

CÓDIGO DE ÉTICA & CONDUTA



Outubro de 2017

AME

CÓDIGO DE ÉTICA & CONDUTA

Caro colega,

O nosso patrimônio maior está na relação de confiança que estabelecemos com diversos públicos de interesse - nossos clientes, funcionários, prestadores e a comunidade em geral.

Portanto, é nosso compromisso preservá-lo e retribuir a credibilidade que nos é depositada.

Em nossos relacionamentos refletimos os valores individuais e, para que possamos estar alinhados aos nossos valores e crenças decidimos pela elaboração de uma Política de Ética e Conduta que constitui um guia para a realização de qualquer ação, um texto de reflexão e referência para as decisões que tomamos em nosso dia a dia, quer sejam estas operacionais, táticas ou estratégicas.

Nossa Política de Ética e Conduta está fundamentada em nossa Missão, Valores e Políticas diversas e traz um conjunto de diretrizes e comportamentos esperados que apontam um horizonte para o qual queremos caminhar juntos. A Política define rumos e qualifica as práticas exigidas, desejadas e mais adequadas, considerando a nossa vocação.

Nossas decisões e ações produzem efeitos sobre todos aqueles que mantêm relações conosco. Por este motivo é importante ressaltar o nosso compromisso com as definições contidas na Política e reforçar a disponibilidade da sua liderança e de toda a diretoria para debater o conteúdo e esclarecer suas dúvidas.

Boa leitura!

Departamento de Gestão De Pessoas

Objetivo

Esta política objetiva normatizar padrões éticos a serem adotados e trazer orientações gerais de conduta a todos os funcionários, dirigentes, estagiários, temporários, jovens aprendizes e prestadores de serviços internos da organização.

Abrangência

A aplicação desta Política não distingue área, nível hierárquico ou tipo de relação com a empresa, e objetiva estabelecer os princípios éticos, morais e de conduta orientadores das relações interpessoais e institucionais internas e externas.

Missão

Nossa Missão é a defesa dos direitos, a promoção da assistência e emancipação das pessoas com deficiência, bem como apoiar ações que favoreçam a construção de um ambiente social inclusivo.

Valores

A AME é o conjunto de pessoas formado por seus funcionários, dirigentes, prestadores de serviços e nossos clientes intermediários e finais. A organização acredita que somente por meio de uma atuação ética, moral e com um viés civilizatório sua missão e razão de existir possa efetivamente se concretizar. Neste contexto prega os seguintes valores e princípios:

- Cooperação, trabalho, sinceridade, ética, lealdade, justiça, flexibilidade, transparência, confidencialidade, comprometimento, responsabilidade e justiça: valores fundamentais;
- Preocupação com inclusão e processo civilizatório (Preocupação com o indivíduo, cidadão e profissional) como premissas mestras;
- Funcionários, dirigentes e prestadores de serviços são interdependentes, devendo colaborar uns com os outros;
- A concórdia interna e externa deve ser alcançada por meio de princípios éticos;
- O diálogo e a participação têm como objetivo estimular ideias e não atingir pessoas;
- Todos têm o direito e o dever de expor sua opinião como contribuição, dentro de uma conduta igualitária e ética;
- A busca da excelência exige humildade, determinação e paciência;

- Erros acontecem e devem ser corrigidos de imediato, com o sentido de oportunidade para melhoria e crescimento;
- A dedicação de cada um não deve restringir-se às tarefas de sua função;
- Postura de simplicidade, sem personalismo e com forte senso de comprometimento e profissionalismo;

Política de Ética e Conduta

Responsabilidade dos líderes

Os líderes, especialmente pela dedicação do seu tempo, de sua presença, pela sua experiência e, sobretudo, pelo seu exemplo, têm o dever de contribuir para que seus liderados cumpram integralmente esta Política, devendo:

- Divulgar aos liderados o seu conteúdo, evitando que seja cometida violação por falta de informações;
- Identificar as possíveis ocorrências do descumprimento desta política e escalar ao seu superior hierárquico;
- Tratar as situações de violações desta política observando a filosofia empresarial e preservando os negócios, e imagem da organização, bem como os parceiros e clientes da mesma.

