

Nº	Procedimento Documentado:	Revisão:
<b>0020-320-007</b>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA E ETIQUETA EMPRESARIAL</b>	<b>01</b>
<b>Mapeamento Fluxo de Processos:</b>	Z:\SGQ\300 Gestao de Recursos\320 Gestao Operacional\007 Etiqueta Empresarial	
<b>Aplicação:</b>	A todos os Funcionários, Alta Direção, Provedores Externos e Clientes da VISION.	
<b>Documentos relacionados:</b>	0020-320-002	

## 1 OBJETIVO

Este documento tem como objetivo expor o Código de Ética e Etiqueta Empresarial da VISION: o que é, o que significa e como ele impacta no ambiente de trabalho e na empresa de uma forma geral.

Desta forma os colaboradores poderão conhecer os valores éticos da VISION, bem como algumas dicas de Etiqueta Empresarial, de forma que cada um poderá, em seu dia-a-dia, manter o compromisso da VISION em fazer negócios da maneira certa, íntegra e de estabelecer melhoria nas relações com qualquer tipo de stakeholders, sejam colaboradores internos, clientes, provedores externos e afins, criando uma visão de excelência.

Cabe a todos, o compromisso em respeitar o código de ética e fazer uso da Etiqueta Empresarial aqui apresentado.

## 2 ESCOPO

O presente documento se aplica a todos os Funcionários, Alta Direção, Provedores Externos e Clientes da VISION, uma vez que correto comportamento Ético e Postural devem ser observados por todos os colaboradores, a fim de promover a manutenção do Ambiente da

Qualidade e para que a imagem da VISION seja uma imagem de excelência e ética em todos os setores e sentidos.

### **3 VALORES DA VISION**

#### **3.1 ÉTICA**

Relacionar-se com os colaboradores, clientes e provedores externos de maneira íntegra, honesta e transparente.

#### **3.2 INOVAÇÃO**

Inovar com responsabilidade e compromisso, posicionando-se à frente, para oferecer as melhores soluções.

#### **3.3 COMPETÊNCIA**

Procurar níveis de conhecimento cada vez mais elevados, desenvolvendo capacidades e habilidades.

#### **3.4 VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS**

Investir nos funcionários e estimular o crescimento profissional e pessoal.

#### **3.5 SUSTENTABILIDADE**

Idealizar soluções que atendam às necessidades do presente, sem comprometê-las no futuro.

### **4 O QUE É ÉTICA?**

A etimologia da palavra já permite uma boa ideia de seu significado, derivada da palavra “ethos” que em grego significa “modo de ser” ou “caráter”. Ou seja, Ética é o “conjunto de regras e preceitos de ordem valorativa e moral de um indivíduo, de um grupo social ou de uma sociedade”.

Quando aplicado aos negócios e empresas, são morais não baseados no indivíduo, mas de ordem valorativa e moral da VISION.

Assim, o que será tratado aqui é na ética de negócios e não na ética pessoal, ou seja, os princípios que os colaboradores (quem representa a empresa) devem ter. Desta forma, caso algum colaborador tenha seus valores pessoais conflitantes com os da VISION, não é necessário que o indivíduo altere os seus, mas que utilize dos princípios éticos da VISION, quando no exercício de sua função.

Por fim, como funcionário da VISION é necessário ter a responsabilidade pessoal de manter os padrões mais elevados de comportamento ético.

## **5 O CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA DA VISION**

O código de conduta ética da VISION se apoia em 10 pilares, que serão analisados um-a-um a seguir.

### **5.1 RESPEITO ÀS LEIS**

A VISION respeita todas as leis vigentes.

Os colaboradores devem respeitar as leis e regulamentos aplicáveis a localidade onde o negócio será realizado. Mas, por ser uma empresa brasileira todos os acordos devem respeitar a legislação brasileira, independente do país onde o negócio acontece.

O respeito às leis devem sobressair inclusive quando pressões são realizadas sobre o colaborador. O não cumprimento a este princípio é considerado falta gravíssima e pode comprometer o futuro da empresa e do funcionário. Importante salientar que todos estão sujeitos às leis, independentemente de estar agindo em nome da empresa ou em algum caso particular.

Caso a VISION esteja fazendo negócios com empresas que possuem políticas e padrões de ética mais rigorosas a VISION se adequa a tais políticas para que seja possível que o negócio aconteça.

