



# Código de Ética e Conduta



## **Colaboradores,**

O objetivo da elaboração de um código de ética e conduta representa o interesse em promover nossos valores: **compromisso, profissionalismo e responsabilidade**. Valores estes que norteiam nossa conduta e servem como fundamentos para estabelecer os princípios da empresa frente aos seus relacionamentos internos e externos envolvendo funcionários, clientes, fornecedores, comunidade, sociedade e a concorrência.

Representa, também, um instrumento de valorização do que temos de mais importante: nosso **capital humano**, pois cremos que uma equipe bem capacitada, motivada e imbuída desses valores é capaz de tornar o serviço cada vez melhor.

Para nós está claro que o sucesso dessas ações não está relacionado simplesmente ao cumprimento de normas, mas sim ao comprometimento de cada um de nós com os objetivos traçados neste documento. Por isso, estamos abertos à críticas e sugestões que possam contribuir e enriquecer este trabalho e nos ajudar na busca da melhoria contínua de nossos serviços.

Contamos com você.



# Valores da Nova Rio

Três valores éticos compõem a base de trabalho em busca da excelência na qualidade dos serviços prestados pela Nova Rio. Se orientarmos nosso comportamento de acordo com a prática dessas premissas, estaremos cada vez mais consolidando a imagem da instituição como uma empresa ética.

Conheça esses valores:

## **Compromisso**

Baseado na dedicação, comprometimento e envolvimento de todos no sentido de alcançar os objetivos organizacionais e manter a qualidade dos serviços prestados.

## **Responsabilidade**

Assumir sempre as ações, reconhecendo erros, valorizando acertos e incentivando a participação de todos para resolução dos problemas, numa busca contínua de melhoria, refletindo caráter e ética em suas relações com os clientes internos, externos e parceiros do nosso negócio.

## **Profissionalismo**

Significa adotar uma postura profissional, especialista e competente em todas as suas ações. Para isso, torna-se necessário a capacitação, formação e crescimento profissional e pessoal.

# Princípios Gerais

## 1. Direitos Humanos:

A Nova Rio considera em todas as suas decisões a isonomia de tratamento entre todos os que nela trabalham, parceiros, fornecedores e clientes sem distinção de qualquer natureza (cor, etnia, opção religiosa, política, gênero, estado civil, nacionalidade, orientação sexual, deficiência, idade, opinião etc). Nosso ambiente é de respeito às competências individuais das pessoas e à diversidade dos membros de nossas equipes.

## 2. Relacionamento com os clientes:

A Nova Rio tem o compromisso de fornecer serviços e produtos em condições apropriadas a cada tipo de cliente, tratando-os de forma igualitária, buscando satisfazer suas necessidades atentando sempre para:

- O estabelecimento de uma relação de confiança e lealdade mútua;
- A prestação de serviços com a máxima qualidade e segurança;
- A adoção de uma comunicação baseada em informações claras, verdadeiras e consistentes a respeito de nossas ações, serviços e produtos.
- O atendimento de compromissos comerciais baseados em preço, prazo, qualidade e condições para cada tipo de serviço/produto.

Às vezes os clientes da Nova Rio são também fornecedores dela, mas vendas e compras são funções separadas e não devem ter relação umas com as outras, evitando-se a prática de reciprocidade. O uso de declarações falsas ou enganosas para vender ou fazer marketing dos serviços da Nova Rio é estritamente proibido. Em caso de problemas de comunicação, o empregado da Nova Rio deverá encaminhar



imediatamente a correção de qualquer mal-entendido que possa existir em relação a um cliente ou cliente em potencial.