A Integridade profissional, pessoal e ética

Não colocar em risco e preservar pela segurança e a integridade da imagem da organização. É fundamental que as atitudes e comportamentos reflitam a integridade pessoal e profissional.

Não ser omissos, nem coniventes com atitudes reprováveis. Em caso de dúvidas quanto à conduta a ser observada ou adotada, buscar orientação com seu superior hierárquico ou diretoria.

Relação com os clientes

O cliente satisfeito é um dos fundamentos da organização. Portanto, é princípio de nossa atuação servir o cliente, com ênfase na qualidade, na produtividade e agilidade. Os clientes devem ser atendidos com genuíno interesse e eficácia, sendo-lhes oferecidas soluções claras, precisas e transparentes. Os clientes devem obter respostas, ainda que negativas, às suas solicitações de forma adequada e no prazo esperado.

Conformidade

Conduzir as atividades profissionais de acordo com as leis, regulamentos, políticas e normativas internas e externas aplicáveis a todas as frentes de atuação da organização. A conformidade com as leis se estende aos direitos autorais, não sendo permitido utilizar cópias ilegais ou publicações de qualquer gênero para uso pessoal ou profissional na organização, uso de materiais de terceiros, bem como proteger incondicionalmente dados e informações pertencentes aos clientes da organização quando do uso dos mesmos em atividades profissionais do dia a dia. Igualmente buscar proteger a organização de ser vítima ou envolvida em atos antiéticos ou ilícitos de qualquer natureza, cooperando na comunicação de suspeitas ao superior imediato ou à diretoria.

Fraudes

Serão tratadas, com rigor administrativo e/ou criminal eventuais fraudes ou crimes praticados no âmbito da organização ou de seus clientes contratantes.

São exemplos de conduta esperada

- Abster-se de usar a posição hierárquica, os recursos, as informações ou a reputação da organização para obter vantagens pessoais ou para terceiros, direta ou indiretamente;
- Não realizar atividades, nem permitir influências externas que entrem em conflito ou prejudiquem o desempenho das atividades profissionais ou o alcance dos objetivos da organização;
- Tomar decisões imparcialmente, sem se influenciar por interesses ou preferências pessoais;
- Abster-se de influenciar ou opinar em casos nos quais não seja possível isenção, evitando assim situações conflitantes;
- Quando constatados relacionamentos com potencial para gerar conflito de interesses, os líderes devem avaliar a situação e efetuar os ajustes necessários;
- Observar e agir de acordo com a legislação vigente e as políticas internas da organização, visando garantir segurança nas operações e reforço da credibilidade perante nossos clientes;
- Realizar as atividades e cumprir suas funções de acordo com os limites estabelecidos, não assumindo riscos sem autorização ou desconhecimento da organização;
- Em caso de dúvidas que possam gerar prejuízos à organização, clientes e parceiros, recorrer sempre ao superior imediato;
- Reconhecer os erros e falhas decorrentes das atividades de trabalho, de forma proativa e positiva, transformando-os em oportunidades de melhoria. Nenhum tipo de erro ou falha deve ser ocultado ou omitido;

