4. Repudiar qualquer prática fraudulenta ou de corrupção (suborno, tráfico de influência, lavagem de dinheiro, ocultação de bens, vantagens indevidas e outros) ou de atos ilícitos ou criminosos de toda ordem;
5. Combater o uso de drogas ilícitas;
6. Condenar as condutas ilícitas tais como falsificação de documentos, evasão fiscal, sonegação, dentre outras.

Respeito

Os destinatários deste Código devem levar em conta que a SUPPORT respeita as opções individuais daqueles que com ela mantenha vínculos, mas partilha de atitudes morais e éticas que são fundamentais. Por isso, é indispensável:

1. Respeitar a diversidade;
- 2.Promover o direito à liberdade pelo intercâmbio de pensamentos, ideias e opiniões, sem preconceitos ou discriminações;
- 3.Condenar atitudes agressivas ou constrangedoras;
- 4.Abdicar de comportamentos preconceituosos ou discriminatórios em relação à raça, cor, origem,gênero, estética pessoal, condições físicas, nacionalidade, sexo, idade, estado civil, orientação sexual, posição social, religião e outros atos que firam a dignidade das pessoas.

Compromisso com as normas

Os destinatários deste Código devem considerar que as atitudes e comportamentos são baseados no forte compromisso de fazer o melhor, mas com plena aderência aos valores da SUPPORT, às leis vigentes e às normas internas. Assim, é indispensável:

- 1-Agir de acordo com as leis e normas aplicáveis (regulamento interno e código de ética), internas ou externas;
- 2.-Respeitar todas as regras estabelecidas pela SUPPORT quando optar por utilizar o endereço de e-mail institucional para tratamento de assuntos pessoais estando ciente que, por obrigações de controle, tais mensagens estão sujeitas ao monitoramento interno;
- 3.-Manter a neutralidade nos canais oficiais da SUPPORT nas redes sociais, sobre assuntos de natureza polêmica envolvendo política, religião e questões sociais e culturais;
- 4-Zelar pela imagem da SUPPORT na mídia social.
- 5.-Registrar com precisão, nos prazos requeridos e com o grau de detalhamento cabível, as informações relativas às receitas e às despesas de modo a gerar relatórios contábeis completos e nos padrões exigidos pela legislação em vigor.



Princípios Institucionais

Integridade profissional

Os destinatários deste Código devem pautar sua conduta na imparcialidade. Existem situações em que as normas se tornam abstratas para auxiliar uma tomada de decisão em que é necessário equilibrar interesses antagônicos - conflitos de interesse - e é preciso usar o conceito próprio do que é certo ou errado.

Dessa forma é indispensável:

1. - Exercer as atividades de forma isenta, não usando a posição dentro da instituição para obter benefícios ou vantagens para si ou terceiros;
2. - Resistir a qualquer tipo de pressão ou assédio;
3. - Renunciar a participação na prática de comércio de produtos e/ou serviços dentro da empresa, ou de qualquer atividade de natureza religiosa, política e partidária nas dependências da SUPPORT;
4. - Evitar o constrangimento dos colegas e manter o clima de cordialidade, cuidando para que o ambiente de trabalho seja sempre positivo;
5. - Abster-se de usar o nome, marca e símbolos corporativos da SUPPORT sem autorização prévia;
- 6 - Reduzir ao máximo o uso de celulares particulares durante o horário de trabalho, garantindo que o desempenho profissional e a segurança da informação da empresa não sejam comprometidos;
- 7 - Utilizar o veículo ou equipamentos da empresa somente com autorização prévia, respeitando as regras de utilização e conservação dos mesmos;
- 8 - Observar as regras de uso e conservação de uniforme da empresa, garantindo que somente pessoas autorizadas os utilizem, respeitando os procedimentos e locais de uso.

Proteção da informação

Os destinatários deste Código devem proteger e respeitar os conteúdos e as informações produzidas pela SUPPORT e terceiros.

Dessa forma é indispensável:

- 1 - Abster-se de compartilhar, sob qualquer hipótese, nome de usuário (login) e senha da rede SUPPORT, que são pessoais e intransferíveis, atentando para o fato de que qualquer ação indevida é de responsabilidade de quem compartilhou essas informações;
2. - Resguardar os conteúdos internos da SUPPORT (informações, documentos, dados, relatórios) compartilhando-os somente após a autorização por escrito do seu superior hierárquico e apenas com quem os necessite para exercer as atividades definidas pela SUPPORT;
3. - Respeitar e proteger as condições de confidencialidade e sigilo de informações, e também, a restrição de divulgação delas, tanto de matérias internas à SUPPORT como de propriedade de terceiros, mesmo após eventual desligamento da SUPPORT;
4. - Vetar, ou pedir ao seu superior que seja vetado, ou comunicar ao Canal de Denúncias caso não o façam, o acesso a informações confidenciais por pessoas que não estejam para isso autorizadas.

Compromisso com a Governança Corporativa

Preocupação continua com as questões de ESG (Environmental, Social and Governance) na análise do negócio, na composição de seus colaboradores e até mesmo no lançamento de novos serviços.

Resumidamente, ESG pode ser usado para dizer quanto um negócio busca formas de minimizar seus impactos no meio ambiente, construir um mundo mais justo e responsável para as pessoas em seu entorno e manter os melhores processos de administração da empresa.

A letra E da sigla se refere às práticas de uma empresa em relação à conservação do meio-ambiente e sua atuação. Já a letra S diz respeito à relação da empresa com as pessoas que fazem parte do seu universo, e por fim, a letra G se refere à administração de uma empresa e sua estrutura.

