

CÓDIGO ÉTICA

ÍNDICE:

PALAVRA DO DIRETOR

POLITICA DE QUALIDADE

MISSÃO

VISÃO

VALORES

CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÃO

CLIENTES

FORNECEDORES

ACIONISTAS

COMUNIDADE

RESPONSABILIDADE SOCIAL

IMPRENSA

ORGÃOS GOVERNAMENTAIS

AMBIENTE DE TRABALHO

ADMINISTRAÇÃO, TRANSGRESSÃO (VIOLAÇÃO)

SINDICATOS

CONCORRENTES

Maio/2009

PALAVRA DO DIRETOR

Nosso código de ética tem por objetivo de forma simples e clara sobre às condutas que orientam nossos negócios com princípios fundamentais de respeito à vida humana, honestidade, profissionalismo e transparência, às quais devemos cada colaborador desta empresa, buscar sempre a sua plena satisfação em atender aos nossos clientes.

Assim, este código explicita a moral ética, integrando ações, de relacionamento de honestidade com clientes, colaboradores interno e externo, fornecedores, concorrentes, imprensa, órgãos públicos, acionistas, comunidade, responsabilidade social e ambiente de trabalho.

Elaboramos este código de ética, baseado em nossa política de qualidade, missão, visão e valores.

Habituar-mos a estes conceitos em todas as nossas atividades, por meio de trabalho, inspirando espero que a cada um de nós faça sua própria conduta um exemplo a seguir para todos.

Agradecido !

Wendell Roberto dos Santos.

Diretor Geral

POLÍTICA DE QUALIDADE

A excelência dos serviços prestados de segurança eletrônica, conservação, limpeza e Portaria, através dos conceituados métodos de atendimento e qualidade , tendo comprometimento com uma dinâmica organizacional que assegura a melhoria continua, por meios de capacitações, treinamentos e palestras.

MISSÃO

Prestar serviços com qualidade na área de segurança eletrônica e conservação, limpeza e portaria com excelência em atendimento encantando clientes , funcionário e fornecedores.

VISÃO

Ser reconhecimento como referência em sistema de segurança e serviços gerais, tendo responsabilidade social junto a comunicades, buscando sempre inovações tecnológicas.

VALORES

Postura
Ética Moral
Responsabilidade com segurança de nossos clientes,
Transparência nas ações,
Respeito à concorrência
Respeito aos funcionários e parceiros
Credibilidade
Confiança
Compromisso com a Qualidade
Responsabilidade Social
Compromentimento e
Segurança

CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES

Todas às informações, no sentido físico , eletrônico ou geral , é um ativo valioso para o Grupo Santos (segurança eletrônica , vigilância e Serviços Gerais) devem ser tratadas com o maior sigilo, tendo em vista que, compartilhar (planos de negócios, de prospecção , dados cadastrais de clientes e etc...) com outros colaboradores ou terceiros ; sendo impróprio , divulgação ou revelação antecipada, poderá implicar em sérios riscos e/ou prejuízos aos resultados da empresa.

Não divulgar em hipótese alguma informações sigilosas de nossos clientes à terceiros ou outrem.

Empresas parceiras selecionadas devem compromete-se a manter total sigilo sobre todas as informações confidenciais a que tiver acesso ou tomar conhecimento , isso ou revelação de dados,

limitando a utilização dos dados ao propósito acordado .Grupo Santos (segurança eletrônica , vigilância e Serviços Gerais) deve exigir obrigações contratuais de seus parceiros para que respeitem as políticas de privacidade e confidencialidade .

Sigilo das informações de clientes é de responsabilidade de todos os colaboradores da empresa , sendo proibido o repasse sem a autorização prévia de sua Diretoria.

CLIENTES

GRUPO SANTOS (Segurança Eletrônica , Serviços Gerais e Vigilância) acredita que a confiança , credibilidade , transparência e Segurança que seus clientes depositam em nossa empresa é a chave do nosso sucesso, então nos orgulhamos de prestar um excelente serviço e produto de qualidade que se pauta pela responsabilidade e compromisso de todos os colaboradores, oferecendo desde à sua comercialização, suporte técnico , operacional e etc...obedecendo rigorosos processos padronizados de atendimento .

Assim, fornecer ao cliente todas as informações concernentes ao trabalho com maior atenção quanto:

Produtos e serviços com honestidade, qualidade e transparência.

Prazos de validade (garantia)

Preços justos

Abrangência do serviço e os compromissos e responsabilidade profissionais , a fim de que o cliente passe decidir-se sobre a sua aceitação ou recusa.