AME **CÓDIGO DE ÉTICA & CONDUTA**

- Erros devem ser sempre reportados, com intuito de preservar os interesses dos clientes, parceiros e acionistas. A comunicação de possíveis desvios referentes ao observado nesse código deverá ser feita diretamente ao superior imediato ou à diretoria. A comunicação poderá ser feita, a princípio, verbalmente e, caso seja necessário, deverá ser registrada a ocorrência.
- Situações não previstas nesse Código devem ser reportadas ao superior imediato, de forma a sanar dúvidas.
- Todos os funcionários têm o dever de informar desvios identificados na sua atuação ou nas dos colegas, superiores ou subordinados. Nenhum funcionário deve se omitir com relação a tais desvios, advindos de sua atividade ou não. Todas as informações serão tratadas com o cuidado necessário, de forma a preservar o funcionário que a transmitir.
- Não serão admitidas, em nenhuma hipótese, represálias ou retaliações. Tais comunicações serão encaradas como oportunidades de melhoria de processos operacionais ou de gestão;
- Agir sempre com dignidade e lealdade, não fornecendo informações enganosas ou improcedentes sobre as suas condições profissionais e, em nenhuma hipótese, conceder aos seus clientes, vantagens diretas ou indiretas, que contrariem a legislação;
- Guardar absoluto sigilo em razão do exercício profissional, ressalvados os casos previstos em lei ou quando solicitado por autoridades competentes;
- Exercer a profissão com probidade, não cometer atos contrários às disposições deste Código e não praticar atos definidos como infrações;
- Agir de boa-fé, não alterar nem deturpar o teor de documentos e não fornecer informações que não sejam verdadeiras;
- Abster-se de dar pareceres ou emitir opiniões, sem estar suficientemente informado, autorizado e devidamente documentado;

Proteção das Informações e Confidencialidade

Informação é um dos principais ativos de uma organização, especialmente quando as informações são de propriedade dos clientes contratantes da mesma. Cada integrante da organização é responsável por assegurar que as informações sejam completas, exatas e confidenciais quando não autorizadas para divulgação. Manter rigorosa confidencialidade de informações sobre a organização, sobre clientes e os demais integrantes sejam estas relacionadas a negócios, registros, operações ou notícias. São vedadas quaisquer declarações externas sem expressa autorização da Diretoria.

Informações Privilegiadas

É vedada a utilização de informações privilegiadas em benefício próprio ou de terceiros. Todos aqueles que acessem, portem, leiam e aprovelem documentos com informações privilegiadas devem manter o mais alto nível de zelo e confidencialidade em relação ao conteúdo. Não deixar essas informações expostas e guardá-las de forma adequada e discreta.

Relações no Ambiente de Trabalho

As relações no ambiente de trabalho interno ou quando executado nas dependências dos contratantes da organização devem pautar-se pela conduta compatível com os valores da organização, a busca por resultados, a cortesia, o respeito, a honestidade, a imparcialidade e a igualdade no relacionamento com clientes, concorrentes, fornecedores e público em geral.

Assegurar o direito e o dever de exposição de opinião como contribuição, não sendo aceitas condutas restritivas bem como privilégios ou preconceitos de qualquer tipo.

É fundamental reconhecer o mérito de cada um e propiciar igualdade de acesso às oportunidades de desenvolvimento profissional existentes, segundo as características, competências e contribuições de cada funcionário.

Não é admitida nenhuma decisão que afete a carreira ou o desenvolvimento profissional de pessoas baseada apenas em preferências pessoais.

Comunicações Recebidas e seu Tratamento

Situações anormais, atos suspeitos ou transgressões comunicadas serão avaliados cuidadosamente, mesmo que não causem prejuízos tangíveis à Organização. Serão tratados de forma pontual e, de acordo com a sua gravidade, poderão ser aplicadas medidas corretivas. Não serão aceitas retaliações às pessoas que, de boa-fé, comunicarem atos suspeitos.

Violações

Os funcionários, dirigentes, estagiários, temporários, jovens aprendizes e prestadores de serviços internos que violarem a Política de Ética e Conduta ou a sua essência ficarão sujeitos a ações disciplinares aplicáveis, conforme disposto em normas internas, na legislação civil, penal e trabalhista.

AME

CÓDIGO DE ÉTICA & CONDUTA

Disposições Gerais

A presente Política de Ética e Conduta vigorará por tempo indeterminado. As diretrizes e orientações contidas nesta Política serão levadas ao conhecimento de todos os funcionários, dirigentes, estagiários, temporários, jovens aprendizes e prestadores de serviços internos da organização.