Princípios Institucionais

As vantagens da Governança Corporativa está em melhorar a organização da empresa com relação a diminuição de erros e ampliar a assertividade, direcionamento de colaboradores sobre as suas responsabilidades, institucionalização dos processos fazendo com que as pessoas saibam exatamente o que o seu cargo exige, cria incentivos, mostra restrições e punições.

Funções do nosso Programa de Compliance

Um programa de compliance é essencial para garantir que uma organização esteja em conformidade com leis, regulamentos, normas e políticas internas.

As principais funções de um programa de compliance variam de acordo com a missão da empresa e abrangem diferentes aspectos da operação e cultura organizacional.

Para a SUPPORT o Programa de Compliance abrange três funções principais:

Função preventiva: Um dos principais objetivos do compliance é prevenir a ocorrência de irregularidades e infrações, implementando políticas, procedimentos e controles internos que minimizem os riscos.

Essa prevenção pode ser verificada no cuidado que tivemos em redigir os nossos contratos com clientes, fornecedores, funcionários e prestadores de serviços, bem como na estrutura das nossas comunicações internas.

Função educacional: O programa de compliance também tem a função de educar e treinar os funcionários sobre as normas e regulamentos aplicáveis, bem como sobre as políticas internas da empresa.

Periodicamente nossos funcionários são treinados sobre temas diversos que abrangem o universo corporativo, onde o nosso objetivo é promover uma cultura de conformidade e ética.

Função avaliativa de riscos: Avaliar e gerenciar riscos é uma parte importante do compliance, pois ajuda a identificar áreas de vulnerabilidade e implementar medidas preventivas.

A configuração de um programa de compliance passa pelo reconhecimento dos principais riscos referentes aos negócios, às leis e às regulamentações necessárias.

Elementos específicos do Programa de Compliance que já foram implementados na SUPPORT e são capazes de mitigar riscos:

- Políticas internas:

Estabelecem diretrizes claras e procedimentos para garantir a conformidade;

- Treinamentos:

Educam os funcionários sobre as políticas, regulamentos e práticas de compliance;

- Comunicação:

Garante que as informações de compliance sejam disseminadas de forma eficaz em toda a organização;

- Monitoramento:

Permite a detecção e correção de possíveis violações de compliance;

- Incentivos à disciplina:

Promovem a adesão às políticas de compliance através de recompensas e penalidades.

- Canal de denúncias:

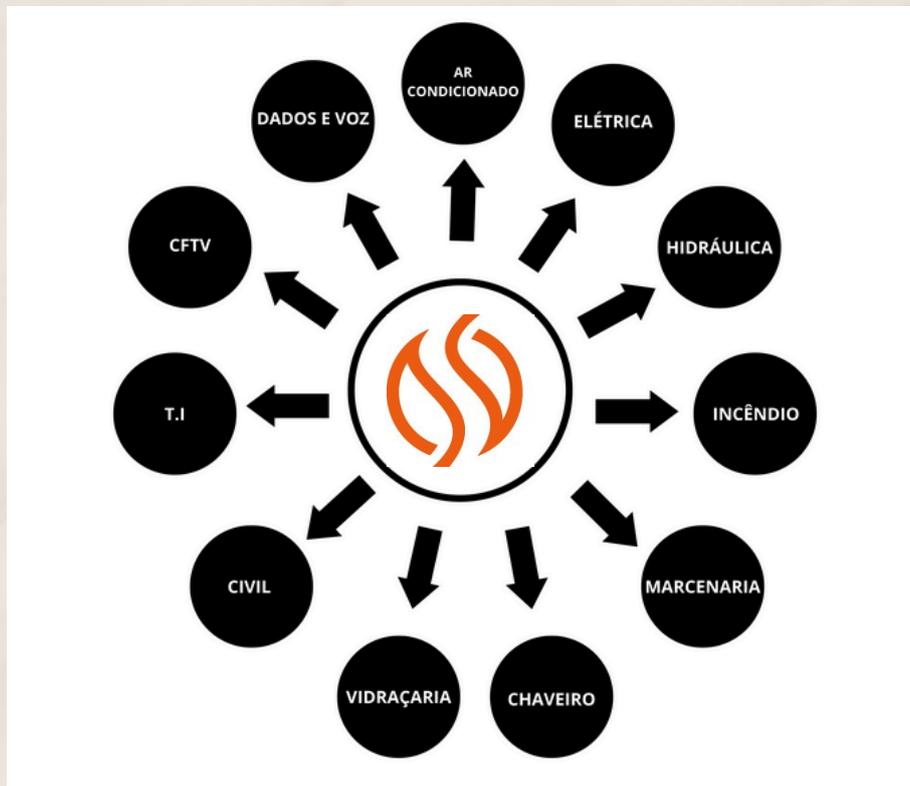
Facilita a comunicação de possíveis violações de compliance de forma confidencial e segura, garantindo o anonimato do denunciante.

- Comitê de Integridade:

Composto por membros imparciais e qualificados para investigar o caso denunciado, o Comitê tem a responsabilidade de garantir que todas as partes e suas testemunhas sejam ouvidas e que as evidências sejam analisadas de forma objetiva, conduzindo a sindicância de maneira justa e totalmente imparcial.



Nossos serviços



Manutenção:

A Support oferece a seus clientes serviços especializados de qualidade e tecnologia com soluções de infraestrutura nas áreas comerciais, residenciais, industriais e shopping Centers, por meio de operação e gestão de serviços de manutenção e facilities.

Ar Condicionado:

Manutenção preventiva e corretiva no sistema de ar condicionado, solução para vazamentos de água e gás, recarga de gás, limpeza química completa do sistema, troca de filtros, instalação de novos sistemas. Experiência em sistema de água gelada, VRF, equipamentos inverter e convencionais. Teste de análise da qualidade do ar, Controle de temperatura nos ambientes.

