



CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL

SEGURANÇA E EXCELÊNCIA EM NOSSA ORGANIZAÇÃO



SENAC | Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

DEPARTAMENTO REGIONAL EM MATO GROSSO

Presidente do Conselho Regional

Pedro Jamil Nadaf

Diretora Regional – DR

Gilsane de Arruda e Silva Tomaz

Diretora de Educação Profissional – DEP

Márcia Regina da Silva Vecchi

Diretora Administrativa – DAD

Fabiane Gouvêa Hossaka

Diretor Financeiro – DIFIN

Edilson Jacobina Leite Bezerra

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL

Redação e Revisão

Membros do Comitê Técnico Rumo a Excelência
Gilsane de Arruda e Silva Tomaz

Coordenação Geral

Gilsane de Arruda e Silva Tomaz

Imagens Capa

Stock.XCHNG

Capa e Diagramação Final

Bernardo Guimarães Mendes
Paula Cristina Gomes Vieira

Todos os direitos reservados ao Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial. Vedadas nos termos da lei, a reprodução total ou parcial deste impresso.

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL

Rua Jessé Pinto Freire, 171 | Centro Sul | Cuiabá/MT
CEP: 78020-506 | Tel.: (65) 3614 2401 | Fax: (65) 3614 2408

www.mt.senac.br

SUMÁRIO

I. INTRODUÇÃO	5
II. FUNDAMENTOS ESTRATÉGICOS.....	6
III. DECLARAÇÃO DOS PRINCÍPIOS NAS RELAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO	7
IV. REVISÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL	13
V. PROCEDIMENTOS DE DENÚNCIA E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	13
VI. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13

“Não podemos deixar que o mundo se transforme num mercado global, sem outra lei que não a do mais forte.”
François Mitterrand

Caros Colaboradores,

O SENAC/MT, ao adotar um Código de Ética e Conduta Profissional, permite a uniformização de critérios dando respaldo para aqueles que devem tomar decisões. Serve também de parâmetro para a solução dos conflitos, protege, de um lado, o trabalhador que se apoia na cultura da Organização refletida nas disposições do Código e de outro lado, serve de respaldo para a Organização por ocasião da solução de problemas de desvio de conduta de algum Colaborador, Fornecedor ou outros.

Com efeito, a conduta ética das Organizações é o reflexo da conduta de seus profissionais. Tal conduta não se limita ao mero cumprimento da legislação e normas, sendo o resultado da soma dos princípios morais de cada um de seus integrantes.

Dessa forma, é fundamental que cada um de nós entenda as nossas responsabilidades e adote os valores, princípios e procedimentos que exprimem os padrões éticos do SENAC que incluem o cumprimento de todas as leis (Constituição Federal, Código de Defesa do Consumidor, etc.), normas e regulamentos aplicáveis ao nosso negócio.

Este documento formaliza os compromissos éticos do SENAC/MT com suas partes interessadas, para que, ao realizar os seus objetivos corporativos, contribuam para a consolidação de uma Organização socialmente responsável e reúne as principais orientações éticas para a condução do nosso negócio.

Ele é aplicável ao SENAC/MT e esperamos que nossos Líderes e Colaboradores atuem de acordo com o texto e os princípios aqui estabelecidos.

PEDRO NADAF
Presidente do Conselho Regional do SENAC

GILSANE DE ARRUDA E SILVA TOMAZ
Diretora Regional

“Não faça aquilo que você não gostaria que fizessem consigo”.
Immanuel Kant:

I. INTRODUÇÃO

O Código de Ética e Conduta Profissional possui uma característica eminentemente educativa. É um documento que orienta as partes interessadas quanto às suas posturas e atitudes ideais, moralmente aceitas ou toleradas pela sociedade como um todo, enquadrando os participantes a uma conduta politicamente correta.