### **3. Relacionamento com os funcionários:**

#### a) Contratação e Promoção:

- Em qualquer desses processos o candidato deve ser cuidadosamente avaliado quanto às exigências e requisitos técnicos e profissionais relativos ao exercício de cada função, não sendo toleradas quaisquer formas de favorecimentos ou privilégios.
- Em hipótese alguma haverá discriminação de credo religioso, convicção política ou filosófica, raça, sexo, cor, idade ou estado civil.
- Não deverá existir discriminação ou segregação quanto à participação de pessoas portadoras de necessidades especiais nos processos seletivos. Ao contrário, a Nova Rio incentiva a admissão de profissionais com esse perfil em funções compatíveis, de acordo com as determinações legais.
- Parentes de empregados deverão concorrer em igualdade de condições com os demais candidatos, não se admitindo, contudo, a subordinação direta entre cônjuges, avós, pais, filhos, sogros, genros, noras, irmãos e cunhados, ou desenvolvendo atividades na mesma gerência ou processo.
  - No preenchimento de vagas, a Nova Rio considera o aproveitamento de pessoal interno uma forma de propiciar oportunidade de crescimento profissional.
  - Os critérios que norteiam a promoção de um funcionário são: histórico profissional, assiduidade, pontualidade, zelo pelo material de trabalho, auto-desenvolvimento, iniciativa, habilidades em relacionamentos pessoais, comunicabilidade, conduta ética, conhecimento, prática, experiência e atitudes individuais indispensáveis ao crescimento profissional.



b) Desempenho, Educação e Treinamento:

- O empregado deve conhecer suas responsabilidades, sendo considerada sua atribuição **adquirir** conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias ao bom desempenho de sua função. Cabe à empresa **orientá-lo** nesse sentido.
- A Nova Rio segue os critérios de avaliação dos seus funcionários orientada por pesquisas e resultados aferidos quando de treinamentos específicos para este fim.
- É atribuída aos gestores a responsabilidade de avaliação e orientação, individualmente, de informações que favoreçam crescimento profissional aos colaboradores. Considera-se o elogio um instrumento salutar de orientação, reconhecimento e motivação.
- **Elogios devem ser feitos em público e advertências, caso necessárias e construtivas, em particular.**
- O líder deverá dedicar especial atenção à motivação e ao desenvolvimento profissional da equipe, comprometendo-se a propiciar-lhe oportunidades de desenvolvimento, tendo como base as competências requeridas pela empresa e sua contribuição profissional. Para isso, deve **incentivar** a empregabilidade de seus colaboradores, **fomentar** sua formação e aprendizagem, **reconhecer** seus esforços de forma específica e **valorizar** objetivamente seus êxitos.
- Em suas atividades diárias, eventuais erros devem ser tratados com compreensão e orientação construtiva. A repetição de erros resultantes de descuido, negligência ou falta de interesse devem merecer atenção especial em sua sinalização, pois podem em último caso estarem sujeitos a aplicação de sanções legais.

#### 4. Conflitos de interesses:

- a) Os funcionários da Nova Rio não deverão participar de situações em que seus interesses pessoais estejam acima do negócio ou transações em nome da empresa. Todos os atos, operações em nome da Nova Rio

devem estar de acordo com os procedimentos legais e serem norteados pela consciência profissional e o mais elevado padrão ético, sem pleitear ou incorrer em vantagens pessoais de ambas as partes.

**b) Os empregados devem ter lealdade à Empresa e comprometimento com os valores, a missão, a visão, os objetivos, os princípios e as normas por ela estabelecidas.**

- c) Atividades que não concorram com o tempo a ser dedicado à Nova Rio, e não gerem conflitos de interesses, não sofrem objeção por parte da empresa.
- d) Durante a jornada de trabalho, assuntos de interesse pessoal devem restringir-se ao tempo mínimo indispensável, regido pelo bom senso e acordados com o gestor direto.

### **5. Relacionamento no trabalho:**

É compromisso da Nova Rio orientar pelo profissionalismo o relacionamento com os empregados, tendo como referência os seguintes princípios:

- Os relacionamentos no trabalho devem orientar-se pela confiança, honestidade, integridade, imparcialidade e respeito mútuo.
- A busca de conciliação entre interesses da empresa e do empregado deve ocorrer, prioritariamente, por meio do diálogo na relação direta entre os empregados e suas lideranças.
- **Não se permitem práticas abusivas contra empregados, como assédio moral ou sexual, arrogância, pressões, intimidações ou ameaças, bem como as advertências escritas devem ser dadas somente na presença do empregado e de forma profissional.**
- Todo tratamento que for considerado desrespeitoso, passará por uma sindicância para apuração dos fatos e devidas providências a serem tomadas.
- Anualmente todo colaborador é avaliado e o resultado é discutido com o mesmo, pela sua gerência, com o objetivo de ressaltar pontos fortes e sinalizar pontos que precisam melhorar.
- A preservação da saúde e da integridade física é prioritária em relação aos interesses econômicos.