Elétrica:

Realizamos manutenção nas instalações elétricas, verificando e corrigindo desarme de disjuntor, análise do quadro elétrico, medição de tensão e corrente, verificação de infraestrutura, troca de luminárias, lâmpadas e reatores, reengenharia para troca de lâmpadas de LED.

Hidráulica:

A Support também possui experiência na montagem e manutenção de sistemas hidráulicos, incluindo válvulas, tubos e conexões, bombas, reservatórios e circuitos hidráulicos.

Reparos de vazamentos em geral, troca ou reparo de torneiras, chuveiros, caixa d'água, caixa de gordura.

Combate a incêndio:

Inspeção dos extintores, tal como data de validade, carga, lacre, hidrantes, verificação dos componentes internos, caixa de hidrante, válvulas, teste de estanqueidade das mangueiras.

Civil:

Pintura, pequenos reparos, fixação e aperto de prateleiras, instalação de cantoneiras, fechamento de furos e serviços em dry wall.

Conduta nas relações

Com o pessoal interno

São critérios de conduta comuns a todos os destinatários em posição de liderança, a serem observados:

- 1-Agir com a responsabilidade que o cargo lhe confere;
- 2-Conhecer e difundir, inclusive por meio das próprias atitudes, os valores e princípios contidos neste Código;
- 3-Manifestar-se de maneira imparcial e fundamentada em relação a posturas profissionais consideradas inadequadas frente aos princípios contidos neste Código.

São critérios de conduta comuns a todos os destinatários na qualidade de membros das equipes de trabalho, a serem observados:

- 1-Acolher as opiniões divergentes e de caráter construtivo e agir para solucionar os conflitos, acentuando, assim, o ambiente amplamente cooperativo;
- 2-Manter o ambiente de trabalho livre de embaraços decorrentes da formulação de críticas ou reprodução de boatos que atinjam a reputação dos profissionais da SUPPORT e de quem com ela tenha vínculos;

- 3-Disponer-se, nos trabalhos conjuntos, a compartilhar os seus conhecimentos e informações com profissionais de outras equipes, dentro das necessidades requeridas e acordos estabelecidos.

Com os parceiros comerciais e fornecedores

São critérios de conduta comuns a todos os funcionários em relação aos parceiros comerciais (consultores, agentes comerciais e conveniados) que atuam em nome da SUPPORT e fornecedores (outros contratados e subcontratados pela SUPPORT):

- 1-Exigir dos parceiros comerciais e dos fornecedores a confidencialidade e sigilo no trato de dados e informações aos quais venham a ter acesso em qualquer tempo, incluindo as fases anteriores e posteriores à contratação dos serviços;

- 2-Exigir dos parceiros comerciais e dos fornecedores a aderência às mesmas condutas éticas da SUPPORT e a gestão orientada por atitudes dignas e íntegras representadas pelo cumprimento de exigências legais, trabalhistas, ambientais, sanitárias e de segurança do trabalho;

- 3-Selecionar parceiros comerciais e fornecedores utilizando critérios transparentes, justos e objetivos que considerem conformidade técnica, desempenho, qualidade, condições de garantia, entre outros, de modo a não caracterizar favorecimentos de qualquer espécie, colocando em dúvida a integridade das relações;

- 4-Rejeitar, objetivamente, parceiros comerciais e fornecedores que mostrem quaisquer indícios do uso de mão-de-obra escrava, infantil ou forçada e práticas ilícitas como fraude, suborno e corrupção e, se for detectada alguma irregularidade, dirigi-la à autoridade competente;

- 5-Exigir que ao executar atividades em nome da SUPPORT, os parceiros comerciais respeitem a sua identidade, os seus valores e as suas normas operacionais não se apropriando indevidamente dos recursos colocados à sua disposição.

Com clientes

São critérios de conduta comuns a todos os funcionários e parceiros comerciais perante os clientes da SUPPORT:

- 1-Agir de maneira transparente e ética;
- 2-Analisar cuidadosamente todos os riscos envolvidos na geração de projetos, estudos e soluções a terceiros de modo a proteger, sobretudo, a reputação da SUPPORT e das demais partes relacionadas;
- 3-Resguardar as informações utilizadas e os resultados obtidos nos projetos, estudos e soluções a terceiros, protegendo-os de vazamentos indevidos e tratando-os com os padrões de confidencialidade requeridos mais os estabelecidos quando da contratação;
- 4-Rejeitar a ideia de obtenção de resultados a qualquer custo e buscar sempre colocar em primeiro plano suas atitudes alinhadas aos valores da instituição e aos interesses dela.

Conduta nas relações

Condutas Comportamentais Esperadas

Desempenhar as atividades e atribuições sob sua responsabilidade alinhadas com a missão, a visão e os valores da empresa;

Cumprir com todos os compromissos expressamente assumidos no contrato individual de trabalho, ou que a ele venham a ser incorporados, seja ele de forma tácita ou expressa, com zelo, atenção e competência profissional, inclusive as normas estabelecidas neste Código;

Tratar com educação e respeito seus colegas, superiores hierárquicos, subordinados e até mesmo pessoas estranhas ao trabalho;

Obedecer às ordens e instruções emanadas de superiores hierárquicos, sejam elas escritas ou verbais. Observar a disciplina no ambiente de trabalho;

Repudiar toda e qualquer forma de boato, rumores maliciosos ou outros tipos de constrangimento que gerem um ambiente ofensivo aos direitos pessoais;

Manter em total sigilo os assuntos estratégicos e sensíveis da empresa, não revelando fora do âmbito corporativo, fatos ou informações de qualquer natureza dos quais tenha conhecimento por força das atribuições, salvo em decorrência de decisão da autoridade superior competente, decisão judicial ou dever legal;

Assumir compromisso com a verdade, de maneira a não alterar ou deturpar o teor de qualquer documento, informação ou dado de responsabilidade da empresa ou de terceiros relacionados a ela;

Estar acompanhado de outro empregado, chefia imediata, gerente ou diretor, em reuniões ou tratativas com fornecedor ou parceiro que possa resultar em contratação com a empresa;

Rejeitar influência de terceiros para obtenção de vantagens, benefícios e favores;

Comunicar a criação e/ou desenvolvimento de toda e qualquer solução no desempenho das atividades funcionais, particularmente aquelas relacionadas a ...

