

The background features a large, abstract green geometric shape on the left side, composed of various shades of green triangles and polygons. On the right side, there is a cluster of orange triangles of varying sizes and orientations, some pointing towards the center and others towards the right edge.

Manual do Colaborador: Código de Ética e Conduta

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: INTERNA

ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. SOBRE NÓS (MISSÃO, VISÃO E VALORES)
3. CÓDIGO DE ÉTICA
4. PROCEDIMENTOS DE RECURSOS HUMANOS
5. PADRÕES DE CONDUTA
6. VIOLAÇÃO DAS NORMAS DE CONDUTA DISCIPLINAR
7. TERMO DE CIÊNCIA E COMPROMETIMENTO
8. HISTORICO DE ALTERAÇÃO

1. OBJETIVO

O Manual do colaborador e Código de ética e conduta é direcionado a todos os colaboradores da BPO INNOVA, como referência no seu desempenho pessoal e profissional. Os colaboradores devem conhecê-lo e divulgá-lo, observando e defendendo o seu cumprimento.

É essencial que cada colaborador o leia atentamente, de forma a poder usá-lo diariamente como guia de suas ações e decisões. Que este Manual seja nosso mentor na arte de transformar nossa conduta pessoal e profissional em exemplo para todos.

2. SOBRE NÓS

A **BPO INNOVA** é um novo conceito em soluções para BackOffice.

Nosso objetivo é melhorar a vida das pessoas e as relações empresariais através da qualidade dos nossos serviços, padronização de processos e simplicidade no uso das ferramentas tecnológicas.

A BPO INNOVA conta com um grupo de profissionais multidisciplinares com excelência comprovada em terceirização de processos, consultoria, auditoria e tecnologia da informação.

Valorizar a intelectualidade e a autonomia do cliente é a nossa meta. Entregar a solução correta para melhorar a gestão de seu negócio por um valor justo é o nosso objetivo.

Nossa Visão

Ser uma empresa referência em fornecer soluções diversas para a gestão corporativa, tornando acessíveis recursos e serviços aos clientes de segmentos e estruturas variadas.

Nossa Missão

Assegurar que nossos parceiros e clientes sejam atendidos com excelência, transparência e com o que existe de mais sofisticado para a gestão de seus negócios e de seu capital humano.

Nossos Valores

Respeito

Diálogo, cordialidade, entendimento e harmonia entre nós, são as razões pela qual o respeito é um valor privilegiado na BPO INNOVA. Todos aprendem com todos, somos responsáveis por criar o ambiente, onde nosso potencial e nossas competências são

potencializadas. Respeitamos profundamente nossos colaboradores, consumidores e clientes; sem eles, nada do que fazemos teria sentido.

Ética

Somos um time que atua com respeito mútuo e conforme as normas sociais e morais. Atuamos com justiça, integridade e de acordo com a verdade. Temos atitudes leais em relação a nós mesmos, aos nossos companheiros e a empresa, o que contribui para atingirmos nossos objetivos.

Competência

Buscamos constantemente nos qualificar e nos aperfeiçoar tanto física e/ou intelectualmente frente a desafios. Capacitamo-nos incessantemente para obtermos os conhecimentos necessários para a realização eficaz de nossas tarefas e para tomar decisões assertivas e coerentes.

Foco no Cliente

Nosso foco é identificar e entender as necessidades dos clientes, para que seja possível se antecipar e propor soluções, desenvolvendo assim, novas oportunidades para o seu negócio e para a Empresa, dessa forma fortalecendo as relações já existentes e intensificando sua satisfação.

Transparência

Esforçamo-nos ao máximo para transmitir clareza e exatidão no compartilhamento de informações, primando à verdade, não ocultando informação, compartilhando decisões, deixando todos muito bem-informados e seguros. Buscamos uma comunicação sincera, o que tende a fortalecer laços de confiança e credibilidade.

3. CÓDIGO DE ÉTICA

Premissas do Código de Ética:

1. Praticar conduta congruente com os valores de honra e respeito.
2. Cumprir com os compromissos assumidos no trabalho e respeitar o tempo dos demais.
3. Não estimular, praticar, nem tolerar o assédio moral e sexual.
4. Não estimular, praticar, nem tolerar a competição desleal.
5. Não discriminar uma pessoa por sua etnia, gênero ou por suas preferências políticas, sexuais, religiosas, culturais ou por suas deficiências.
6. Cuidar dos ativos da companhia e dar a eles uso exclusivo com fins de negócio.

