

# **CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA**

**ORGANIZAÇÃO SINART**

**Sinart Sociedade Nacional de Apoio Rodoviário e Turístico Ltda.**

## **1. INTRODUÇÃO**

- A SINART -SOCIEDADE NACIONAL DE APOIO RODOVIÁRIO E TURÍSTICO LTDA. sintetiza o que de melhor uma empresa pode apreender na estruturação e aplicação de um modelo de gestão que visa consolidar as melhores práticas de gerenciamento e resultados, ficando, por isso, instituído o presente Código de Ética e Conduta a ser observado por todas as pessoas relacionadas com a empresa (conselheiros, diretores, funcionários, estagiários, fornecedores, subempreiteiros, etc.).
- A gestão de seus negócios deve prezar pela qualidade dos serviços prestados e na atuação e monitoramento eficazes para obtenção de melhores resultados.

## **2. A EMPRESA E A SOCIEDADE**

- Não se pode pensar a empresa sem a relevante importância do social e da comunidade na qual ela se insere.
- Os interesses sociais da empresa devem ser coincidentes com os interesses comunitários.
- O bem ou serviço público deve estar a serviço de todos e por todos deve ser preservado.
- Empresa e empresário são, juntos, a grande força motriz responsável pela geração de riqueza e do desenvolvimento social.
- O lucro gerado pela empresa é meio para a criação - através de investimentos - de riqueza e do desenvolvimento social; não um fim em si próprio.

- O lucro justo é não somente necessário à sobrevivência da empresa, mas indispensável ao seu desenvolvimento, crescimento e perpetuidade
- Os resultados de imagem na prestação de um serviço público são igualmente importantes quanto os resultados econômico-financeiros.
- Na sociedade empresarial valorizam-se os resultados; não as intenções.
- Remunerados devidamente os sócios - capital - e colaboradores - trabalho -, os recursos excedentes devem ser levados à “Reservas para Novos Investimentos” e usados para manutenção e ampliação dos programas sociais.

## 2. A EMPRESA E O CLIENTE EXTERNO

- O cliente externo é a razão de ser da empresa. Servir sempre mais e melhor é o maior compromisso e a grande missão da SINART.
- Compromissos são assumidos para serem cumpridos pontualmente, a começar pelos compromissos financeiros que não devem atrasar um só dia.
- A capacidade de honrar pontualmente todos os compromissos, inclusive financeiros, é também a premissa básica para gestão e expansão dos investimentos da SINART.
- Atenda às expectativas do cliente. Melhor, busque excedê-las! E dê a cada um o tratamento respeitoso e personalizado a que tem direito.

### 3. A EMPRESA E CLIENTES INTERNOS

- Os clientes internos - Recursos Humanos - de uma organização empresarial são o seu maior patrimônio. Respeitá-los, valorizá-los, treiná-los e desenvolvê-los é dever da empresa. Investir neles é investir no desenvolvimento do homem e da empresa, para poder crescer e se perpetuar.
- É dever dos líderes e dos que têm responsabilidade de comando formar quadros e identificar sucessores, inclusive para si próprio.
- Ensine com palavras, atos e com o exemplo.
- Os deveres para com a empresa sobrepõem-se aos individuais.
- Devemos ser pontuais em todas as obrigações pactuadas.
- Nunca espere ser cobrado. O retorno às solicitações de um superior hierárquico - particularmente, mas não somente - deve ser assumido com a devida presteza quando não puder ser imediato.
- Caráter, competência e determinação são qualidade essenciais e inerentes aos colaboradores que buscamos integrar continuamente na empresa.
- Devemos ser humildes para aceitar críticas e recusar a prepotência/arrogância.
- Decida com responsabilidade, sempre preservando a marca da empresa; pior do que não decidir é se omitir ou postergar a decisão.

- O respeito aos pares, aos subordinados e aos usuários deve fazer parte da prática do dia a dia. Sendo assim, não será tolerado qualquer tipo de assédio moral ou sexual tais como insinuações, provocações, propostas ou atos ofensivos que possam trazer dano a personalidade, dignidade ou integridade física ou psíquica da pessoa.