Em especial, porém não mais importante, a Lei Anticorrupção nº 12.846/13, que dispõe sobre a responsabilidade administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira.

### **5.2 INTEGRIDADE AO FAZER USO DE DOCUMENTOS DE CIRCULAÇÃO CONTROLADA**

A VISION trata com máximo respeito a divulgação de documentos de circulação restrita, tais como dados econômicos da empresa, relatórios internos, documentos de propriedade intelectual de terceiros ou próprios. Desta maneira, todo e qualquer envio de documento de circulação controlada deve ter a autorização expressa do responsável por ele.

Sempre com o compromisso da verdade, a VISION repudia veemente toda e qualquer tipo de envio de informação com inverdades.

### **5.3 RESPEITAR OS DIREITOS HUMANOS**

A VISION respeita a dignidade dos indivíduos, as necessidades de nossas comunidades e a vulnerabilidade do meio ambiente e exigimos que nossos provedores externos e clientes façam o mesmo.

Os princípios dos direitos humanos é um valor intrínseco da VISION, não pelo reconhecimento internacional pela causa, mas por uma questão de cidadania.

A VISION não emprega mão-de-obra infantil ou trabalho forçado. Os salários praticados, bem como benefícios são competitivos com os ofertados pelo mercado e corroboram com a dignidade dos seus colaboradores.

### **5.4 FORNECER COM EXCELÊNCIA**

A VISION é uma empresa comprometida com a qualidade e, por isso, mantém o alto padrão de qualidade em todos os seus fornecimentos e mantém sua política de qualidade sempre atualizada e alinhada com os mais rigorosos critérios e certificados de qualidade praticados.

Reconhecemos a importância da qualidade e por isso temos compromisso em melhorar continuamente. Realizamos todas as inspeções e testes exigidos sejam realizados, e que os registros relacionados sejam realizados com precisão e autenticidade.

### **5.5 COMPETIR COM HONESTIDADE**

A VISION ganha todos os seus projetos por apresentar a melhor solução técnica e comercial. Competimos com ética.

Todos os funcionários da VISION precisam ter pleno conhecimento das leis e regulamentos aos quais a concorrência está submetida. Os que trabalham em setores como marketing, vendas e suprimentos precisam ser ainda mais cautelosos neste item, pois estes podem sofrer pressões externas ou têm possibilidades de obter vantagens desleais e devem, sempre, repudiar, denunciar e comunicar seu superior quando encontrarem qualquer indício de corrupção.

Funcionários devem evitar discutir com concorrentes assuntos como preços, custos, produção, capacidade, produtos, serviços, práticas de licitação, territórios de venda, canais de distribuição, provedores externos, clientes e outros assuntos comerciais que não sejam públicos.

Exigimos também que todos os provedores externos façam a utilização deste código de ética no relacionamento para com a VISION. Garantindo assim, que todas as relações sejam realizadas de forma ética e íntegra em ambos os lados, tanto nos momentos em que a VISION esteja no papel de fornecedora como quando está no papel de cliente e/ou parceira.

### **5.6 PROMOVER A INCLUSÃO**

A VISION se compromete a respeitar a diversidade no ambiente de trabalho, repudiando qualquer tipo de discriminação e oferecendo oportunidade de trabalho igual a todos os colaboradores.

Todo e qualquer tipo de assédio no local de trabalho também não é aceito.

A VISION acredita que a única forma de alcançar a excelência é através das pessoas e por isso apoia e acredita em seus colaboradores e espera que da mesma forma exista este respeito nas relações profissionais de seus funcionários, entre os funcionários como em relações entre funcionários desta empresa e provedores externos e clientes.

### **5.7 EVITAR CONFLITOS DE INTERESSES**

Evitamos relacionamentos ou comportamentos que possam comprometer o julgamento ou criar conflitos reais ou aparentes entre nossos interesses pessoais e nossa lealdade à VISION. Não utilizamos nossa posição na empresa para obter benefícios impróprios para nós mesmos ou para outros. Não nos envolvemos em atividades ou iniciamos relacionamentos que competem com a VISION.

Pode ocorrer um conflito de interesses quando seu interesse ou comportamento particular compromete ou parece comprometer sua capacidade de agir nos melhores interesses da VISION. Exemplos de conflitos de interesse incluem: outros empregos externos ou outros trabalhos, trabalhar para um provedor externo ou cliente, competição contra a VISION, participação em outros negócios, a utilização de informação interna com fins de negociação de ações, família ou amigos que trabalhem para ou tenham interesse financeiro em um provedor externo, cliente ou concorrente, participação em diretorias e presentes de/para provedores externos ou clientes da VISION.