7. Utilizar somente **software** autorizado e não acessar páginas da web com conteúdo incongruentes com os valores da BPO INNOVA, tais como sites pornográficos, de jogos ilícitos etc.
8. Respeitar as leis trabalhistas e assumir as sanções por descumprimento.
9. Manter rigorosa **confidencialidade** sobre a informação usada no dia a dia, com o objetivo de proteger as estratégias da empresa, mesmo após a rescisão do contrato de trabalho por pelo menos 5 anos após o eventual encerramento.
10. Se errar, não oculte o fato; seja transparente e verdadeiro e esforce-se para amenizar as consequências e aprender com o ocorrido.
11. No relacionamento com clientes, fornecedores e demais, procure os canais competentes para atender solicitações ou resolver conflitos que estejam fora de suas atribuições.
12. Participar com pontualidade e dedicação das ações de Educação Corporativa e eventos oferecidos pela **BPO INNOVA**.
13. Certifique-se de que outros setores não tenham **acesso a informações restritas** que circulem em sua área e guardar absoluta **confidencialidade** sobre os dados pessoais de terceiros.
14. O **descumprimento** das instruções e orientações de segurança da informação e proteção de dados pessoais e ética estará sujeita as penalidades institucionais e poderá ensejar a rescisão do contrato de trabalho por justa causa nos termos do art. 482 da CLT.

Atividades que podem gerar conflitos de ética:

1. Pagamentos efetuados pela empresa:

Os pagamentos devem ser liberados assim que tenham sido cumpridos os requisitos de documentação para efeitos fiscais e contábeis, que o bem ou serviço tenha sido recebido e que este bem responda a uma necessidade de negócio de acordo com as práticas comerciais e leis aplicáveis a cada caso.

2. Presentes oferecidos a colaboradores da empresa:

Os presentes concedidos a colaboradores deverão ser por vontade própria da pessoa que o oferece. **Em nenhum caso** o colaborador poderá pedir ou aceitar para ele ou seus familiares empréstimos em qualquer tipo de moeda, de nenhuma pessoa ou negócio do qual esteja buscando ser (ou seja) atual cliente e/ou prestador de serviço.

3. Conflito de Interesses:

Os colaboradores em exercício de suas atividades **deverão evitar** qualquer situação que resulte em conflito entre os seus interesses e os da empresa.

Os colaboradores deverão evitar obter qualquer vantagem pessoal como consequência da relação com pessoas que sejam ou estejam buscando serem clientes, provedores de bens ou serviços e outros colaboradores, sejam eles companheiros do mesmo nível, subordinados ou supervisores.

É proibido que os colaboradores e seus familiares tenham participação ou propriedade em empresas que busquem fazer negócios com a empresa ou que sejam concorrentes dela.

É proibido que um colaborador seja diretor, integrante do conselho de administração, consultor ou exerça qualquer outra posição gerencial em toda empresa que tenha ou esteja buscando fazer negócios com a **BPO INNOVA**.

4. Informação propriedade da empresa:

Os colaboradores estão proibidos de fornecer informação confidencial a qualquer pessoa dentro da empresa ou alheia a esta, que não tenha necessidade de conhecer a mesma.

Os colaboradores não devem usar para benefício pessoal nenhum tipo de informação confidencial como: informação sobre os clientes, provedores ou concorrentes, para uso pessoal ou de qualquer outra pessoa.

O Coordenador e/ou Supervisor de cada área tem a obrigação de manter controles estritos sobre a informação confidencial e interna que seja gerada dentro dos processos. O Coordenador e/ou Supervisor deverá comunicar aos seus colaboradores as implicações legais e corporativas pelo mau uso da informação da empresa.

Os colaboradores deverão ser prudentes no uso e proteção da informação adquirida no decorrer do seu trabalho. Não utilizarão informação para benefício pessoal ou de alguma maneira que for contrária à lei ou em detrimento dos objetivos legítimos e éticos da Organização.

5. Contribuições a partidos políticos:

Fica estritamente proibido que os colaboradores façam contribuições a partidos políticos ou para qualquer tipo de atividade política usando os fundos da Companhia.