A elaboração deste Código contou com a colaboração efetiva dos Colaboradores que emitiram sugestões acerca do seu conteúdo nas Oficinas de Endomarketing, realizadas em janeiro/2013, tal fato garantiu que fossem contempladas as questões fundamentais.

Para o SENAC/MT, o Código de Ética e Conduta Profissional é um documento que tem como objetivo fortalecer compromissos institucionais e disseminar os princípios e valores da Organização, por meio da determinação de condutas (positivas e negativas) que devem nortear os Colaboradores, estagiários, terceiros, conselheiros e integrantes de comitês/comissões na relação com as partes interessadas com as quais o SENAC interage.

- ✓ **Clientes:** Empresas e trabalhadores da área de comércio de bens, turismo e negócio, sindicatos patronais;
- ✓ **Concorrentes:** Pessoas físicas e jurídicas que ofereçam serviços similares;
- ✓ **Força de Trabalho:** Colaboradores, estagiários e prestadores de serviços;
- ✓ **Fornecedores:** Empresas e profissionais contratados diretamente para prestação de serviços e/ou fornecimento de produtos;
- ✓ **Governo:** Instância dos poderes Executivo, Legislativo, e Judiciário, nos níveis federais, estaduais e municipais, órgãos reguladores, fiscalizadores, de defesa do consumidor e de proteção ao meio ambiente;
- ✓ **Meio Ambiente e Sociedade;**
- ✓ **Membros dos Conselhos.**

Sugerimos a todos que antes de decidir se uma conduta ou atividade é apropriada, siga os seguintes passos:

- Verifique se é contrária à legislação, normas e regulamentos vigentes no SENAC;
- Verifique se é contrária a este Código, às políticas, Diretrizes ou práticas de gestão; e
- Verifique se é inconsistente com os nossos Valores.

Se a resposta a qualquer das perguntas acima for positiva, o comportamento ou atividade em questão é inadequado. Adicionalmente, pergunte a si mesmo se você teria orgulho de contar aos seus amigos e sua família sobre sua atitude ou de vê-la publicada em jornais. Respostas negativas indicam problemas.

Assim, lembre-se: Sempre que estiver em dúvida, pergunte.

II. FUNDAMENTOS ESTRATÉGICOS

MISSÃO:

“Educar para o trabalho em atividades do comércio de bens, serviços e turismo.”

Nossa missão se traduz em preparar profissionais desenvolvendo competências que os capacitem para atuar e permanecer no mercado de trabalho, colocando em prática conhecimentos (saber), habilidades (saber fazer), além de atitudes, valores e entusiasmo (saber ser), contribuindo para o crescimento das empresas de comércio de bens, serviços e turismo.

VISÃO:

“Ser uma Organização sustentável, rumo à excelência na Educação Profissional, no Estado de Mato Grosso, até 2020.”

VALORES:

- ✓ **Transparência:** Ser ético, repassando com clareza informações necessárias para a realização das atividades e tomada de decisões, garantindo a efetiva comunicação entre as partes interessadas.
- ✓ **Comprometimento:** É o trabalho participativo dos Colaboradores assumindo riscos, responsabilidades e compromissos, a fim de alcançar os objetivos e resultados da organização.
- ✓ **Inovação Tecnológica:** Utilização de novas técnicas nas atividades pedagógicas, administrativas e financeiras, buscando a melhoria contínua.
- ✓ **Excelência:** Adotar práticas para obter resultados de desempenho baseados nos fundamentos da excelência das organizações, que buscam constantemente se aperfeiçoar e se adaptar às mudanças.
- ✓ **Valorização de Pessoas:** Acreditar no potencial dos Colaboradores em relação às responsabilidades que lhes são atribuídas, proporcionando-lhes crescimento pessoal e profissional.
- ✓ **Responsabilidade socioambiental:** Atuar de forma que nossas ações e projetos contribuam com a sustentabilidade ambiental e a inclusão social das partes interessadas.