...softwares e aplicativos, prestando todas as informações técnicas que permitam à empresa o registro da propriedade intelectual, preservado o nome do desenvolvedor;

Conhecer e cumprir as normas e procedimentos internos e a legislação vigente, exercendo suas funções com responsabilidade e integridade, e zelando pelo patrimônio da empresa;

Praticar e divulgar os princípios estabelecidos neste Código, contribuindo para o fortalecimento da identidade corporativa, de forma a valorizar, preservar e proteger a imagem e a reputação da empresa;

Evitar desperdícios, adotando atitudes e comportamentos comprometidos com a sustentabilidade, zelando pela ordem e asseio no local de trabalho, sanitários, refeitório e demais dependências da Organização;

Utilizar os recursos disponibilizados pela empresa, tais como internet, telefonia, veículos, computadores, equipamentos e tudo o que for necessário para o bom desempenho da função, exclusivamente para os fins a que se destinam, sem benefício de ordem pessoal;

Ter ciência de que a empresa, dentro de seu poder diretivo, tem autonomia para fiscalizar e auditar a utilização dos recursos disponíveis, tais como internet, e-mail, contas telefônicas, etc., podendo, inclusive, cobrar do colaborador os eventuais custos de utilização indevida;

Usar roupas adequadas ao ambiente corporativo, para preservação da imagem pessoal e organizacional, observada a norma da empresa sobre Controle de Acesso e Saída;

Usar e incentivar o uso, obrigatoriamente, de todos os equipamentos de proteção individual (EPIs), observando as placas indicativas de uso obrigatório apenas para a finalidade a que se destinam;

Observar e cumprir rigorosamente todas as ordens e instruções de segurança, sendo expressamente proibido o acesso em locais ou utilização de equipamentos que não esteja habilitado e autorizado para tal.



Conduta nas relações

Condutas Comportamentais Vedadas

Divulgar informações em que estejam explícitas ou implícitas propaganda comercial, política, religiosa ou outros conteúdos com objetivos estranhos à finalidade da empresa;

Fazer, intencionalmente, acusações falsas de conduta ilegal e antiética;

Divulgar informações em que esteja implícito ou explícito conteúdo pornográfico, criminoso ou de incitamento a crime;

Utilizar em benefício próprio ou repassar a terceiros, documentos, trabalhos, metodologias, produtos, ferramentas, serviços e informações de propriedade da empresa, de clientes ou fornecedores, salvo por determinação legal / judicial;

Fazer uso do emprego ou da condição de colaborador da empresa para obter vantagens para si ou para terceiros, decorrente de acesso privilegiado a informações da empresa, de seus clientes ou fornecedores, mesmo não acarretando prejuízo a seus reais proprietários;

Exercer outras atividades, com ou sem fins lucrativos, que possam interferir, prejudicar ou representar concorrência direta ou indireta com os negócios da empresa;

Utilizar as dependências da empresa para comércio e venda de produtos ou serviços de interesse pessoal, distribuir panfletos e publicações, afixar qualquer comunicação em quadro de aviso e organizar reuniões na área da empresa sem autorização;

Exigir, insinuar, oferecer ou aceitar presentes, convites, favores, gratificações, ou outros tipos de cortesia como forma de tratamento privilegiado que possa resultar na obtenção de vantagens pessoais, ressalvadas a oferta de brindes institucionais e promocionais distribuídos a título de cortesia, propaganda, divulgação habitual ou por ocasião de eventos ou datas comemorativas, que não tenham valor comercial ou cujo valor não ultrapasse o limite de R\$ 100,00 (cem reais);

Participar em eventos e atividades custeados por terceiros, ressalvadas as situações em que a participação decorrer do atendimento ao interesse público ou técnico/operacional da empresa, mediante prévia autorização da diretoria da empresa;

Realizar a venda de rifas ou outras formas de sorteio, exceto como parte de ações corporativas de responsabilidade social, mediante prévia autorização da diretoria da empresa;

Ingressar ou permanecer em setores estranhos ao serviço, salvo por necessidade da função ou por ordem expressa concedida por alguém habilitado para tal;

Promover algazarra e discussão durante a jornada de trabalho ou em recinto de uso coletivo (refeitório, convívio e outros);

Usar palavras ou gestos impróprios à moralidade e respeito, nas dependências da empresa, contra quem quer que seja;

Retirar do local de trabalho, sem prévia autorização, qualquer equipamento, objeto ou documento;

Utilizar materiais e objetos da empresa, solicitar ou fazer uso dos serviços de manutenção da empresa para fins particulares sem prévia autorização da Diretoria da empresa;

Utilizar microcomputador para jogos ou acesso à Internet para fins particulares, assim como utilizar qualquer tipo de mídia estranho à empresa, ou instalar programas sem autorização do departamento competente;

Introduzir ou facilitar o acesso de pessoas estranhas ao serviço, em qualquer dependência da empresa, sem prévia autorização;

Portar armas de qualquer espécie, salvo para profissionais de empresas de segurança contratados e devidamente autorizados por lei a portarem determinada arma, que deve ser devidamente registrada;

Conduta nas relações

Condutas Comportamentais Vedadas (continuação)

Gravar ou tomar imagens dos colaboradores, instalações de trabalho, telas de computador, relatórios ou qualquer outra situação sem a devida autorização da diretoria da empresa.