Os colaboradores poderão exercer seus direitos políticos sem que sejam pressionados direta ou indiretamente a fazê-lo a favor de um partido ou pessoa específica. Qualquer atividade política deverá ser realizada fora do horário de expediente e as instalações da empresa não poderão ser usadas para estes fins.

6. Contabilidade e informação financeira:

De acordo com as normas de Contabilidade e Custos, os registros contábeis deverão ser devidamente apoiados pela documentação correspondente, reunindo as evidências de controle, supervisão e autorização requeridas.

Na documentação de apoio deverá ser identificada claramente a natureza das transações do negócio referente aos ativos, passivos e ao capital.

É responsabilidade dos colaboradores que nenhum registro ou documento seja considerado falso, distorcido, confuso, mal classificado ou deliberadamente incompleto.

Como saber que se trata de um incidente de ética?

1. A atividade questionada está de acordo com o que foi estabelecido no código de ética?
2. A atividade questionada cumpre com as leis?
3. Tal atividade é bem-vista de fora da organização?

Se a resposta é “não” em algum dos 3 casos, estamos frente a um incidente de ética potencial que deve ser informado ao RH.

Canal de contato: rh@bpoinnova.com e aline.montezano@bpoinnova.com

4. PROCEDIMENTOS DE RECURSOS HUMANOS

Informações Pessoais

Os colaboradores devem manter seus dados pessoais sempre atualizados, e informar à área de Recursos Humanos qualquer alteração (endereço, telefone, estado civil, sobrenome e dependentes), além de afastamentos pelo INSS ou atestados médicos.

Jornada de Trabalho

O horário de trabalho deve ser cumprido, já que também demonstra competência profissional. Portanto, é orientação da empresa que o colaborador esteja on-line em seu computador de trabalho sempre no horário, deve respeitar o intervalo de almoço e finalizar as suas atividades até o seu horário de encerramento.

A jornada de trabalho deverá ser cumprida independente do colaborador estar trabalhando no escritório ou em home office.

No caso de faltas por motivo de força maior, há necessidade da comunicação imediata ao superior hierárquico e ao RH da empresa.

Apontamentos de atividades

Ao ingressar na empresa, o colaborador recebe um manual e treinamento para a utilização da plataforma Targon.

O colaborador é o responsável pelos apontamentos de suas atividades diárias.

Deverá cumprir sua jornada de trabalho de 8hs diárias e no caso de qualquer exceção (realização de horas extras) deverá solicitar previamente ao gestor a autorização e aprovação dos lançamentos das horas no sistema Targon.

Quando houver a necessidade de se ausentar durante a jornada de trabalho, por um período maior que 10 minutos, o colaborador deverá enviar um e-mail para o superior hierárquico informando o motivo da sua ausência.

Remuneração

O pagamento do salário é creditado em conta bancária e realizado todo último dia útil do mês, com todos os descontos legais.

Férias

O colaborador tem direito a tirar férias a cada 12 meses de trabalho conforme previsto em lei.

O agendamento da data das férias deverá ser em comum acordo entre a empresa e o colaborador.

O gestor imediato deverá avaliar junto ao colaborador a melhor data para a saída de férias de maneira que não impacte nas demandas de trabalho.

Faltas

Toda ausência deve ser justificada através de atestados médicos com a classificação do CID ou atestados legais, e devem ser entregues ao RH e ao gestor imediato, no prazo máximo de 24 horas após a ocorrência do fato.

Outros casos de justificativa de faltas

- Acompanhamento médico de esposa/companheira grávida: O funcionário tem por direito até 2 (duas) consultas médicas e exames complementares durante o período de gravidez de sua esposa ou companheira.
- Acompanhamento de filho menor de idade ao médico desde que apresente atestado médico / declaração de horas.
- Acompanhamento em reunião escolar do filho menor.

Lembre-se que as mesmas regras do atestado do funcionário valem para estes casos: o colaborador tem como obrigação apresentar no dia seguinte ou no primeiro dia de retorno ao trabalho a respectiva declaração de horas ou atestado médico. Caso não entregue na data estipulada, o documento não será considerado.