Sempre entregar às condições gerais, para que possa esta ciente dos direitos e deveres contratados.Todas as decisões e condições gerais regida pelo **Contrato de Prestação de Serviços de Segurança Eletrônica por Adesão Tácita ou por Adesão por escrito na proposta de confirmação**, cujo objetivo é a transparência dos direitos e deveres da Wendell Sistema de Segurança Eletrônica Ltda-ME , tendo como nome fantasia SANTOS SEGURANÇA CNPJ 03.110.811/0001-33 e dos seus clientes.

Este contrato está registrado no cartório “1º REGISTRO DE TÍTULOS, DOCUMENTOS E DE PESSOAS JURÍDICAS”, situado a Av. Dantas Barreto, 160 – Térreo – Recife – PE, sob o nº 794132, datado de 02 de Outubro de 2008. Obedecem rigorosamente às leis e regulamentações estabelecidas pelo código de defesa do consumidor e às políticas do grupo de representação do consumidor.

Novos conceitos profissionais , tecnológico e de gestão de pessoas são agregados o tempo todo em busca de um relacionamento empresa-cliente duradouro.

Nossos clientes devem ser tratados respeitosamente , cortês, eficiente e imparcial.

Devem ser respondidas e analisadas todas às questões levantada pelo cliente em curto tempo possível com explicações seguras e transparente.

Não admiti discriminação relativa a idade , sexo, cor , raça , credo religioso, ascendência no atendimento ao cliente.

Não é permitido o uso do nome do GRUPO SANTOS (segurança eletrônica , serviços gerais e vigilância)para benefício próprio junto aos nossos clientes.

COMUNIDADE

Com base em valores éticos e morais, mediante a articulações dentre os lados sócias e econômico , às ações são realizadas com as contratações nas proximidades da empresa , gerando emprego , renda e qualidade de vida para todos.

Incentivar junto aos clientes , colaboradores ou terceiros a sua participação na responsabilidade social.
Buscar através de princípios éticos na defesa da imagem e da reputação da empresa , sempre e quando estiver participando de atividades junto à comunidade.

À empresa não admite apoios de qualquer natureza , incluindo lazer, transporta , presenteia e fornecer brindes para representantes ou militantes políticos.

IMPRENSA

GRUPO SANTOS (segurança eletrônica , serviços gerais e vigilância) em respeito aos clientes , sócios, fornecedores e comunidade em geral, mantém canal aberto com imprensa, tornando disponíveis todas as informações necessárias ao esclarecimento e divulgação de suas ações .

E dever de todos os colaboradores e prestadores de serviço zelar pela imagem e reputação da empresa.

A empresa não divulgara nenhuma informações referente a seus clientes , a menos que devidamente autorizada pelas pessoas envolvidas ou pedido judicial esfera jurídica, juizes e etc...)somente so diretores ou funcionários devidamente especificado e autorizado pelos sócios podem oferecer ou divulgar informações para os meios de comunicação ou outros órgãos.

A informação divulgada pelos veículos de comunicação é muito importante na formação de imagem da empresa .Por essa razão , deve-se ter bastante cuidado nas informações prestadas.

Todo contato com qualquer órgão de imprensa devera obrigatoriamente , ser autorizado previamente pela diretoria da empresa , não sendo permitindo a nenhum colaborador conceder qualquer tipo de entrevista ou consentir tomada de imagem sua ou de seu local de trabalho, seja em vídeo, fotografia ou qualquer outra maneira de registro visual, sem a necessária autorização.

FORNECEDORES

A contratação de fornecedores deve se pautar pelos princípios éticos e morais , com práticas definidas na seleção, negociação e administração de todas as atividades comerciais, cumprindo com todas às condições comerciais estabelecidas , sem privilégios ou discriminação de qulaquer natureza , independentemente do volume de negócios que mantem com a empresa

As relações com fornecedores deverão ser bastante transparentes ,não admitindo que , no trato com fornecedores, qualquer colaborador ou prestador de servilos obtenha vantagem pessoal , influenciada pela sua posição na empresa . Assim:

Nenhum colaborador deve aceitar qualquer tipo de brinde, presentes de qualquer valor, pagamentos em dinheiro e/ou em mercadorias, pagamentos de viagens, almoços, jantares ou qualquer outros serviços oferecidos pelos clientes-fornecedores , neste caso em que não for possível devolver ou recusa, os mesmos devem efetuar doações as instituto de caridade de seu município.

A seleção dos fornecedores seguem o padrão com base em critérios técnicos, profissionais e etciso , e que suas praticas de compras, realizadas , envolvem tomadas de decisão com base em preço, qualidade, quantidade entrega e assistência.

A empresa respeita e cumpre com a legislação vigente do pais em todas as sua áreas de abrangência .Nao contratamos empresas que utilizem mão de obra infantil e/ou escrava.

