



**CÓDIGO DE ÉTICA
E
CONDUTA PROFISSIONAL**



Prezado(a) Colaborador(a):

O sucesso de uma empresa não depende, exclusivamente, da qualidade de seus serviços para ser considerada bem-sucedida. Na Climátis acreditamos que o sucesso está ligado à credibilidade e para isso assumimos um compromisso imprescindível com a ética.

A fim de trabalharmos com padrões morais e éticos cada vez mais elevados, preparamos este material, para consolidar a missão, visão, valores, princípios morais e éticos da Climátis. Nossos princípios de conduta manifestam nosso interesse em tratar clientes, funcionários e fornecedores de forma respeitosa, oferecendo sempre um tratamento profissional e harmonioso.

O Código de Ética e Conduta Profissional representa nosso compromisso em defender aquilo em que acreditamos, seguindo uma postura responsável, ética, transparente e de respeito mútuo entre todos.

Lembramos que o Código não tem o intuito de restringir o desenvolvimento dos negócios. Ao contrário, vem para acrescentar valor, apoiar o crescimento e a constante busca pela excelência. O Código é válido por tempo indeterminado. Deve ser distribuído a todos os integrantes da Empresa, que não poderão alegar, em qualquer hipótese ou sob qualquer argumento, desconhecimento das diretrizes e princípios nele constantes.

Esperamos que você leia, compreenda, faça cumprir e utilize este guia como uma referência valiosa no seu dia a dia.

Marcelo Zagonel Levek

Sócio administrador



A CLIMÁTIS

A empresa **Climátis Climatização, Refrigeração e Energia Solar** é uma empresa familiar que nasceu da necessidade de o mercado possuir um serviço de instalação e manutenção de sistemas de climatização, refrigeração e energia solar fotovoltaica de qualidade e valor justo.

Nossos serviços abrangem o **setor de climatização** (condicionadores de ar e climatizadores), **refrigeração comercial** (câmara frigorífica, refrigeradores ou geladeiras comerciais, expositores, ilhas refrigeradas, balcões frigoríficos, freezers e máquinas de gelo), e **energia solar**.

Os serviços executados pela Climátis Climatização, Refrigeração e Energia Solar Fotovoltaica são baseados na qualidade, ética, organização e respeito ao cliente.

A Climátis é uma empresa que busca incessantemente a qualidade total realizando o serviço bem feito da primeira vez, combatendo o "mais ou menos", o "vai-assimmesmo" ou "o cliente não é exigente".



MISSÃO

Realizar serviço e atendimento primando pela ética, qualidade, eficiência, responsabilidade e de forma personalizada a fim de encontrar a melhor solução para nossos clientes.

VISÃO

Ser uma empresa de referência na área de Climatização, Refrigeração e Energia Solar Fotovoltaica no mercado de Curitiba em um prazo de 10 anos.

VALORES

- Eficácia
- Ética
- Assiduidade
- Respeito

Esses são os 4 pilares da empresa e que procuramos praticar todos os dias. Nossa missão consiste em estabelecer uma cultura de aperfeiçoamento contínuo das pessoas com o objetivo de garantir aos nossos funcionários e clientes um grau de satisfação cada vez maior, sempre respeitando as diretrizes sustentáveis de meio ambiente.



CONDUTA NA EMPRESA

Relacionamento com os funcionários

Os funcionários da CLIMÁTIS devem agir dentro dos padrões de conduta que refletem sua integridade pessoal e profissional, observar e cumprir as diretrizes e princípios previstos neste Código de Ética e Conduta, reforçando e disseminando o cumprimento no ambiente de trabalho.

Nos processos de admissão e promoção de funcionários, será considerada a capacidade técnica, a experiência profissional e a competência de integrar-se em grupos de trabalho, garantindo igualdade a todos. A CLIMÁTIS não admite qualquer atitude de preconceito ou discriminação relacionada à raça, cor, crença ou filosofia de vida, estado civil, sexo, religião, origem, idade, orientação sexual, ideologia política, deficiência física ou mental, entre outros, nas contratações e promoções de seus funcionários, os quais devem preencher os requisitos técnicos e o perfil para o cargo, mantendo um ambiente de trabalho que respeite a dignidade de todos os funcionários, possibilitando crescimento profissional isento de qualquer tipo de discriminação.

Para a boa conduta profissional, não serão aceitos comportamentos abusivos que induzam a um ambiente de intimidação e constrangimento, como ações, insinuações ou atitudes que atinjam a dignidade ou a integridade física ou psíquica das pessoas, qualquer ato relacionado a assédio sexual ou constrangimento moral entre colegas, independentemente de subordinação hierárquica.