NEGÓCIO DO SENAC/MT:

Educação Profissional

POLÍTICA DA QUALIDADE DO SENAC-DR/MT:

“Contribuir com a melhoria contínua da Educação Profissional, garantindo a satisfação dos clientes”.

III. DECLARAÇÃO DOS PRINCÍPIOS NAS RELAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO

3.1 RELAÇÕES COM O CONSELHO REGIONAL:

Respeitar e cumprir as políticas e decisões da Presidência do Conselho Regional;

Respeitar e cumprir as deliberações emanadas das reuniões de Conselho por meio das Resoluções, normas, etc.;

Atender com respeito, cortesia e educação aos Conselheiros do Sistema FECOMÉRCIO/SESC/SENAC;

Não estabelecer relação comercial ou de concorrência entre empresas de suas propriedades e o SENAC/MT.

3.2 RELAÇÕES COM OS COLABORADORES:

3.2.1. **Recrutamento e Seleção**

Não exercer qualquer tipo de discriminação/favorecimento e/ou apadrinhamento nos processos de recrutamento e seleção de pessoal.

3.2.2. **Relações Hierárquicas**

Zelar para que as relações hierárquicas sejam as mais saudáveis possíveis, norteadas pelo respeito mútuo entre os Colaboradores;

Manter um ambiente de trabalho respeitoso saudável e produtivo, sem intimidação e assédios de qualquer natureza, como o assédio moral e sexual, violência verbal, gestual ou física, intimidação, humilhação, desqualificação, constrangimento, coação, ameaça, omissão e outras, atuando para a sua eliminação;

Impedir que perseguições, simpatias, antipatias, caprichos, paixões ou interesses de ordem pessoal interfiram nas relações profissionais;

Não usar do seu cargo ou função para inferir, influenciar ou exercer qualquer tipo de pressão ou coação nas contratações de fornecedores das quais obtenha benefícios direto ou indireto;

Não exercer qualquer tipo de prática de discriminação, seja por: Etnia; Sexo; Orientação Sexual; Religião; Estado Civil; Deficiência Física; Idade; Regionalidade; Restrição de Crédito; ou Outros Tipos de Discriminação.

3.2.3. **Sigilo e Privacidade**

Manter absoluto sigilo de informações pessoais e institucionais que não devem ser de domínio público, conforme descrito nos regulamentos e normas internas, sendo também vedado o seu uso em benefício próprio.

Obter prévia autorização formal da Diretoria de Divisão, à qual esteja lotado, e Diretoria Regional, para realização de estudos, pesquisas, pareceres e outros trabalhos de sua autoria ou participação, a título de publicação ou exposição, em benefício próprio, que envolvam quaisquer assuntos institucionais.

3.2.4. Avaliação e Promoção

Explicar aos Colaboradores os itens a serem analisados na avaliação de desempenho;

Não exercer qualquer tipo de discriminação, favorecimento e/ou apadrinhamento nos processos de promoção, seguindo os critérios estabelecidos de avaliação de desempenho;

Posicionar acertos e desacertos do Colaborador, por meio do *feedback* pessoal e confidencial, contextualizando-o quanto ao desempenho dedicado à organização;

Manter uma relação profissional transparente fornecendo *feedback*, rotineiramente, do desempenho aos componentes da equipe, utilizando-se da Ficha de Fatos e Dados.

3.2.5. Normas Disciplinares

Não exercer atividades particulares ou ligadas a outras empresas dentro do horário de expediente;

Não exercer atividades particulares ou ligadas a outras empresas que interfiram ou sejam conflitantes com interesses do SENAC;

Cumprir a legislação aplicável no desenvolvimento da sua função, bem como as normas internas que afetam a responsabilidade diária no trabalho;

Não realizar atividades de natureza política, eleitoral ou simplesmente ideológica, nos locais de trabalho, ou utilizar o nome de SENAC por qualquer modo, para os mesmos fins;