### **5.8 PROTEGER ATIVOS E INFORMAÇÕES**

A VISION coloca a disposição de seus colaboradores bens, informações e oportunidades que devem ser utilizados para fins profissionais e para fins autorizados. Todas as informações da VISION são sigilosas e a empresa confia em seus funcionários que assim permanecerão.

De forma recíproca, a VISION é uma empresa extremamente comprometida em respeitar a privacidade dos seus funcionários. Reconhecemos que em muitos países existem leis específicas para a privacidade de dados e a VISION está comprometida em cumprir todas elas.

A distribuição de toda e qualquer informação, projeto, desenho técnico, relatórios internos, softwares e outro documento de propriedade intelectual ou não da VISION é proibida e ilegal.

### **5.9 INTEGRIDADE EM TODAS AS RELAÇÕES**

A VISION não aceita e, tampouco, compactua com situações de suborno. Toda e qualquer forma de convencer ou ser convencido por meio de presentes e/ou dinheiro são repudiados pela empresa, que preza pela concorrência leal, onde apenas a qualidade e condições comerciais são analisados para uma contratação e fornecimento.

Espera-se que os colaboradores sejam íntegros no exercício de sua função e rejeitem todo e qualquer presente que lhes sejam dados com objetivos de obtenção de vantagens indevidas. Da mesma forma, espera-se que os funcionários da VISION não ofereçam presentes a clientes.

Desta forma a VISION que todos os negócios e concorrência que participa sejam idôneos e íntegros, que estejam consistentes com seus valores e princípios.

Quando os negócios envolverem órgãos governamentais a VISION espera que seus colaboradores dominem as leis e conheçam as leis, normas e regulamentos pertinentes ao tipo de fornecimento a ser realizado. Caso o funcionário se depare com alguma situação ou dúvida, uma consulta com departamento jurídico será sempre a melhor opção para a tomada de decisão.

Sempre agindo de forma completamente imparcial a VISION não apoia qualquer agente ou partido político. Em hipótese alguma realizamos ou pedimos doações para fins políticos. Desta forma a VISION mantém o respeito a todos independente de sua opinião política e rejeita manifestações desta natureza, no sentido de alterar a opinião alheia, dentro do ambiente de trabalho e em todas as relações que envolvem a VISION.

## 5.10 COMPROMISSO COM O MEIO AMBIENTE E PESSOAS

A VISION tem compromisso permanente com o meio ambiente e com a saúde de seus colaboradores.

Desta forma, a VISION assume o compromisso de cumprir com a legislação ambiental aplicável aos seus produtos e serviços. Fornecer produtos e serviços com os corretos licenciamentos e autorizações ambientais.

A VISION tem conhecimento dos aspectos e impactos ambientais causados por suas atividades, produtos e serviços e programa ações de controle necessárias e suficientes para mantê-los sob controle, não se limitando apenas a se amparar no atendimento à legislação ou normas vigentes.

Toda e qualquer situação de risco decorrente do fornecimento de produtos e/ou prestação de serviços deve ser identificada e mitigada sempre que possível.

A VISION trabalha com uma política de zero acidente, desta forma ela fornece toda a estrutura ergonômica e de segurança pessoal para que seus colaboradores possam exercer suas funções sem correr riscos de saúde ou de vida.

## 6 CANAL DE COMUNICAÇÃO

Caso o colaborador ou qualquer outra pessoa se encontre em uma situação onde um ou mais valores éticos da VISION tenha sido violado, é sugerido que este procure o seu gerente (no caso de funcionário), entre em contato com o Departamento Pessoal, ou envie um e-mail para [etica@visionsistemas.com.br](mailto:etica@visionsistemas.com.br) ou entre em contato pelo nosso canal de comunicação disponível em nosso site (caminho: [www.grupovision.com.br](http://www.grupovision.com.br) > “A Empresa” > “Ética”), para caso em que o anonimato seja solicitado. Por este formulário o reclamante pode se identificar e receber um contato ou então fazer sua reclamação de forma anônima.

