

# **CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA EMPRESARIAL**

## **SUMÁRIO**

Apresentação.....	
1. Introdução .....	
2. Direcionamento das Relações e Ações	
2.1.Missão.....	
2.2.Valores.....	
2.3.Política de Gestão de Pessoas.....	
2.4.Política de Gestão Social e Ambiental.....	
2.5.Política de Gestão de Segurança e Saúde.....	
2.6.Política de Gestão de Qualidade.....	
3. Parceiros	
3.1.Clientes Externos.....	
3.2.Clientes Internos.....	
3.3.Empresários.....	
3.4.Comunidade/Sociedade.....	
3.5.Governo.....	
3.6.Fornecedores.....	
3.7.Concorrentes .....	
4. Regras Orientadas para a Ação da Empresa.....	
5. Regras Orientadas para a Ação dos Colaboradores.....	
6. Desconformidade ao Código.....	

## **APRESENTAÇÃO**

O processo de construção deste Código de Ética teve como premissa a participação de representantes de cada departamento da organização sob a coordenação da MP Consultoria Organizacional.

### **Membros da Comissão**

**Presidente:** Graça Megumi Tanisue

**Vice-Presidente:** Maria Luiza Rodrigues Oliveira

**Suporte Técnico:** Rômulo Shigueharu Kishi, Roberto Yuhiko Mokonuma, Maurício Tadashi Yokokura e Alexandre Dantas Neves

**Relatores:** Antônio Sidney dos Passos Barbosa, Conceição Gemaque Oliveira Silva, e Hildenor Elias Monteiro de Sousa Júnior

**Secretários:** Dyego Duarte Nogueira e Jane Andrea Lobato de Lima e Silva

Observação: Este Código de Ética poderá ser alterado a qualquer tempo e critério.

Publicação: Agosto de 2008.

## **1. INTRODUÇÃO**

A Nippon Veículos Ltda é uma empresa privada atuante no mercado automotivo na área de vendas e prestação de serviços, comprometida com a geração de valores aos seus clientes, colaboradores, fornecedores, empresários, e a sociedade em geral. Fundada em 1999 por empresários que tinham o desejo de expandir o negócio e melhor atender os seus clientes da capital paraense.

Consideramos que a Nippon, assim como, toda e qualquer empresa/organização é constituída por pessoas que possuem histórias de vida, conjunto de valores, comportamentos, atitudes, e visão de mundo diferentes; e também tendem a sofrer influências das mudanças tecnológicas, econômicas, políticas e sócio-culturais.

Desta forma, percebemos a necessidade de criar este Código de Ética com o objetivo de definir com clareza os valores, princípios e padrões éticos que norteariam o comportamento de todos os integrantes desta organização, tanto dos dirigentes como de seus colaboradores e dos prestadores de serviços permanentes ou temporários. Logo, a ação de todos, sem exceção, deve estar pautada neste Código, o qual apresenta-se como um compromisso de fazer valer estes princípios em práticas concretas cotidianas de cada integrante da organização.

Com certeza o cumprimento deste Código irá contribuir com o fortalecimento da cultura organizacional, já que se constitui, ao mesmo tempo, num compromisso individual, coletivo e institucional.

## **2. DIRECIONAMENTO DAS RELAÇÕES E AÇÕES**

### **MISSÃO**

Superar as expectativas de nossos clientes disponibilizando produtos, serviços e atendimento de qualidade. Contribuindo assim, com a satisfação e o desenvolvimento dos colaboradores, empresários, fornecedores e a sociedade em geral.

### **VALORES**

- Comprometimento: Trabalhar de forma planejada e integrada, apoiada no esforço individual e no trabalho em equipe em prol do alcance dos objetivos organizacionais.
- Ética: Respeitar os princípios e procedimentos definidos pela empresa, trabalhando com honestidade, profissionalismo e transparência.
- Humanização: Proporcionar o contínuo crescimento profissional e pessoal dos colaboradores, trabalhando com entusiasmo e alegria, cultivando relações de confiança, lealdade, honestidade e transparência com os clientes, acionistas, colaboradores, fornecedores e comunidade.
- Compromisso com o Cliente: Oferecer produtos e serviços que superam as expectativas e necessidades presente e futura dos clientes, com excelência no atendimento
- Responsabilidade Social e Ambiental - Contribuir para com a sociedade, através de ações que colaborem para o exercício da cidadania e respeito ao meio ambiente.

### **POLÍTICA DE GESTÃO DE PESSOAS**

A Nippon Veículos vê o material humano como um diamante, que mesmo sendo precioso, ainda pode ser lapidado, através do desenvolvimento contínuo.

O desempenho profissional, o mérito e o potencial de cada colaborador são avaliados regular e periodicamente, no intuito de estimular a prática do elogio, como incentivo à execução de tarefas, e da crítica, como forma de orientação e aplicada em caráter reservado.

A empresa realiza anualmente pesquisa de clima organizacional com o objetivo de medir o grau de satisfação de seus colaboradores, dando assim oportunidade inclusive de liberdade de expressão.

Ainda com o foco na valorização de seus colaboradores, a empresa dispõe de recrutamento interno, que de acordo com a descrição de função do cargo vago possibilita ao colaborador participar do processo seletivo.

A Nippon Veículos através dos pontos mencionados e de todo o suporte necessário, viabiliza que seu colaborador desenvolva suas tarefas com qualidade, focando na superação da expectativa de seus clientes.