Não organizar, orientar ou tornar parte em manifestações coletivas de desapeço ao SENAC ou superior hierárquico;

Não referir-se de modo depreciativo ou descortês a quaisquer atos da administração, a pessoas que ocupam cargos de liderança ou colegas;

Não faltar ao decoro, usar linguagem ou atitudes obscenas, promover ou participar de brincadeiras levianas, quando à serviço do SENAC;

Não agredir física ou moralmente qualquer cliente, colega, superior hierárquico ou subordinado, quando em serviço;

Não dar curso a notícias falsas ou alarmantes que envolvam o nome do SENAC ou gerem intranquilidade ou tensão;

Respeitar a capacidade e as limitações individuais de cada Colaborador;

Não induzir colegas a deixar de cumprir tarefas ou infringir qualquer de seus deveres;

Não valer-se da função para lograr proveitos pessoais, receber propinas, comissão ou vantagens de qualquer espécie em razão de suas atribuições;

Não praticar jogos de azar, nem fazer uso de bebidas alcoólicas ou substâncias entorpecentes, ou portar armas no local de trabalho, salvo nesta última hipótese, se autorizado em razão do ofício;

Não envolver-se em conflito ou adotar conduta incontinente ou escandalosa em serviço;

Não promover ou recolher assinaturas ou listas de subscrição de qualquer natureza, sem prévia autorização superior;

Não realizar, no local de trabalho, entre colegas, sorteios, jogos, consórcios e outros;

Não é permitido a venda de roupas, doces, joias, cosméticos ou qualquer outro produto ou serviço, de forma diferente das orientações estabelecidas pelo SENAC por meio da Ordem de Serviço SENAC Nº 023/2008 e também promover empréstimo de dinheiro dentro do SENAC;

Não é permitido o acesso a redes sociais no ambiente de trabalho.

3.2.6. Tecnologia da Informação

Manter integridade dos registros atinentes ao desempenho da sua função, sem distorção de informações e resultados;

Cumprir o determinado no Termo de Compromisso de Segurança das Informações Institucionais;

Os assuntos e informações pertinentes ao seu trabalho e ao SENAC não devem ser divulgados às pessoas ou outras organizações.

3.2.7. Uso adequado dos recursos materiais e tecnológicos do SENAC

Utilizar os recursos da Organização com discernimento e racionalidade;

Buscar a excelência na qualidade dos trabalhos executados, propondo sugestões, melhorias e inovações;

Não faltar à exata prestação de contas dos valores e objetos confiados à sua guarda ou responsabilidade, ou deixar de fazer as comunicações que lhes são exigidas em razão do trabalho;

Não retirar ou obter reprodução de qualquer documento, sem prévia autorização do seu superior imediato;

Não utilizar dos recursos materiais e tecnológicos do SENAC para finalidades pessoais.

3.2.8. Saúde, Meio Ambiente e Segurança no Trabalho

A Organização deve proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável, que inclua acesso à água potável, banheiros limpos, equipamentos de segurança individuais e

coletivos necessários e treinamento para o seu uso, tomando medidas adequadas para prevenir acidentes e danos à saúde.

3.2.9. Canais de Comunicação

Não é permitido manifestar-se em nome do SENAC, por qualquer meio de divulgação pública, quando não autorizado ou habilitado para tal;

Ser claro e verídico nas comunicações internas;

Estabelecer e manter relacionamento cortês de alto nível, não alimentando discórdias, fofocas, nem desentendimentos profissionais;

Assegurar a cada Colaborador o direito de solicitar ou sugerir soluções, comunicar problemas ou mal entendidos, a fim de melhorar as condições de trabalho e as relações sociais na empresa. Os canais apropriados à disposição são: seu superior imediato, sua Diretoria, a Gestão de Desenvolvimento Humano e o Fale com a Diretoria, por meio da intranet.