Ausências Legais

O colaborador tem o direito às ausências legais indicadas abaixo, conforme legislação em vigor:

- 2 dias corridos nos casos de falecimento do cônjuge ou familiares (pai, mãe, filhos, sogro, sogra)
- 3 dias corridos em virtude de casamento
- 5 dias corridos nos casos de nascimento de filho (ao pai)
- 1 dia por ano para doação de sangue, devidamente comprovada
- 2 dias para alistamento eleitoral
- O período em que tiver que cumprir as exigências do serviço militar

5. PADRÕES DE CONDUTA

Apresentação pessoal

Os colaboradores representam a imagem da empresa e, por essa razão, devem preocupar-se em usar roupas e acessórios que valorizem esta imagem, evitando exposições desnecessárias. Assim como asseio, boa aparência, educação, cortesia, respeito, colaboração aos colegas, bem como com os clientes.

Patrimônio da Empresa

Os bens e equipamentos da empresa são de uso exclusivo de suas operações e não podem ser utilizados para fins particulares. É responsabilidade do colaborador zelar pelo bom uso e conservação do patrimônio da empresa colocado sob a sua guarda.

Uso de Recursos da Empresa

Os serviços de e-mail e internet devem ser usados com bom senso, para não sobrecarregar os servidores e as conexões. Não é permitido armazenar materiais particulares nos servidores da Empresa. Materiais particulares que contribuam para a formação profissional do colaborador podem ser armazenados nas estações de trabalho. Não é permitido fazer download de arquivos particulares cujo conteúdo seja relacionado a jogos, vídeos, músicas, imagens e fotos. Da mesma forma, não é permitido acessar sites de bate-papo, jogos, cenas obscenas e semelhantes. Softwares protegidos por direitos autorais, desenvolvidos internamente e/ou por contratos de licenciamento, não podem ser copiados. Da mesma forma, é proibida a instalação de programa nos computadores da empresa que não tenham sido autorizados pela área competente. Os recursos e equipamentos usados na atividade profissional são de propriedade da empresa e devem ser utilizados para uso exclusivo da BPOINNOVA.

Senhas Particulares

É proibido compartilhar as senhas de acesso aos sistemas internos com colegas de trabalho, as senhas são pessoais e intransferíveis. Ao se ausentar do local de trabalho, o colaborador deve bloquear seu computador, evitando que outras pessoas possam utilizá-lo.

6.VIOLAÇÃO DAS NORMAS DE CONDUTA DISCIPLINAR

O colaborador deve familiarizar-se com as políticas e práticas expressas nesse manual. Em caso de violação de qualquer norma estabelecida, serão adotadas as medidas disciplinares cabíveis, incluindo demissões ou rescisões de contratos, sempre garantindo o pleno direito de defesa e argumentação das partes envolvidas. A iniciativa de confessar violações de condutas éticas é encorajada e será levada em conta no momento de se determinar a ação disciplinar adequada à situação, pelo que a BPOINNOVA coloca à disposição seu canal de denúncias (no Teams – Canal Innovers – Canal de denúncias). Omissão diante do conhecimento de possíveis violações por terceiros será igualmente considerada conduta antiética. Sempre que houver dúvidas, procure o RH da empresa, o administrativo, ou faça a sua denúncia pelo canal específico (Teams – Canal Innovers – Canal de denúncias).

7.TERMO DE CIÊNCIA E COMPROMETIMENTO

Todos os colaboradores deverão ler atentamente este Manual e Código, entregando o Termo de Ciência e Comprometimento, assinado, ao departamento de RH. Este documento ficará arquivado no cadastro do colaborador.

TERMO DE COMPROMISSO COM O CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

Eu....., portador do CPF nº declaro ter recebido um exemplar do Manual do Colaborador, Código de Ética e Conduta, disponível em sua integralidade no Canal Innovers (Intranet da empresa), cujo objetivo é esclarecer as orientações éticas a serem seguidas e os padrões de comportamento que devem ser adotados pelos colaboradores.

Declaro, ainda, que tenho conhecimento de que as regras do Código integram meu contrato de trabalho e que estou obrigado a cumpri-las.

Estou ciente que a inobservância às diretrizes e normativas aqui descritas, é passível de aplicação das penalidades previstas na Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, quais sejam:

1. Advertências
2. Suspensões
3. Dispensa por justa causa

De acordo,

....., de de 20.....

.....

Assinatura

8. HISTORICO DE ALTERAÇÃO

VERSÃO	DATA	NOME	AÇÃO (Elaboração, Revisão, Atualização, Aprovação)	APROVADO POR	CONTEÚDO
1.0	25/01/2023	Aline Montezano	Elaboração	Ligia Baptista	Elaboração do conteúdo