A VISION é rigorosa com o cumprimento de seus princípios éticos e, para isso, disponibiliza os canais de comunicação para que todos usem, com a segurança de que toda e qualquer



dúvida ou manifestação de boa-fé, não sofrerá qualquer tipo de retaliação e será tratado de forma discreta, evitando sua exposição.

Assim, quando uma informação for passada para os nossos canais de comunicação uma investigação será iniciada e as ações cabíveis serão tomadas de forma rápida e apropriada. A VISION garante que independentemente de como o contato for feita toda as informações repassadas serão tratadas de forma sigilosa e quando não houver identificação da pessoa solicitante, o anonimato será respeitado.

## **7 ETIQUETA EMPRESARIAL**

As regras de etiqueta são uma espécie de código através do qual se demonstra uma preparação, aptidão para conviver harmoniosamente no grupo. A Etiqueta Empresarial é, dessa forma, um conjunto de boas práticas de comportamento e postura no ambiente e nas relações de trabalho.

Os próximos itens listam algumas recomendações que a VISION acredita serem boas práticas de comportamento e postura no ambiente de trabalho. A seguir, são listados e descritos alguns tópicos principais:

### **7.1 APRESENTAÇÃO PESSOAL**

A apresentação pessoal aponta como a porta de entrada em qualquer relação, seja profissional ou pessoal. Algumas dicas a serem observadas:

- Ao se apresentar a uma pessoa no trabalho, ou relacionada ao trabalho sempre estender a mão em cumprimento, olhar nos olhos da pessoa e sorrir cordialmente; se a pessoa a quem estender a mão não retribuir o gesto, deve-se recolher a mão sutilmente e continuar normalmente com a apresentação;
- Demonstrações excessivas de intimidade devem ser evitadas em casos gerais, principalmente em primeiro contato;

- Em casos de apresentações de terceiros a um grupo, deve-se aguardar o momento apropriado e fazer a apresentação. À pessoa que foi apresentada é dispensado o aperto de mão á todos do grupo;
- É proibido o uso de bermuda, camisetas e chinelos no ambiente de trabalho. Recomenda-se a barba feita, cabelo bem cortado e roupa bem passada. Para mulheres, deve-se evitar decotes, vestidos/saias curtos (as) e maquiagem em excesso. O perfume em excesso deve ser evitado, tanto para homens quando para mulheres.

## 7.2 PONTUALIDADE

A pontualidade em qualquer situação é indicador de responsabilidade e profissionalismo. Portanto, a pontualidade deve ser sempre observada nas relações e compromissos do trabalho.

- Deve-se cumprir com rigor os horários estabelecidos para reuniões ou outros compromissos de trabalho firmados;
- Atrasos podem ser considerados como falta grave, dependendo da política da empresa;
- O atraso ou a impossibilidade de se comparecer a um compromisso deve ser avisado com o máximo de antecedência.

## 7.3 COMUNICAÇÃO

Algumas dicas de boas formas de proceder a comunicação, tanto interna quanto externamente à empresa são listadas a seguir:

- Não se deve exagerar no tom de voz em momento algum em uma situação de trabalho. O tom de voz moderado indica autocontrole, respeito e a capacidade de socializar o indivíduo;
- O tratamento agressivo a qualquer um dos stakeholders da organização é inaceitável;

- Deve-se cuidar para que qualquer tipo de comunicação no trabalho seja clara, concisa, eficiente e não controversa;
- Deve-se evitar firmemente ser desatento com o interlocutor. Pequenos detalhes, quase imperceptíveis podem demonstrar essa grave falta, como ficar olhando sistematicamente para os lados enquanto a pessoa fala, bocejar, entre outros;
- Para tratamento com stakeholders estrangeiros, é recomendável que se estude os costumes e valores da região do país de onde a pessoa é proveniente. Isso evita conflitos culturais que podem ser bastante graves em determinadas situações;
- Em conversas com clientes, não é recomendável utilização de informação que possa de alguma forma denegrir a imagem de terceiros. O foco na comunicação deve ser transparecer a excelência de sua empresa, e não os defeitos das outras;
- Reuniões e outros compromissos de trabalho devem ser planejados anteriormente, para garantir a eficiência dos mesmos;
- Ao escrever cartas, e-mails, ou mesmo registros internos da empresa (Atas de Reuniões, Relatórios e Formulários) deve-se cuidar para que a escrita seja a mais direta, clara e objetiva possível. Algumas dicas mais detalhadas para um bom uso do e-mail para comunicação se encontram no Procedimento **0020-320-002 Uso de Ativos Virtuais e Recursos de Informática**. A atenção para adequação gramatical nas redações também é de suma importância;
- Para comunicações feitas por meio de telefone, deve-se observar as seguintes dicas:
  - É aconselhável sempre possuir em mãos caneta e papel para fazer anotações do que se considerar pertinente;
  - O uso do telefone celular deve ser evitado em reuniões ou em outros compromissos de trabalho mais formais. Em casos excepcionais, de significativa urgente, deve-se pedir licença, atender a ligação o mais breve possível e, em seguida, desculpar-se pelo inconveniente;