Desrespeitar este Código e as orientações nele contidas.

Condutas relacionadas à Internet e Mídias Sociais

Ser consciente e pautar as condutas com bom senso, ética e responsabilidade quanto à sua privacidade, dos colegas, da empresa e dos clientes, e também, quanto à divulgação de informações;

Ser pessoalmente responsável pelos conteúdos que publicar, evitando desrespeitar as disposições deste Código. Jamais divulgar assuntos da empresa em qualquer veículo de comunicação sem autorização da Diretoria, sob pena de violação deste Código;

Ao se identificar como empregado da empresa, estar certo de que o seu perfil e o conteúdo relacionado sejam consistentes com a forma como a empresa espera que se apresente;

São proibidas a manifestação e a divulgação de temas que possam ser considerados ofensivos, sejam de cunho étnico, religioso, político ou pessoal;

Não enviar, publicar ou divulgar informações confidenciais referentes ao trabalho, por meio de e-mails, mensagens instantâneas, comunidades, blogs, fóruns, redes sociais ou outros canais de comunicação eletrônicos;

Não usar o nome da empresa para endossar ou promover produtos de terceiros, opiniões ou causas;

Respeitar os direitos autorais e as leis de divulgação, vedada a reprodução de obras intelectuais sem autorização expressa do seu autor, devendo citar a fonte da autoria nas hipóteses em que o compartilhamento de conteúdo estiver autorizado ou sugerido pelo autor.

Conduta pessoal do colaborador

Espera-se dos colaboradores o respeito absoluto aos colegas de trabalho, sendo inadmissível qualquer manifestação de discriminação em virtude de sexo ou orientação sexual, raça, nacionalidade, religião, origem, estado civil ou condição social, deficiência física ou mental, bem como qualquer outro tipo de discriminação que possa vir a ferir a dignidade da pessoa;

A fim de garantir um bom ambiente de trabalho, não serão permitidas e nem toleradas quaisquer ações de assédio moral e/ou sexual, abuso de poder, intimidação, falta de respeito e consideração ou qualquer outro tipo de agressão física ou verbal dentro do ambiente corporativo;

Isto inclui ameaças verbais ou qualquer expressão de hostilidade, intimidação, agressão ou trotes. Todo e qualquer tipo de constrangimento moral ou sexual deve ser reprovado e denunciado através do Canal de Denúncias da empresa;

A empresa presa pela relação saudável no ambiente de trabalho, ou fora dele quando se aplicar as situações cabíveis, sendo consideradas práticas não toleradas qualquer conduta que caracterize dano, ofensa, intimidação, invasão de privacidade ou exposição desnecessária;

Ser beneficiado consciente e voluntariamente em situações específicas por ação ou omissão sua ou de terceiros, seja esse benefício financeiro, material, pessoal ou profissional (p.ex.: prática de assédio moral com objetivo de vantagem pessoal ou profissional);

Tais práticas, independentemente das sanções legais cabíveis, podem ser caracterizadas como falta grave;

A fim de evitar conflitos de interesses, os relacionamentos afetivos (cônjuges, companheiros, namorados) ou de parentesco até terceiro grau, em situações em que há relação de subordinação direta ou indireta ou que um dos colaboradores relacionados ocupe cargo que possibilite afetar a relação de trabalho, contratação, avaliação, promoção ou demissão do outro, deverão ser informados ao Comitê de Integridade.



Conduta nas relações

Conduta dos colaboradores que exerçam cargos de gestão

Aos gestores da empresa cabe a responsabilidade de:

Manter postura inquestionável quanto às normas e regras estabelecidas, fazendo com que seu comportamento demonstre aos seus colaboradores que o respeito ao presente código é fundamental ao trabalho;

Fazer cumprir o presente código na sua mais ampla abrangência em todos os seus departamentos, transmitindo principalmente aos recém-contratados o seu completo teor;

Garantir que a busca pelo cumprimento das metas, resultados e objetivos da empresa não comprometa os princípios estabelecidos neste código;

Tratar todos os colaboradores com imparcialidade e igualdade de critérios, utilizando-se apenas dos quesitos profissionais em detrimento dos pessoais;

Agir, na medida do possível, como mediador na solução de conflitos, sejam eles inerentes à relação de trabalho ou ao cumprimento do presente código;

O gestor tem ainda a responsabilidade de disseminar e garantir a cultura organizacional da empresa.

Condutas quanto ao horário de trabalho

O horário de trabalho estabelecido e acordado, pode sofrer alterações conforme demanda de clientes e necessidade de serviço, havendo necessidade, o colaborador deverá ser informado previamente.

Faltas ou atrasos deverão ser comunicados com antecedência ao superior imediato do departamento ou ao Departamento de Gestão de Pessoas (exceto no caso fortuito ou força maior), sob pena de caracterizar "desídia no desempenho das funções". Essas serão devidamente compensadas, sob pena de serem descontadas dos salários nas formas previstas em lei, salvo se legalmente justificadas.

A realização de horas extras será sempre condicionada à autorização e/ou conhecimento prévio do superior imediato ou gerente para fins de controle operacional, sendo, porém, obrigatória a marcação do ponto, independentemente de autorização.

Conduta com órgãos governamentais e instituições públicas:

As relações entre representantes da empresa e órgãos governamentais (autarquias, instituições públicas - municipais, estaduais ou federais) devem ser exercidas apenas por pessoal habilitado para tal.

Nenhum tipo de benefício (homenagens ou cortesias) deve ser concedido a empregados públicos de forma a serem interpretadas como incentivos ou vantagens a empresa.

