PROFESSIONAL CLEANING

Código de
Conduta e Ética

Índice

d. Ouvidoria

Código de Conduta e Ética

A Steffen

a. Missão
b. Visão
c. Valores

Políticas e práticas

a. Compromisso com o meio ambiente b. Compromisso Social
c. Imagem institucional

Compliance Steffen

a. Relacionamento entre colaboradores b. Relacionamento com clientes c. Relacionamento com fornecedores d. Relacionamento com concorrentes e. Relacionamento com poder público

Código de ética

a. Cumprimento de regras
b. Compliance Steffen
c. Comitê de ética

A Steffen

a. *Missão*

Promover bem-estar, saúde e qualidade de vida;
Oferecendo produtos de limpeza e suprimentos mais eficazes, sustentáveis e com melhor custo benefício;
Capacitando nossos clientes para a completa satisfação;
Baseado em uma relação de confiança e transparência.

b. *Visão*

Ser a maior referência de distribuição de produtos de limpeza e suprimentos profissionais do Brasil.

c. *Valores:*

Honestidade, transparência, ética e integridade: Esse é o primeiro dos nossos valores, e o mais importante. Pauta nossa vida e nossas ações.
Paixão pelo que fazemos: Temos orgulho da nossa organização e amamos o que fazemos. Vibramos com nossas vitórias, e também por fazer parte deste time.
Aficionados por qualidade, e pela satisfação de nossos clientes: Os clientes são a razão da nossa existência. Qualidade não é um ato, mas sim um hábito que permeia nossas ações.
Obsessão por resultados: Estudamos, analisamos, estabelecemos objetivos, planejamos e conquistamos. Temos uma missão e ela será cumprida. Pessoas motivadas e capacitadas, processos, tecnologia e indicadores são as ferramentas que nos levam a vitória.

Meritocracia: Uma organização é formada por pessoas que fazem a diferença. Reconhece . mos e celebramos esforços e resultados.
Evolução constante e inovação: Temos consciência que, quanto mais evoluímos, mais temos a aprender. O mundo está em constante mudança, e trabalhamos para sempre estar na . vanguarda das soluções.
Responsabilidade social e sustentabilidade: Pensamos globalmente, agimos localmente, e incentivamos o ecossistema que estamos inseridos a contribuir com o mundo que nos cerca.

Políticas e Práticas

a. Compromisso com o meio ambiente

A Steffen pauta suas ações com base em uma relação de equilíbrio com o meio ambiente. Através do compartilhamento da cultura de limpeza profissional, incentivamos nossos clientes a utilizar produtos de limpeza concentrados que diminuem em até 250 vezes o descarte de embala gens no meio ambiente.

Nossa fornecedora de papéis da linha tissue é certificada na norma Internacional de Cadeia de Custódia FSC®, desde 17 de outubro de 2012. Trata-se de um selo verde reconhecido em todo mundo, presente em todos os continentes. FSC® é uma sigla em Inglês para a palavra Forest Stewardship Council®. A certificação FSC® faz com que nossos produtos sejam diferenciados e com valor agregado, proporcionando aos consumidores conscientes uma opção de produto que não degrada o meio ambiente e contribui para o desenvolvimento social e econômico das comuni dades florestais.

Também fazemos campanhas ativas junto a nossos clientes buscando a utilização equilibrada de papéis toalhas, baseado nas melhores práticas de uso.

b. *Compromisso social – Mobilidade Solidária*

A Steffen busca também estar em equilíbrio com nossa sociedade, utilizando seus dons a serviço de causas maiores, como a força da nossa capacidade logística.

Baseado nesses preceitos, a Steffen desenvolveu o projeto Mobilidade Solidária, em parceria com a ONG One by One, que apoia crianças especiais de baixa renda, através de doações de cadei ras de roda. Uma das fontes geradoras de receita para compra destas cadeiras é através do recolhi mento de lacres de bebidas em lata.

A Steffen doa coletores de lacre com informações sobre o projeto, e incentiva o recolhimento destes lacres junto a sua grande carteira de cliente.

A Steffen também usa sua frota de caminhões para recolher os lacres juntados pelos clientes, e encaminha a ONG One by One para transformá-los em cadeiras de roda, que são doadas para as crianças portadoras de necessidades especiais.

Todo o ecossistema que a Steffen está inserido participa do projeto, incluindo colaboradores de diversos setores, clientes, e colaboradores dos nossos clientes. O sucesso do projeto está na força direcionada conjunta de todos.

c. *Imagem institucional*

Devemos:

Zelar pela imagem da Steffen, dentro e fora do ambiente de trabalho, estando alinhado aos valores da empresa, agindo de maneira ética e livre de preconceitos;
Não prestar declarações ou dar entrevistas em nome da Steffen sem prévia aprovação e preparação;
Assegurar que os registros e documentações que dão sustentação às nossas atividades conte nham sempre informações corretas, seguras, precisas e atualizadas;
Zelar pela guarda e sigilo das informações confidenciais relacionados à empresa; Não discutir informações confidenciais em áreas públicas ou transportes públicos, bem como em redes sociais, blogs pessoais e/ou corporativos, ou outros meios de comunicação que possam gerar risco de exposição indesejada da informação;
Zelar pela imagem da Steffen nas redes sociais. Publicações de cunho preconceituoso, discriminatório e ofensivo não estão alinhados com os valores da empresa.