3.3 OUTRAS NORMAS

Não envolver ou apoiar a utilização do trabalho infantil (menores de 16 anos) em desconformidade com a legislação vigente;

Não envolver-se e nem apoiar a utilização de trabalho forçado;

Respeitar o direito de todos os Colaboradores de formar ou associar-se à sindicatos, bem como negociar coletivamente, assegurando que não haja represálias;

Não será admitida qualquer atitude de discriminação por raça, classe social, nacionalidade, religião, deficiência, sexo, orientação sexual, associação sindical ou política.

Não será permitido comportamento sexualmente coercitivo, ameaçador, abusivo ou explorativo;

É proibido a utilização de punição corporal, coerção psicológica, física ou abuso verbal em relação aos Colaboradores.

A imagem de cada um de nós reflete a imagem do SENAC e vice-versa. É fundamental o uso de roupas adequadas ao seu ambiente de trabalho, cuidando da sua aparência e higiene pessoal.

3.4 RELAÇÕES COM O CLIENTE

Ser claro, didático e verídico no fornecimento de informações acerca de produtos e serviços oferecidos pelo SENAC;

Responder as solicitações e/ou solucionar eventuais problemas num prazo de 48 horas;

Tratar o cliente com respeito, cortesia e atenção sem nenhum tipo de distinção, discriminação ou favorecimento;

Encaminhar o cliente para outro setor quando o assunto não for da sua responsabilidade;

Manter absoluto sigilo de informações relativas aos clientes e negócio do SENAC que não devem ser de domínio público;

Agir com justiça, integridade e imparcialidade na comercialização dos produtos e serviços oferecidos pelo SENAC;

Lembrar que os colegas das outras áreas também são seus clientes internos e devem ser tratados da mesma forma.

3.5 RELAÇÕES COM FORNECEDORES

Agir com justiça, integridade e imparcialidade na aquisição de produtos e serviços, em conformidade com as normas estabelecidas pelo SENAC/MT, priorizando o relacionamento com empresas socialmente responsáveis;

Não é permitido o recebimento/oferecimento de qualquer ajuda financeira;

Será permitido, com a devida aprovação da Diretoria Regional, o patrocínio de fornecedores a projetos e eventos institucionais em que ocorra a participação de seus Colaboradores desde que visando, exclusivamente, o custeio do evento, quando julgar interessante;

Manter a confidencialidade, principalmente, no que diz respeito às informações contratuais e estratégicas, sobre o seu relacionamento com fornecedores e parceiros;

São inaceitáveis práticas como:

- ✓ Influência na tomada de decisão em virtude de relações pessoais com fornecedor;
- ✓ Aceitar presentes de qualquer valor em dinheiro ou equivalente de fornecedores;
- ✓ Seleção de fornecedores por qualquer critério que não por meio de sistema de concorrência competitiva aberta que considere custo e benefícios (qualidade, prazo de entrega, etc.);
- ✓ Direcionamento de negócios a um fornecedor, cujo proprietário ou administrador seja pessoal, do seu relacionamento próximo, desrespeitando os requisitos pré-estabelecidos para negociação.

Não é permitido adquirir produtos ou serviços com organizações e/ou pessoas que tenham sofrido penalidade e/ou causado prejuízos patrimoniais, moral ou de imagem ao SENAC.

3.6 RELAÇÕES COM OS CONCORRENTES

Não praticar concorrência desleal ou práticas comerciais antiéticas ou ilícitas;

Ser cordial, podendo evoluir na medida do possível para ações conjuntas quando se mostrarem benéficas para ambos.

3.7 RELAÇÕES COM A ESFERA PÚBLICA (PARCEIROS/ÓRGÃOS E AGENTES POLÍTICOS E PÚBLICOS)

Respeitar e cumprir as normas legais vigentes;

Respeitar e cumprir as decisões acordadas com Instituições parceiras;

Proibir práticas que envolvam o favorecimento ou a concessão de vantagens pessoais de qualquer natureza para autoridades, membros e servidores do Poder Público;

Negar solicitações de apoio ou contribuições para campanhas de partidos políticos ou candidatos a cargos eletivos nas diversas instâncias do Poder Público;

Permitir a abertura de debates dentro da Organização para melhor esclarecer a decisão do voto dos Colaboradores, após autorização do Presidente, como uma forma de proporcionar um estágio de maior consciência a respeito desse importante evento que celebra o exercício de cidadania.