Qualquer relação entre esses órgãos e a empresa será exclusivamente em função do exercício regular do direito (do primeiro em relação ao segundo) ou como fornecedor/cliente (do segundo em relação ao primeiro), dentro das exigências legais.

Conduta com as organizações sindicais e partidos políticos:

As contribuições da empresa às entidades, com ou sem fins lucrativos, organizações sindicais ou partidos políticos serão permitidas apenas nos casos impostos ou previstos por lei.

As contribuições dos seus colaboradores (assim como serviços eventualmente por eles prestados) serão entendidas como pessoal e voluntário, exceto nos casos também previstos ou impostos por lei ou convenção coletiva de trabalho.

Ambiente de trabalho

Segurança

Os colaboradores são a razão da existência da SUPPORT. Sendo assim, a dedicação com a manutenção da segurança de todos, significa ir além do cumprimento das leis, é integrar as melhores práticas em todos os negócios. Regras que deve seguir:

- 1.-Cumprir sempre com as determinações do gerenciamento de Saúde, Segurança e Meio Ambiente no local de trabalho, interrompendo qualquer ação não segura;
- 2.-Executar somente as tarefas adequadas a sua capacidade e aos treinamentos recebidos;
- 3.-Comunicar a gestão local, de forma imediata, qualquer condição insegura identificada no ambiente de trabalho, acidente, incidente, lesão ou doença;

Todos os colaboradores devem tomar ações para prevenir, controlar, corrigir e evitar riscos relacionados à segurança.

Respeito e dignidade

De acordo com os fundamentos que direcionam os negócios e princípios éticos, a SUPPORT determina que todos os colaboradores sejam tratados com respeito e dignidade, em conformidade com as leis e regulamentos nacionais, estaduais e locais relativos ao trabalho.

Eliminando qualquer condição de trabalho forçado, escravo ou involuntário, análogo a escravo, mediante a tráfico de pessoas, trabalho infantil, jornadas excessivas de trabalho, exploração de mão de obra de imigrantes ou de refugiados ou mesmo desrespeito as condições de saúde e segurança.

Ao fazer negócios, a SUPPORT espera que seus fornecedores sigam estes mesmos padrões e tomem medidas rigorosas para assegurar o cumprimento destas determinações e das Políticas de Compliance SUPPORT.

Assédio Sexual, Moral e outras formas de violência

Nenhum tipo de assédio será tolerado no ambiente de trabalho na SUPPORT. Todo colaborador, como defensor da cultura da empresa, deverá contribuir em manter um clima positivo e livre das seguintes situações:

- 1.Comportamentos ou formas de se expressar que possam ser entendidos como ameaças ou insultos;
- 2.Abuso de poder de qualquer natureza;
- 3.Vocabulário impróprio ou que ofenda, denigra ou ridicularize uma pessoa ou grupo em relação a condição, característica ou com contexto sexual;
- 4.Conduta agressiva ou intimidadora;
- 5.Piadas que ridicularizem ou ofendam, relacionadas a qualquer condição;
- 6.Agressão Física;
- 7.Contato físico inadequado;
- 8.Exposição ou distribuição de materiais ou imagens com conteúdo sexual;
- 9.Danos físicos ou ameaça de danos;
10. Negligência às condições de segurança ou bem estar do ambiente.

Eventuais práticas de assédio serão consideradas ações prejudiciais para com os colaboradores da SUPPORT e uma violação do Código de Conduta Ética.

Temos uma apostila-resumo à disposição de todos os funcionários e terceiros relacionados à SUPPORT disponível no nosso departamento de RH. A apostila leva em seu conteúdo todos os requisitos necessários para esclarecer o tema de assédio exigido pelo artigo 23 da Lei 14.457/22. Veremos um resumo a seguir:

Ambiente de trabalho

Assédio Sexual

Toda tentativa, por parte de superior hierárquico ou por quem tenha poder hierárquico sobre o(a) subordinado(a), que vise obtenção de favores sexuais por meio de condutas reprováveis e indesejáveis. Também se caracteriza por quaisquer outras manifestações agressivas de índole sexual, com o objetivo de prejudicar a atividade laboral por parte de qualquer pessoa que integre a equipe de trabalho, independente do uso do poder hierárquico, podendo ser do mesmo nível hierárquico.

O assédio sexual pode ser realizado sob chantagem, quando há a exigência de uma conduta sexual em troca de benefícios, ou para evitar prejuízos na relação de trabalho.

Também pode ser por intimidação, quando há provocações sexuais inoportunas no ambiente de trabalho, com o intuito de prejudicar o desempenho laboral de uma pessoa ou de criar uma situação de intimidação ou humilhação.

Assédio Moral

Conduta abusiva, repetitiva e prolongada durante a jornada de trabalho, expondo a vítima a situações humilhantes e constrangedoras, ofendendo a sua dignidade e colocando em risco a sua integridade física, emocional e profissional.

Vertical descendente: exercido pelos chefes com relação aos subordinados.

Vertical ascendente: ações ou omissões dos subordinados com relação ao chefe, para "boicotar" um novo gestor.

Horizontal: entre pessoas de mesmo nível hierárquico, gerando um clima hostil no ambiente de trabalho. Competição exagerada.

Misto: acúmulo do vertical e horizontal. Normalmente inicia com o chefe e passa para os colegas de trabalho.

O maior ativo das empresas são as pessoas e elas precisam estar motivadas e felizes. Quando o ambiente corporativo é tóxico, devido a atos de assédio ou outras formas de violência, as pessoas afetadas ficam infelizes, podem adoecer e perder sua ambição profissional.

Criar um ambiente ético, seguro, inclusivo, empático e livre de discriminação, violência e qualquer tipo de assédio, está entre as prioridades da SUPPORT sendo essas condições de suma importância para alcançarmos nossas metas e o sucesso nos negócios desenvolvidos pela empresa.