## 6. Relacionamento com fornecedores:

- A Nova Rio procura tratar todos os seus fornecedores de maneira respeitosa, **mas considera parceiras** as instituições aliadas e comprometidas com a sua organização, que divulgam e valorizam sua marca e valores, que orientam e apóiam no financiamento de suas atividades e possibilitam o desenvolvimento e a comercialização de seus serviços e produtos. Com eles a Nova Rio procura manter relacionamentos diferenciados e duradouros, baseados no respeito, na confiança e lealdade.
- A escolha e contratação de fornecedores devem seguir os critérios técnicos, profissionais e éticos de acordo com as necessidades da empresa. Esse processo deve ser conduzido seguindo normas preestabelecidas, garantindo o melhor custo/benefício, tais como concorrência ou cotação de preços.
- A Nova Rio reprova qualquer tipo de favorecimento pessoal, incluindo gratificação monetária, relacionada à aquisição ou indicação de produtos. São vetados negócios com empresas que utilizem mão-de-obra infantil ou cujos produtos ou serviços sejam de origem duvidosa.



## 7. Relacionamento com a comunidade:

Consciente de sua Responsabilidade Social, a Nova Rio apoiará e atuará em atividades de promoção do bem-estar social, a preservação do meio ambiente e a qualidade de vida.

## 8. Relacionamento com o sindicato:

- A Nova Rio reconhece as entidades sindicais como representantes legais dos empregados e empenha-se em buscar, por meio da negociação realizada com respeito e responsabilidade, o melhor acordo entre os interesses destes e da empresa.

- A Nova Rio mantém relação de respeito com os sindicatos e não pratica qualquer tipo de discriminação ou retaliação aos empregados sindicalizados.

### **9. Relacionamento com concorrentes:**

A Nova Rio procura ter um relacionamento respeitoso e leal com seus concorrentes e desta forma fazer valer seus próprios méritos e vantagens. Orientamos nossos funcionários a evitar depreciar os eventuais concorrentes, seus produtos ou serviços. Não são admitidas atitudes que representem concorrência desleal, práticas comerciais antiéticas ou quebra de sigilo quanto às atividades internas relacionadas à estratégia comercial da empresa.

### **10. Informações privilegiadas**

A divulgação de dados e informações internas da Nova Rio para o meio externo só poderá ser feita com o conhecimento da chefia. O funcionário deverá abster-se de utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, as informações da empresa de que tenha conhecimento, mesmo depois de seu desligamento.



# Constituição do Comitê de Ética e Conduta Corporativa

## Constituição do Comitê

O Comitê é constituído por representantes dos diversos setores que fazem parte da estrutura da Nova Rio. Sua composição será prerrogativa da Diretoria Corporativa.

## Atribuições do Comitê

- Avaliar permanentemente a atualidade, pertinência e disseminação do Código de Ética e Conduta, preservando a cultura da Nova Rio.
- Avaliar casos de violação aos valores da Nova Rio contidos pelo Código, em seus diversos itens.
- Analisar e orientar sobre as dúvidas de interpretação deste Código, bem como reunir-se mensalmente para discutir situações deparadas em seu dia-a-dia corporativo alusivas às questões éticas.
- Em casos esporádicos, reunir-se mediante convocação de um dos membros ou do coordenador do Comitê.

## **Conduta para Empregados**

### **Âmbito de aplicação:**

Este código de ética e conduta se aplica a todos os colaboradores da Nova Rio e prevê a proposição às organizações parceiras, da adoção e/ou elaboração facultativa de Código de Conduta com conteúdo similar.

### **Entrada em vigor**

O presente código de ética e conduta entra em vigor em janeiro de 2007, aprovado pela Diretoria da Nova Rio e comunicado, individualmente, a todos os empregados da empresa.



## ***TERMO DE COMPROMISSO***

Reconheço que recebi e analisei o Código de Ética e Conduta da Nova Rio, concordando com as orientações sobre o comportamento ético que a empresa espera de cada um de nós.

---

Nome do funcionário

---

Setor

---

Data e assinatura



**Nova Rio Serviços Gerais Ltda**  
**Rua Licínio Cardoso, 436**  
**S. Francisco Xavier | (21) 3461-8555**  
**[www.novario.com.br](http://www.novario.com.br)**