Compliance Steffen

a. *Relacionamento entre colaboradores*

O ambiente de trabalho deve ser composto de: respeito, ordem e limpeza. O uniforme será

compatível com o trabalho executado e todos devem contribuir para manutenção da higiene, segurança e a boa imagem da empresa.

Não toleramos qualquer atitude gerada por preconceitos relacionados à raça, cor, sexo, religião, orientação sexual, classe social, nacionalidade, idade, estado civil, posição político-partidária ou qualquer tipo de incapacidade física ou mental dirigida a qualquer pessoa.

Não são permitidos atos de assédio sexual ou moral, ofensas ou intimidades com colegas, fornecedores, clientes ou visitantes.

Todos os colaboradores devem contribuir para a criação e preservação de um ambiente sau dável, não apoiando a propagação de informações sem comprovações (boatos). As dúvidas devem ser dirimidas junto aos gestores de cada área.

b. *Relacionamento com clientes*

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 produtos e serviços, sem abrir mão dos nossos processos;

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

Descontos, abatimentos, créditos e subsídios de qualquer ordem podem ser oferecidos a clientes, desde que estejam de acordo com a legislação vigente, as normas internas e que sejam competitivamente justificáveis e documentados.

Ao atender nossos clientes, devemos fazê-lo da melhor maneira possível, superando as suas expectativas.

c. *Relacionamento com fornecedores*

O relacionamento da Steffen com seus fornecedores de materiais e prestadores de serviços exige transparência e lisura nos procedimentos de compra. As negociações devem ser conduzidas buscando os melhores resultados para a Steffen.

O processo de compra de produtos e/ou serviços (cotação, pedido e fechamento de negócio) deve ser transparente e objetivo, evitando situações e favorecimento direto ou indireto a um determinado fornecedor, ou em benefício próprio ou de parentes e amigos.

Não são admitidos privilégios de preços ou de outra natureza para a aquisição de bens para uso pessoal, como também não é permitido manter relação de emprego, contínuo ou eventual, com empresas fornecedoras, ou receber comissões, vantagens e presentes que de alguma forma possam interferir nas negociações.

d. *Relacionamento com concorrentes*

O relacionamento com os concorrentes deve ser pautado por padrões éticos, evitando quais quer ações ou práticas que possam caracterizar concorrência desleal.

Nenhum colaborador está autorizado a fornecer quaisquer informações da empresa aos nossos concorrentes.

O colaborador que tenha grau de parentesco com colaboradores de concorrentes diretos deve comunicar ao seu superior direto.

e. *Relacionamento com Poder Público*

É obrigação da Steffen e de seus colaboradores o cumprimento da legislação brasileira e de quaisquer outras normas eventualmente aplicáveis.

O respeito às normas não se limita ao cumprimento da Lei, mas também à observância das diretrizes previstas no presente Código e nas políticas de governança corporativa específicas, dentre outras políticas adotadas pela Steffen.

A Steffen deve prestar às autoridades de regulação, autoregulação e fiscalização toda colabo ração necessária, atendendo prontamente sempre que cabível às solicitações que lhe forem dirigi das, e não adotar qualquer comportamento que possa impedir o exercício regular e a atuação das autoridades competentes.

Código de Ética

a) *Cumprimento de regras*

Os colaboradores devem cumprir rigorosamente suas jornadas de trabalho.

O registro eletrônico, cartão de ponto ou a folha de ponto retrata a sua jornada de trabalho e a sua assiduidade. Por isso, não risque, não amasse, nem rasure o seu crachá de identificação, cartão ou folha de ponto. Não é ético e constitui falta grave o ato de “passar o crachá de identificação”, “bater o cartão de ponto” ou “ assinar o ponto” para outro colaborador.

Em caso de serviços externos o colaborador deve cumprir a mesma carga horária determinada em seu contrato de trabalho. Logo, se ao término dessa atividade ainda houver horas a serem cum pridas, o colaborador deve retornar ao seu posto de trabalho.

Caso seja necessário ausentar-se, o colaborador deverá preencher o formulário “boletim de ocorrência” e encaminhar à gerência responsável.

O boletim de ocorrência é um documento de preenchimento obrigatório pelo empregado nos casos de: faltas, atrasos, situações adversas ocorridas durante a jornada de trabalho, e ficará arquiva do no dossiê do empregado, a fim de compor o histórico funcional.

A empresa não estipula horário para o consumo de café e chá, porém o colaborador deverá usar o bom senso.