Os funcionários da CLIMÁTIS, no exercício de suas atividades, devem observar as regras de segurança, procurando identificar e corrigir condições e comportamentos inseguros, preservando a sua integridade física e a de seus colegas.

No exercício de seu cargo ou função, cada colaborador deverá:

- Buscar o melhor resultado para a CLIMÁTIS, mantendo sempre uma atitude transparente, de respeito, lealdade, eficiência e colaboração com os colegas de trabalho e seus públicos de interesse;
- Não participar de transações e atividades que possam comprometer sua integridade profissional ou desabonar a sua imagem pública, bem como a imagem da CLIMÁTIS;
- Exercer suas atividades profissionais com competência e diligência, buscando o aprimoramento técnico e a atualização permanente, devendo encorajar todos os envolvidos na atividade a adotar tal conduta;
- Ser estritamente profissional e imparcial no tratamento com o público;



- Não usar cargo, função, atividade, facilidades, posição e influência com o fim de obter qualquer favorecimento para si ou para outrem;
- Não criar dificuldades artificiais no exercício de seu cargo, função ou atribuição, com o objetivo de supervalorizar sua atuação profissional;
- Exercer suas atividades de forma eficiente, eliminando situações que levem a erros ou a atrasos na execução das tarefas;
- Respeitar a propriedade intelectual;
- Não alterar nem deturpar o teor de qualquer documento, informação ou dados;
- Promover ações que possibilitam melhorar a comunicação interna, eliminando a propagação de informações sem comprovação (boatos);
- Comunicar ao gestor da área qualquer ato irregular de que tenha conhecimento dentro do ambiente de trabalho;
- Zelar pela segurança, saúde e meio ambiente, cumprindo as diretrizes de Segurança, preservando o Meio Ambiente e cuidando da Saúde;
- Usar corretamente o uniforme ou apresentar-se com vestimenta discreta, sempre com boa apresentação, dentro dos padrões de higiene e limpeza e das regras estabelecidas pela CLIMÁTIS;
- Não movimentar recursos financeiros pertencentes a CLIMÁTIS em suas contas bancárias pessoais;
- Não realizar saques de recursos financeiros pertencentes a CLIMÁTIS em caixas eletrônicos;
- Não realizar compras de bens e produtos para uso próprio em nome da CLIMÁTIS;
- Trabalhar na busca da maximização dos recursos da CLIMÁTIS.

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

É compromisso da CLIMÁTIS contribuir para o processo de criação de valor de seus clientes, por meio do atendimento às suas expectativas e do desenvolvimento de soluções inovadoras.

Nossos Clientes são a razão fundamental de nossas atividades. Identificamos as prioridades dos clientes e buscamos, a partir deste conhecimento, aprimorar o atendimento e a qualidade dos nossos serviços.



É dever de todo colaborador atender aos nossos Clientes com educação, clareza, cortesia, presteza, eficiência, atitude positiva e respeito, garantindo a confiabilidade e confidencialidade das informações prestadas, mantendo e respeitando os acordos firmados, oferecendo soluções completas para os clientes, apoiadas por produtos de qualidade e serviços de excelência.

Ao atender nossos Clientes, devemos fazer da melhor maneira possível, superando as suas expectativas.

Os requisitos e as expectativas dos clientes devem ser considerados, e todos aqueles que forem estabelecidos devem ser rigorosamente cumpridos.

A CLIMÁTIS não discrimina clientes, seja por origem, seja por porte econômico ou localização. No entanto, reserva-se o direito de encerrar qualquer relação comercial sempre que seus interesses não estiverem sendo atendidos ou, ainda, quando o relacionamento representar risco legal, social ou ambiental.

É proibido fazer pagamentos impróprios a qualquer pessoa com o intuito de facilitar a venda de nossos serviços, mesmo se perdermos oportunidades de negócio.

É de responsabilidade do empregado a confidencialidade das informações sigilosas a ele repassadas por seus clientes e parceiros.

RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

Os fornecedores da CLIMÁTIS devem ser avaliados por meio de critérios claros e sem discriminação. Toda decisão deve ter sustentação técnica e econômica, não sendo permitido favorecimento de nenhuma natureza.

A contratação de empresas pertencentes ou dirigidas por ex-empregados deve ser tratada com os cuidados necessários para não expor a CLIMÁTIS a riscos trabalhistas.

A CLIMÁTIS espera de seus fornecedores clareza na caracterização dos produtos e dos serviços, bem como nos cuidados a serem tomados em relação a saúde, segurança e meio ambiente.