- Sempre se identifique e se mostre prestativo a atender as solicitações de quem telefonou. Esqueça seus problemas pessoais e se mostre o mais amigável possível. Aconselha-se o uso das seguintes frases padrão:
  - Atendimento “VISION, Bom Dia/Boa Tarde! Em que posso ajuda-lo?”;
  - Repasse de Ligações: “Quem deseja falar? De que empresa seria? Um momento que irei transferir a ligação. Tenha um Bom Dia/Boa Tarde.”
  - Repassar Recado: “(Nome da pessoa) não se encontra na empresa no momento, deseja que ela (e) retorne a ligação?”; “(Nome da pessoa) encontra-se em reunião no momento, seria urgente o assunto?”.
- Tente focar sua atenção no atendimento da ligação. Ao ocupar-se com outras tarefas enquanto realiza o atendimento, a pessoa do outro lado da linha pode perceber que não está recebendo a devida atenção;
- Ao receber um recado de alguém pedindo para retornar a ligação, não adie tal retorno. Esquecer de retornar ligações pode ser extremamente mal visto, dependendo da situação;
- A pessoa que realizou a ligação é quem deve desligar o telefone em casos gerais.

#### 7.4 CARTÃO DE VISITA

É extremamente aconselhável, principalmente em situações de viagens a trabalho, reuniões com clientes e eventos (almoço e jantares de negócios), o porte de cartão de visita nominal, com as informações de contato pertinentes. Quanto à troca de cartões, os seguintes itens fornecem diretrizes:

- Deve-se moderar na distribuição dos cartões. Cartões devem ser entregues às pessoas certas, no momento oportuno;
- O Cartão de Visita deve ser entregue nas mãos do destinatário;
- Para casos de viagens de média a longa duração, é aconselhável anotar no verso do cartão o nome, endereço e telefone do lugar onde estiver alojado, bem como a data de previsão de saída;

- Ao receber um cartão, deve-se fornecer devida demonstração de importância e zelo pelo cartão, armazená-lo em local apropriado na frente da pessoa que fez a entrega. Não se deve escrever na parte frontal do cartão recebido.

## 8 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- “Etiqueta Empresarial, Comportamento Social e Postura Profissional” - <http://www.sobragen.org.br/Palestras/Apostila%20etiqueta%20empresarial%20SOBRAGEN.pdf>
- “Etiqueta Empresarial e Social – Construa uma Boa Imagem” - [http://www.administradores.com.br/artigos/etiqueta\\_empresarial\\_e\\_social\\_construa\\_uma\\_boa\\_imagem/13218/](http://www.administradores.com.br/artigos/etiqueta_empresarial_e_social_construa_uma_boa_imagem/13218/)
- Lei Nº 12.846/13 – Lei Anticorrupção de 1º de Agosto de 2013.

## 9 HISTÓRICO DE REVISÕES

HISTÓRICO DE REVISÕES					
Nº	Data	Elaboração	Aprovação	Observações	A revisão requer Treinamento (T) ou Divulgação (D) ou Não é Aplicável (NA)?
00	14/11/2008	Marcelo A. de Souza	Anderson Diniz	Emissão Inicial	-----
01	12/07/2018	Guilherme Andrade	Danielle Batista	Alteração nome do Procedimento de “Etiqueta Empresarial – Comportamento e Postura no Trabalho” para “Código de Ética e Etiqueta Empresarial”. Inclusão Itens 3. Valores da Vision, 4. O que é Ética?, 5. O Código de Conduta Ética da Vision e 6. Canal de Comunicação. Atualização dos Itens 1. Objetivo, 2. Escopo, 7. Etiqueta Empresarial e 8. Referências Bibliográficas.	(D)

CÓPIA CONTROLADA