Diversidade e Discriminação

A SUPPORT está comprometida em promover um ambiente de trabalho diverso, isento de diferenças e de total apoio a todos os colaboradores.

O respeito à condição e dignidade de todos os colaboradores é um dos pilares de maior relevância. As habilidades e contribuições individuais são considerados os principais elementos para impulsionar os negócios e a vantagem competitiva.

A SUPPORT se responsabiliza em promover práticas para a integração dos profissionais, independente de idade, etnia, religião, orientação sexual, nacionalidade, gênero, deficiência, informação genética, condição familiar ou quaisquer outras condições protegidas ou não por lei.

Entre as outras formas de violência mencionadas acima e que estão disponíveis na apostila-resumo, temos:

Etarismo;

Capacitismo;

Racismo / Injúria racial;

Intolerância religiosa;

Xenofobia;

Homofobia / LGBTQIAP+fobia

Canal de Denúncias / Comunicações

O Canal de Denúncias / Comunicações aberto ao público em geral, receberá denúncias sobre práticas de corrupção, fraude, assédio, discriminação e quaisquer atos ilícitos e/ou irregularidades que prejudiquem o patrimônio e a reputação da empresa, incluindo a inobservância a este Código de Conduta.

O Canal funciona como uma poderosa ferramenta de governança corporativa e objetiva oferecer ajuda na prevenção, detecção e resposta a condutas inadequadas, realizadas por qualquer colaborador ligado à empresa, seja ele sócio, membro da diretoria, funcionário, contratado, fornecedor ou cliente.

As denúncias devem ser encaminhadas eletronicamente pelo site da empresa, na opção Canal de Denúncias / Comunicações. A denúncia será recebida pela área de Compliance, onde o Comitê de Integridade fará a triagem, iniciando a fase de sindicância e investigação.

O trâmite poderá ser acompanhado pelo denunciante por meio do número de protocolo.

É assegurado o anonimato da pessoa denunciante, a confidencialidade do processo de investigação e a apuração de responsabilidades até a publicação da decisão administrativa definitiva.

Serão adotados mecanismos de proteção que impeçam e/ou coibam qualquer espécie de retaliação à pessoa que utilizar o Canal de Denúncias.

O Canal de Denúncias / Comunicações é um ambiente seguro, administrado pela Empresa com total imparcialidade, onde um Comitê, de Integridade, formado por 3 ou 5 colaboradores, irá conduzir uma sindicância para investigar as ocorrências e possibilitar a tomada de medidas necessárias para coibir a conduta irregular.

Todo colaborador possui o dever ético de denunciar, por intermédio do Canal, quaisquer atos de inconformidade a este Código de que tenha conhecimento, em razão do exercício da sua função e/ou posição na Organização, sendo importantíssima a participação de cada colaborador no fortalecimento de um ambiente ético.

Os desvios em relação às condutas, princípios e compromissos aqui estabelecidos, devem ser reportados ao Comitê de Integridade, por meio do Canal de Denúncias da empresa, sendo passíveis das sanções previstas nas normas e regulamentos da Organização e legislação vigente.

Este mesmo Canal poderá ser utilizado pelos membros, convidados e visitantes para críticas e sugestões.

A apresentação intencional de denúncias falsas ou enganosas, será motivo de aplicação de medidas disciplinares. O Canal de Comunicação não é destinado para fofocas, reclamações triviais e desentendimentos pessoais.

Para alcançarmos a finalidade deste Canal é importante que a pessoa denunciante seja honesta, tenha uma comunicação clara e aja de boa-fé.

Asseguramos que não haverá retaliação a nenhuma pessoa que fizer manifestações de "boa-fé", em qualquer nível hierárquico. Serão ouvidas as sugestões, preocupações, suspeitas e questionamentos.

Os colaboradores devem ter especial atenção aos treinamentos sobre assédio e leitura da apostila-resumo que traz informações importantes sobre os tipos de assédio e outras formas de violência no ambiente corporativo, dessa forma, poderão conhecer as condutas inadequadas e evitar falsas denúncias.

Deve-se atentar ao tema INCLUSÃO / EQUIDADE, no sentido de buscar um tratamento inclusivo e equilibrado, levando-se em conta as necessidades e limitações dos indivíduos, ou seja, respeitar o princípio legal da igualdade, tratando igualmente os iguais e desigualmente os desiguais, na medida das suas desigualdades.

Havendo em uma reunião uma pessoa com dificuldades de locomoção, esta deve ter prioridade na hora de se acomodar e sentar-se à mesa, assim como, havendo pessoas com idade avançada, estas devem ter prioridade para sentar-se, com relação aos mais jovens e saudáveis que podem ficar em pé.



Canal de Denúncias / Comunicações

Comitê de Integridade

O Comitê de Integridade tem como função receber denúncias, apurar preliminarmente e investigar observando as Norma de Sindicância da empresa, bem como, avaliar e julgar ocorrências de violação ao Código.

O Comitê é composto por três ou cinco componentes, membros imparciais designados pela Diretoria Executiva, podendo ser colaboradores de áreas operacionais, administrativas e de liderança.

A Assessoria Jurídica e a Gerência de Recursos Humanos poderão ser convidadas para compor o Comitê ou somente para prestar apoio técnico aos assuntos pertinentes.

Recebida a denúncia, o Comitê terá até 30 dias para apurar os fatos e emitir parecer para arquivamento do caso, ou se houver indícios da veracidade da acusação, para dar início à fase de sindicância punitiva.