Nenhum fornecedor contratado tem autorização para falar com a imprensa sobre projetos que realizou , esta realizando ou realizara.

Todos os colaboradores da empresa são encorajados a relatar quaisquer comportamentos ilegais, não éticos ou inadequados nas cotações.

ORGAOS GOVERNAMENTAIS

O Grupo Santos (Segurança eletrônica , serviços gerais e vigilância) mantém um bom relacionamento com representantes dos órgãos governamentais , devidamente identificados por credenciais e recebem tratamentos profissionais e isento, tornando-se disponíveis aos mesmos, sempre que solicitados , as informações , dados e registros pertinentes e exigidos por lei.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

O Grupo Santos (segurança eletrônica , serviços gerais e vigilância) não utiliza mão de obra infantil e não adquire produtos ou serviços de fornecedores que sabidamente façam uso deste tipo de recurso, assim como trabalhadores em condições desumanas de trabalho ou escravo.

Dentro do propósito da melhoria da qualidade de vida da comunidade , estamos sempre presente, procuramos de uma forma ou de outra levar doações , alegria , carinho para alguma criança em creches dentro do grande recife , principalmente nos dias de festividades como : Páscoa , dia das crianças e Feliz Natal .

Precisamos estimular cada vez mais a participação dos colaboradores, fornecedores, parceiros, clientes e a sociedade de modo geral .

AMBIENTE DE TRABALHO

No local do trabalho deve ser de respeito e ordem, proibindo atos como assédio sexual ou moral e discriminações quanto a raça, cor, credo religioso, status social , nacionalidade, idade , opção político-partidária , clube de futebol ou qualquer tipo de incapacidade mental ou física .

Há permissão de contratação de funcionários com relação parentesco, deve-se dar por etapas do processo seletivo , não se admitindo privilégios em relação a outros candidatos e deve-se também ser aprovado pela diretoria da empresa .

Todos os colaboradores devem contribuir para criação e preservação de um ambiente saudável , deixando de lado os boatos , mentiras e as fofocas .

SINDICATOS

Grupo Santos (Segurança eletrônica , serviços gerais e vigilância) preza pelo bom relacionamento , respeitando a negociação coletiva de classe , reconhecendo a sua legitimidade e cumprindo com os acordos coletivos.

CONCORRENTES

Nossa competitividade deve se sustentar em nossa capacidade de gestão empresarial e de negociação junto aos fornecedores e clientes , minimizando nossos riscos internos e externos , com preços justos .

É nosso compromisso respeitar concorrentes , seus produtos e serviços não prospectar clientes já atendidos pelo concorrentes , a não ser que o clientes não esteja satisfeito e nos procure .

Não utilizando recursos viciosos para recrutar profissionais em empresas concorrentes, prejudicando-as ou obtendo informações privilegiadas.

Não copiar projetos de concorrentes,

Não admitimos que seus colaboradores façam comentários difamatórios sobre os concorrentes que merecem o mesmo tratamento digno e respeitoso que esperamos receber, dentro e fora da empresa.

Não praticar preços fora das condições do mercado , a fim de prejudicar a concorrência .

Deve ser o elemento básico em todas as nossas operações e com outras empresas a concorrência leal.

ACIONISTAS

Conduzir seus negócios visando o bom relacionamento com os seus colaboradores, fornecedores, imprensa, órgãos públicos, comunidade e responsabilidade social, baseado em princípios ético com honestidade e transparência.

Nosso objetivo é gerir os negócios de forma a garantir resultados satisfatórios aos sócios, através de competência , habilidade , inteligência e comprometimento sobre as principais ações ou decisões tomadas pelos gestores

ADMINISTRAÇÃO , TRANSGRESSÃO(VIOLAÇÃO)

CUMPRIMENTO DO CODIGO:

Este código de ética aplica-se a todos os colaboradores e prestadores de serviços e reflete os valores e a cultura da empresa . O seu cumprimento revela o compromisso de profissionalismo e transparência em todas as nossas ações no trabalho. Se qualquer colaborador souber de informações sobre transgressões a este código de ética , devesse comunicá-las imediatamente ao comitê de ética .

Ao tomar conhecimento de atos que sejam contrários a este código de ética o colaborador devesse informar imediatamente ao gestor da área , comitê de ética ou a sua diretoria .

Poderá também o colaborador que tomou ciência de atos contrários a este código passar tal informação através do canal de comunicação disponível via email, carta, telefone e pessoalmente ao comitê de ética

O colaborador que, tendo tomado conhecimento de alguma transgressão , não informa-la , será considerado cúmplice do infrator.