A CLIMÁTIS poderá encerrar uma relação de negócio com um fornecedor sempre que houver prejuízo de seus interesses ou desconsideração de questões legais, tributárias, de meio ambiente e de saúde e segurança no trabalho.

É de responsabilidade do empregado a confidencialidade das informações sigilosas a ele repassadas por seus fornecedores.

RELACIONAMENTO COM CONCORRENTES

A concorrência leal deve sempre reger as relações com as empresas concorrentes. O respeito às demais empresas concorrentes devem ocorrer na mesma medida em que a CLIMÁTIS espera ser tratada.



Nosso objetivo é superar a concorrência tanto na qualidade de produtos e serviços, como na eficiência e no resultado. Esse objetivo deve estar fundamentado na lealdade e na integridade de nossas ações e no respeito aos concorrentes.

Não devemos desqualificar as empresas concorrentes diante de clientes ou fornecedores, mas ressaltar as qualidades da CLIMÁTIS.

Em eventos sociais em que ocorrer contato com profissionais da concorrência, todo colaborador deve inibir qualquer diálogo sobre a CLIMÁTIS. No caso de algum cliente e/ou fornecedor falar ou escrever críticas a concorrentes, devemos ouvi-los, porém sem fazer qualquer comentários (sobretudo em comunicações não-verbais).

A CLIMÁTIS procura superar a concorrência por suas qualidades técnicas e competência. Honestidade e observância aos nossos princípios éticos é nosso dever, e não vantagem competitiva.

SUSTENTABILIDADE

É um compromisso da CLIMÁTIS cumprir a legislação ambiental. As atitudes em relação ao meio ambiente têm como prioridade o respeito pela natureza, a prevenção e a redução dos impactos ambientais. Para isso, incentivamos as ações e o comprometimento das pessoas na melhoria dos processos e na aplicação de tecnologias adequadas, visando o desenvolvimento sustentável. Proteger e gerir adequadamente os recursos naturais é uma demonstração de responsabilidade e um aspecto essencial à qualidade de vida das comunidades que nos cercam.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

A CLIMÁTIS não admite e não utiliza mão-de-obra infantil e não adquire produtos ou serviços de fornecedores que sabidamente façam uso deste tipo de recurso, assim como daqueles que mantenham trabalhadores em condições desumanas de trabalho.

A CLIMÁTIS estimula a participação de seus colaboradores em atividades de cunho social, em trabalhos voluntários e outras que tenham como propósito a melhoria da qualidade de vida da comunidade.

Entendemos que o desenvolvimento das pessoas não se esgota na vida profissional e na atividade empresarial.

BRINDES, PRESENTES E OUTRAS CORTESIAS

As cortesias oferecidas aos colaboradores e que se traduzem em brindes, presentes, ofertas em dinheiro, descontos em transações de caráter pessoal, viagens, convites para participar de eventos ou quaisquer outras atenções, é um tema que merece especial atenção dos colaboradores, na medida que podem provocar suspeita de favorecimento.



Os critérios de aceitação dependem das práticas usuais do mercado, devendo evitar-se tudo que possa ocasionar algum descrédito para a própria pessoa ou para a CLIMÁTIS.

MEDIDAS DISCIPLINARES

A existência de normas, políticas e procedimentos é condição essencial para uma empresa de sucesso. Cabe à liderança garantir que sejam seguidos para o funcionamento harmônico e eficiente da Organização.

Cabe à liderança informar, orientar e preparar sua equipe para a correta aplicação das políticas e das normas da organização, sendo um exemplo a ser seguido.

Descumprimentos de normas e regras não podem ser tolerados e são passíveis de punição.

São punições possíveis:

1. Advertência verbal
2. Advertência por escrito
3. Suspensão
4. Demissão sem justa causa
5. Demissão por justa causa

A aplicação de penalidades deve ser feita, tanto quanto possível, logo em seguida à falta cometida, sob pena de caracterizar o perdão tácito. Admite-se um período maior de tempo para a aplicação de penalidade quando a falta requerer apuração de fatos e das devidas responsabilidades. As sanções devem ser justas, razoáveis e proporcionais à falta cometida. Faltas semelhantes devem receber sanções semelhantes.

O empregado deve solicitar orientação a seu chefe imediato em casos nos quais, por falta de infraestrutura ou recursos adequados, não consiga cumprir a norma. Por sua vez, este deverá levar o caso a um nível adequado da organização para buscar uma solução definitiva.