Ao iniciar a fase de sindicância punitiva, o Comitê notificará a suposta assediadora sobre o ocorrido, abrindo prazo para a defesa para resposta em até dez dias corridos. O Comitê buscará conhecer a versão da suposta assediadora dando a ela ampla defesa.

Após o recebimento da defesa e apuração dos fatos, o Comitê terá 30 dias para emitir parecer à diretoria sobre a conclusão da sindicância. De posse deste documento, a diretoria decidirá e aplicará a punição será mais adequada ao infrator.

Qualquer ato de violação ou desrespeito aos princípios contidos neste Código de Conduta deve ser levado ao conhecimento do Comitê de Integridade por meio do Canal de Denúncias.

O Comitê é responsável por determinar as ações necessárias para divulgação e disseminação dos padrões de ética e conduta dentro da Empresa, assim como, assumir a investigação e julgamento de casos de violação ao Código, sugerindo quais devem ser as sanções mais adequadas para o caso concreto. .

Importante lembrar que, durante todo o processo de sindicância, a pessoa investigada terá direito à ampla defesa e contraditório, sob pena de nulidade do procedimento.

Ficam impedidos de atuar na apuração das violações os membros do Comitê que estiverem comprometidos, por afinidade ou consanguinidade, com as pessoas citadas nas denúncias.

Também devem ser substituídos os membros do Comitê que tenham sido citados na denúncia, seja de forma direta ou indireta, pois a sua participação na sindicância poderia prejudicar a imparcialidade do processo.

O Comitê reúne-se trimestralmente, podendo se reunir extraordinariamente sempre que necessário. O mandato dos membros do Comitê de Ética e Conduta é de 12 meses, podendo ser renovado, mediante nova aprovação.

Aplicação de sanções

As violações ao presente Código serão classificadas levando-se em conta o impacto econômico e de imagem à empresa, o grau de culpa do infrator e a notoriedade e/ou grau de prova do evento, identificadas como:

I.leve - aplicação de advertência, verbal ou escrita;

II.média - aplicação de penalidade de suspensão (sem remuneração), por um período de 1 a 15 dias;

III.grave - aplicação de penalidade de dispensa por justa causa, nos termos do artigo 482 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), sem prejuízo da responsabilização pessoal nas esferas administrativa, civil e penal.

A sanção proposta pelo Comitê de Integridade será encaminhada para exame e parecer da Assessoria Jurídica e, posteriormente, à Diretoria Executiva, a quem compete sua aplicação.



Considerações finais

A Gestão de Pessoas é responsável pelo recrutamento, seleção, treinamento e desenvolvimento, entre outros. A seguir veremos algumas ferramentas utilizadas.

Avaliação de desempenho é uma ferramenta utilizada pela empresa para desenvolvimento pessoal e profissional do colaborador. A avaliação pode ser utilizada para verificar o desenvolvimento do colaborador e incentivar sua melhoria contínua.

Descritivo de cargos: nele estão contidas as informações inerentes ao exercício da função, além da formação, habilidades experiências e conhecimentos necessários para tal. Serve também como auxílio para aplicação da Avaliação de Desempenho no que diz respeito aos pontos a serem desenvolvidos pelo colaborador.

Treinamentos: cada colaborador deve buscar constantemente o crescimento pessoal e profissional através da educação e do aprendizado. A empresa valoriza essas ações e proporciona aos colaboradores condições de desenvolvimento. Por meio dos treinamentos internos e externos, busca-se cada vez mais ter profissionais qualificados e de alta performance.

As informações utilizadas ou disponibilizadas para o exercício da função são consideradas propriedade exclusiva da empresa, ainda que desenvolvida pelo colaborador em benefício ou para melhoria de suas atividades.

São consideradas confidenciais (ou não públicas) as informações inerentes a projetos, clientes, catálogos, dados técnicos, tabelas de preços, estratégias comerciais, business plain, carteira de clientes, orçamentos, dados estatísticos, financeiros e contábeis, de recursos humanos, programas (software) ou qualquer outro, que estejam vinculados ou relacionados aos interesses da empresa ou sejam de seu domínio ou propriedade.

Independentemente da assinatura do Termo de Confidencialidade, como vimos anteriormente, todos indistintamente devem prezar pelo cumprimento do sigilo das informações da empresa.

Importante que o terceiro tenha a mesma visão da empresa, a Governança Corporativa vai atentar à transparência e integridade dos seus parceiros.

Sem essa sintonia é pouco provável que as empresas alcancem os seus objetivos, pois haverá divergências que poderão colocar em risco o futuro do negócio, principalmente com relação a clientes mais organizados, ou seja, aqueles que seguem à risca seus Programas de Integridade.

Atualizações deste Código

O Código de Conduta é um instrumento que procura orientar os colaboradores e parceiros nas suas ações diárias, todavia, pode ser que existam situações no cotidiano que exijam uma resposta que não esteja contemplada neste documento.

Sendo assim, os casos omissos e as dúvidas na interpretação deste Código de Conduta deverão ser esclarecidos pelo Comitê de Integridade.

Compete ao Comitê zelar pela efetiva aplicação deste Código e avaliar permanentemente sua atualidade e pertinência, sugerindo atualizações.

Em casos conflitantes com outras leis e normas, seguiremos sempre o padrão mais conservador, fazendo o julgamento da autoridade do padrão normativo.

Se uma lei de um município, onde a empresa vier a atuar, entrar em conflito com nosso Código, seguiremos a lei.

Em contrapartida, se uma prática comercial de algum cliente ou fornecedor entrar em conflito com nosso Código, seguiremos o nosso Código.

Este Código foi desenvolvido pela empresa:
Ricardo Matioli Sociedade Individual de Advocacia
CNPJ n° 54.430.000/0001-50 - OAB/SP 52.967



RICARDO MATIOLI
 ADVOCACIA EMPRESARIAL