3.8 RELACIONAMENTO COM O MEIO AMBIENTE

Proporcionar a inserção de pessoas capacitadas no mercado de trabalho com a operacionalização do Banco de Oportunidades;

Otimizar o uso de matérias-primas e energia como forma de contribuir para a conservação dos recursos naturais;

Disponibilizar para a reciclagem os resíduos gerados nas suas atividades e promover constantemente a redução dos mesmos;

Praticar no desempenho de suas atividades, ações que possam contribuir com a redução dos recursos naturais;

Comunicar-se com as partes interessadas de forma transparente, zelando por um padrão de respeito mútuo, em consonância com os valores estabelecidos pela Organização e pela sociedade;

Respeitar o meio ambiente no desenvolvimento de suas atividades, produtos e serviços, utilizando práticas e medidas que assegurem a prevenção da poluição, a redução de impactos ambientais negativos e a melhoria do nosso desempenho ambiental;

Treinar, conscientizar seus Colaboradores e estimular seus fornecedores na busca por um meio ambiente sustentável.

3.9 RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE

Conhecer as necessidades da comunidade dos locais e regiões onde existem Unidades Operativas do SENAC, objetivando selecionar e desenvolver programas de abrangência

social, viabilizando-os por meio de Instituições comunitárias, Organizações não governamentais, além de escolas públicas, postos de saúde, entre outros;

Efetivar por meio do voluntariado de seus Colaboradores, ações sociais no sentido de colaborar cada um com sua expertise, com Instituições sociais, mediante autorização superior, no âmbito do trabalho.

IV. REVISÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL

O Código de Ética e Conduta Profissional deverá ser revisado sempre que necessário. Fica a cargo da Divisão Administrativa, por meio da Gestão de Desenvolvimento Humano, fazer a proposta de revisão, obtida junto aos Colaboradores e encaminhar para homologação e adjudicação da Diretoria Regional.

V. PROCEDIMENTOS DE DENÚNCIA E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Caso haja necessidade de se fazer alguma denúncia com relação ao não cumprimento do Código de Ética e Conduta Profissional deve-se proceder da seguinte forma:

- ✓ Procure resolver o problema com o seu superior imediato;
- ✓ Caso você não se sinta à vontade em falar com seu superior imediato, procure a sua Diretoria ou a Gestão de Desenvolvimento Humano;
- ✓ Se ainda assim você não se sentir à vontade, use o canal de “Denúncias” disponível na intranet ou no Site Institucional (Fale Conosco).
- ✓ Toda denúncia formal e identificada ou informal será analisada e averiguada pela Diretoria para validar os fatos e tomar as devidas providências, seguindo as normas internas de Procedimento Administrativo, se for o caso.

5.1. PENALIDADES

Após a apuração dos fatos, a Comissão de Procedimentos Administrativos poderá propor sanções e penalidades de acordo com a gravidade das infrações, previstas nos documentos regulamentadores internos, apresentando-as como recomendação de conduta à Diretoria Regional.

VI. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esperamos que, com a elaboração deste Código, todas as equipes do SENAC/MT consigam dar ênfase à honestidade e à ética que pressupõe, *a priori*, produtividade, eficácia dos serviços, qualidade de atendimento, eficiência administrativa, conformidade com a lei, além do respeito básico aos direitos humanos.

Acreditamos que ao somar os esforços de todos, contribuiremos para tornar maior o sucesso do SENAC/MT.

Lembre-se de que “*JUNTOS SOMOS MAIS FORTES*”.