Os visitantes somente terão acesso à recepção. Nas dependências internas da empresa devem circular somente fornecedores e clientes devidamente identificados, autorizados e acompanhados por um colaborador. Os visitantes não devem circular nas dependências da empresa sem o acom panhamento de um colaborador.

É extremamente proibido fumar nas dependências internas da empresa.

Colaboradores em exercícios de suas atividades profissionais representam a imagem da em presa, por esta razão, devem zelar pela higiene pessoal (barba bem feita, cabelos limpos e arruma dos e banho diário).

As roupas e acessórios utilizados devem valorizar esta imagem, devendo as indumentárias serem apropriadas ao ambiente de trabalho, qualquer que seja o setor. Esperamos que seja utilizado o bom senso e discrição. Cabe ao gestor da área avaliar se o colaborador está adequadamente traja do.

Os colaboradores devem evitar a utilização do uniforme da empresa fora do horário de expedi ente. Caso estejam utilizando e se envolvam em atos que possam denegrir a imagem da empresa, o colaborador estará sujeito a penalidades que vão de advertência até a demissão por justa causa.

Os sistemas de computação e equipamentos de comunicação eletrônica são bens da Steffen e são fornecidos como ferramentas para permitir aos colaboradores melhor desempenho de suas tarefas. O uso é exclusivo para as atividades de interesse da Steffen.

É proibido instalar ou remover nos computadores da Steffen, programas institucionais para os quais não tenha a licença de uso correspondente. Não é permitido modificar os softwares contrata dos, salvo em casos específicos, de acordo com os respectivos contratos e sob a supervisão da Gerência.

As contas de usuários para acesso aos sistemas ou às redes internas da Steffen são pessoais e intransferíveis. Deste modo, as contas dos usuários não podem ser compartilhadas com outras pessoas. As senhas de acesso devem ser mantidas em sigilo e de posse dos responsáveis pelas contas. Todas as atividades efetuadas são registradas e associadas à senha do usuário, de modo a responsabilizá-lo no caso de irregularidades.

Caso se ausente do seu local de trabalho, o colaborador deve bloquear seu computador ou terminal, evitando que outras pessoas possam utilizá-lo em seu lugar.

É preferível errar por excesso de segurança. Se tiver dúvidas sobre um anexo, exclua-o, especial mente se ele vier de uma fonte desconhecida.

É proibido o armazenamento de conteúdo pornográfico, jogos, ou qualquer tema que não tenha relação direta às atividades da empresa, como fotos ou arquivos pessoais.

b. *Compliance Steffen*

Baseado nas melhores práticas de ética e integridade praticadas pelo mercado, a Steffen institucionalizou sua política de Compliance. O objetivo é o de reforçar seus valores e seu compro

misso com a integridade e com a ética em todas as suas ações, e acompanhar a evolução da dissemi nação dessas práticas através de relatórios e indicadores.

c. *Comitê de ética*

A Steffen manterá permanentemente, um Comitê de Conduta e Ética, composto pelo pelos seus dois Diretores, pela sua gestora de RH e por mais uma pessoa a ser escolhida pelos diretores. As funções do comitê de ética são:

- Revisar o Código de ética periodicamente, a cada 2 anos;
- Receber denúncias sobre violações deste Código;
- Garantir o sigilo sobre as informações recebidas;
- Analisar e avaliar as violações do Código, apurando os fatos e direcionando a tomada de decisão;
- Ficar responsável pela divulgação deste Código, que será entregue a todos os colaboradores e colocado no site da empresa;
- Sanar dúvidas e apresentar demais informações aos colaboradores com relação a este código, através dos canais disponibilizados.

d. *Ouvidoria*

O conselho de ética nomeará uma pessoa que será responsável pela Ouvidoria da empresa. As denúncias poderão ser feitas para a ouvidoria através do telefone: 2441-8149 ou pelo e-mail: compliance@steffen.com.br ou por escrito ao RH, podendo inclusive ser anônima. Ressaltamos que, em caso de anonimato, o Comitê não poderá dar retorno ao denunciante.

TERMO DE COMPROMISSO E ADESÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL

Nome Completo:

_____

Cargo/função:

_____

Reconheço que o presente CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL da STEFFEN reflete meu compromisso de profissionalismo e transparência com a empresa.

Comprometo-me a cumpri-lo integralmente em todas as minhas ações no trabalho.

Reconheço ter recebido um exemplar do CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL da STEFFEN, ter lido o documento e ter tido a oportunidade de fazer perguntas sobre as políticas descri tas no Código. Estou de acordo com seu conteúdo, e me comprometo a segui-lo.

Reconheço, também, que este Código foi desenvolvido para servir como guia para as políticas da STEFFEN na condução de seus negócios e constitui um adendo ao contrato individual de trabalho.

A assinatura do Termo de Compromisso e Adesão ao Código de Ética e Conduta Profissional é expressão do livre consentimento e concordância no cumprimento desses princípios.

Local e data:

.....

Assinatura:

PROFESSIONAL CLEANING

Código de Conduta e Ética