POSTURA DOS GESTORES

Os gestores são garantidores de excelente ambiente de trabalho e dos processos e valores corporativos e devem orientar e aproveitar as vantagens do trabalho em equipe. Eles respondem pelos resultados de sua gerência, por manter o cumprimento dos padrões estabelecidos pela CLIMÁTIS, pela sua área em particular, e dão apoio no desenvolvimento de sua equipe. Também são responsáveis por preservar a existência de um ambiente de trabalho adequado, por promover o desenvolvimento do trabalho e para que sua equipe alcance o seu nível mais alto de desempenho.

Eventuais erros cometidos por empregados deverão ser apontados pelas lideranças, sendo tais eventos acompanhados das informações e das diretrizes necessárias para evitar sua reincidência. A repetição de erros resultantes de descuido, negligência ou falta de interesse deve merecer rigorosa correção.



É conduta esperada de todos ouvir e considerar novas ideias, opiniões distintas, questionamentos e argumentações que representem uma forma de aprendizado e melhoria dos processos.

A CLIMÁTIS valoriza a sinergia entre as áreas, a cooperação entre empregados de todas as Unidades e Setores e o compartilhamento de conhecimentos como forma de aprendizado e disseminação das melhores práticas, resguardados os critérios de confidencialidade expostos neste Manual.

A CLIMÁTIS não admite assédios, tais como sexual, econômico, moral ou de qualquer outra natureza, nem situações que configurem desrespeito, intimidação ou ameaça no relacionamento entre empregados, independentemente de seu nível hierárquico.

O empregado que se considerar discriminado, humilhado ou alvo de preconceito, pressão, práticas abusivas ou em situação de desrespeito e que se sentir constrangido em tratar do assunto com seu superior hierárquico deve comunicar o fato ao Setor de RH.

USO DE ÁLCOOL, DROGAS E COMERCIALIZAÇÃO DE MERCADORIAS

A CLIMÁTIS não admite que seus colaboradores estejam sob efeito de bebidas alcoólicas, drogas ou substâncias que possam alterar ou causar desvio de comportamento durante a jornada ou no ambiente de trabalho.

Em viagens, eventos e refeições de negócios, deve haver o bom senso, respeito aos padrões de comportamento e uso moderado de bebidas alcoólicas.

A CLIMÁTIS empenha-se em motivar os seus colaboradores a eliminar quaisquer vícios ou excesso de bebidas alcoólicas, drogas ou mesmo cigarros, por entender serem nocivos à saúde e ao desempenho profissional e social.

É proibido fumar em áreas de trabalho coletivo e/ou ambientes dotados de ar condicionado inclusive corredores, além dos locais não permitidos por questões de segurança. Os colaboradores que desejarem fumar durante o expediente de trabalho deverão utilizar os “fumódromos” existentes nos locais de trabalho, adequadamente sinalizados.

As restrições ao uso de fumo nas dependências da CLIMÁTIS aplicam-se também aos visitantes e terceiros, ficando a cargo dos responsáveis dos departamentos/setores a aplicação da norma. É proibido o comércio ou divulgação de qualquer tipo de produto ou serviço entre colaboradores nas dependências da CLIMÁTIS.



OBSERVÂNCIA AO CÓDIGO

Qualquer ato ou omissão que possa constituir delito patrimonial contra a CLIMÁTIS deverá ser relatado, identificado e investigado rapidamente, para que medidas legais correspondentes possam ser tomadas.

Esta regra deverá ser aplicada a condutas que possam constituir delitos conexos ou meios de preparação para a execução de um delito patrimonial, tais como: alteração de registros, valores ou documentos, omissão de registros, elaboração de registros falsos, elaboração ou receptação de documentos apócrifos ou falsos, evasão de bens e documentos, manuseio irregular de dinheiro e valores, etc.

Ao tomar conhecimento de atos que sejam contrários a este CÓDIGO, o colaborador deverá informar imediatamente ao seu superior hierárquico e/ou ao Setor de RH. O colaborador que tendo tomado conhecimento de alguma transgressão não informá-la será considerado cúmplice do infrator.

A Revisão e Manutenção do Código é de responsabilidade do Setor de RH e será realizada sempre que se detectar a necessidade de atualização do CÓDIGO. A análise deve compreender e considerar dois ambientes com os quais a CLIMÁTIS se relaciona:

INTERNO

Ocorrências e consequências dos dilemas éticos.

EXTERNO

Novos conceitos e padrão sociais e situações éticas e conflitos tornados públicos e não previstos no CÓDIGO.

A aprovação do CÓDIGO é de responsabilidade da Diretoria da CLIMÁTIS.