#### **4. A EMPRESA E SEUS NEGÓCIOS**

- A crítica madura e bem intencionada será sempre bem-vinda; ela é que propicia o crescimento e a melhoria constante da empresa (e do seu produto ou serviço prestado).
- A corrupção, a fraude e a deslealdade - tanto no relacionamento interno quanto nas relações com o meio externo - são práticas inaceitáveis na empresa.
- O Programa de Integridade da SINART e sua Política de Prevenção a Atos Ilícitos devem ser observados por todas as pessoas relacionadas com a empresa (conselheiros, diretores, funcionários, estagiários, fornecedores, subempreiteiros, etc.), sob pena de cometimento de falta grave.
- A segurança dos clientes usuários de serviços públicos prestados pela empresa - à parte o poder de polícia que não nos compete - é dever indeclinável da mesma.
- A busca da excelência na prestação de serviços com foco no cliente é a maior e mais importante de todos os dogmas da empresa.
- São imprescindíveis, o respeito, a obediência e a conformidade com a legislação vigente e com os contratos públicos e privados firmados.

- A modernização e a capacitação tecnológica são condições vitais para o alcance de maior competitividade e desenvolvimento.
- Seriedade, bom senso e valores éticos são atributos que devem direcionar todas as decisões e ações da empresa.
- Com a quantidade de processos que abarrotam o Poder Judiciário de nosso país, deve-se buscar acordos negociados, respeitando-se os direitos e as normas internas da empresa.

## **5. MODERNIZAÇÃO TECNOLÓGICA / QUALIDADE NA EMPRESA**

- O compromisso com a qualidade - servir sempre mais e melhor, conceito chave da empresa - é para ser assumido por quem tem função e cargos de gerência ou chefia e repassado a todos os colaboradores.
- A modernização e a capacitação tecnológica em todas as áreas de atuação da empresa e a busca da excelência na prestação de serviços - qualidade - são as prioridades maiores e permanentes da nossa empresa.
- Devemos sempre inovar no que fazemos para obtermos ganhos de produtividade e podermos melhorar a prestação de serviços para os nossos clientes.

## **6. COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA NA EMPRESA**

- A empresa deve ser entendida como um conjunto de seres humanos com princípios e propósitos comuns, que se integram fazendo fluir e refluir a comunicação por meio de seus programas de ação.
- A empresa deve gerar valor econômico respeitando as questões éticas, ambientais, sociais e de governança corporativa.
- O sistema de comunicação formal (orçamentos, relatórios gerenciais, caixas, circulares, Cl's etc.) dentro da empresa é imprescindível. Quando aprazadas com data de entrega/limite, devem ser rigorosamente cumpridos.
- Devemos dar informações precisas e consistentes a todos os clientes (órgãos públicos, fornecedores, superiores, pares e subordinados). O uso de meios físicos (avisos, informativos, Cl's) ou digitais (e-mail) devem ser utilizados.
- Devemos prestar contas e informações de forma responsável, transparente e verdadeira, incluindo a divulgação de fatos relevantes.
- A comunicação empresarial externa é de responsabilidade do Diretor

## **7. SOBREVIVÊNCIA E PERPETUAÇÃO**

- Os princípios, conceitos e valores que formam a cultura da empresa devem ser assumidos por todos - especialmente pelos líderes empresariais - e respeitados, proclamados, divulgados e conduzidos às gerações que nos sucederem.

- É responsabilidade indeclinável de todos os colaboradores da empresa buscar assegurar a sobrevivência e a perpetuidade da mesma.
- A segurança empresarial da empresa, tanto a nível financeiro quanto no aspecto de imagem externa, deve ser uma preocupação constante nas tomadas de decisão.
- A liquidez financeira deve sobrepor-se ao resultado econômico, para ter assegurada a sobrevivência, o desenvolvimento e a perpetuação da empresa.
- A empresa busca a sobrevivência e o desenvolvimento/crescimento de seus negócios.
- A transparência, ética e integridade devem ser sempre observadas pela empresa e seus colaboradores, justamente objetivando assegurar um comportamento exemplar de todos e de forma coerente com os princípios da empresa, com esse Código de Ética e Conduta e com o Programa de Integridade da empresa e sua respectiva Política de Prevenção a Atos Ilícitos.

Este Código de Ética e Conduta poderá ser revisado a qualquer momento mediante necessidade.

## 8- VIOLAÇÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA

Em caso de violação deste Código de Ética a empresa adotará medidas disciplinares que podem ser desde uma advertência verbal e/ou uma advertência escrita, suspensão e até demissão por justa causa, não excluindo, quando cabível, a adoção de medidas judiciais.