### **POLÍTICA DE GESTÃO SOCIAL E AMBIENTAL**

Entendemos que a conscientização à questão ambiental e o envolvimento no âmbito social são compromissos que devem ser firmados junto à sociedade, seja na promoção ou adesão à atividades assistenciais, no incentivo à educação profissional ou no estudo de meios de adequação das nossas atividades às leis ambientais. Acreditamos que a conscientização esclarece direitos e deveres e incita o exercício da cidadania.

### **POLÍTICA DE GESTÃO DE SEGURANÇA E SAÚDE**

A Nippon Veículos busca a melhoria contínua de sua estrutura e de todos os processos de trabalho promovendo meios de preservação da integridade física, mental e psicológica dos colaboradores através de um ambiente saudável e condigno à execução de suas funções de acordo com a legislação vigente.

### **POLÍTICA DE GESTÃO DE QUALIDADE**

A busca pela superação das expectativas de nossos clientes nos estimula a aprimorar e manter a qualidade de nossos serviços e produtos, desenvolvendo procedimentos, inclusive de seleção de fornecedores, visando a melhoria contínua e a excelência em nosso atendimento.

### **3. PARCEIROS:**

O Código de Ética Empresarial da Nippon Veículos visa orientar as atitudes e ações da empresa nas relações com as seguintes partes:

#### **3.1. Clientes externos:**

- Pessoas físicas e jurídicas;
- Órgãos governamentais.

#### **3.2. Clientes internos:**

- Colaboradores;
- Terceirizados.

#### **3.3. Empresários:**

- Pessoas físicas e jurídicas com participação representativa através de capital.

#### **3.4. Comunidade/ sociedade:**

- Instituições educacionais;
- Escolas profissionalizantes;
- Meios de Comunicação;
- Sindicato patronal e associações ligadas ao ramo de atividade automotiva;
- Atividades assistenciais à comunidade.

#### **3.5. Governo:**

- Órgãos federais, estaduais, municipais e de defesa do consumidor.

#### **3.6. Fornecedores:**

- Fornecedores de automóveis Honda, produtos e serviços.

#### **3.7. Concorrentes:**

- Revendedores de veículos, peças, acessórios e serviços afins.

### **4. REGRAS ORIENTADAS PARA AÇÃO DA EMPRESA**

#### ***CLIENTES***

A Nippon Veículos alinhada com a missão e a filosofia HONDA, oferece a seus clientes produtos de qualidade, com garantia e a máxima disponibilidade, e instalações que proporcionem cada vez mais satisfação.

Sua assistência técnica presta serviços com qualidade e eficiência, sendo cuidadosa ao ponto de

construir uma relação de mútua confiança com seus clientes.

A empresa busca a excelência em seu atendimento, sempre recebendo seus clientes com cordialidade e alegria, oferecendo informações claras, precisas, transparentes e no prazo esperado.

### **CLIENTES INTERNOS: COLABORADORES E TERCEIRIZADOS**

A Nippon Veículos preza pela valorização e o bem estar de seus colaboradores, realizando integração da equipe, disponibilizando treinamentos e avaliando o desempenho, a empresa oferece oportunidades de promoção e pesquisa o clima organizacional.

O processo de valorização começa na absorção de novos talentos, permanece durante as realizações das tarefas do dia a dia e vai até a realização de confraternizações, onde ocorrem os projetos de integração, garantindo assim a fluência nas comunicações internas. Como continuação, são disponibilizados treinamentos técnicos e palestras informativas, tanto internamente quanto na fábrica, no intuito de desenvolver as habilidades dos colaboradores, no mais, a empresa incentiva ao máximo a participação em atividades externas que contribuam para o desenvolvimento dos mesmos. Faz parte ainda desse processo de valorização, a avaliação de desempenho baseado em competências, que tem como principal objetivo a melhoria contínua no trabalho do colaborador.

Como o crescimento da empresa também se baseia na evolução de seus colaboradores, a Nippon Veículos dispõe de recrutamento interno. A partir do momento em que o colaborador possui os pré-requisitos para o cargo vago definidos na descrição de função e tem interesse na promoção, o mesmo passa a ser candidato do processo seletivo.

No intuito de promover um clima de perfeita harmonia, alegria e profissionalismo dentro da empresa, a Nippon Veículos ouve os seus colaboradores através da pesquisa de clima organizacional, que ocorre anualmente, e oferece estrutura compatível com o trabalho realizado, o conforto, o descanso, a saúde mental e psicológica do colaborador.

Através desses processos, projetos e pesquisas a empresa torna possível a homogeneidade entre as tarefas realizadas pelos seus colaboradores e a superação das expectativas de seus clientes.

### **FORNECEDORES: PRODUTOS E SERVIÇOS**

A Nippon Veículos só trabalha com fornecedores de produtos e serviços que não utilizem mão-de-obra infantil, salvo na condição de menor aprendiz, e que obedeçam as leis trabalhistas e ambientais.

Todas as relações com estes fornecedores serão conduzidas em termos leais e honestos, sempre visando aos interesses da Nippon Veículos. A escolha dos mesmos será feita através de cotação do melhor preço, mas sempre visando produtos e serviços de qualidade que não ofereçam riscos à segurança e à saúde de seus clientes e colaboradores, e que cumpram com as leis e normas determinadas pelos órgãos regulamentadores competentes.

A Nippon também exige de seus fornecedores:

Apresentação: o prestador de serviço que tiver acesso as dependências da empresa deverá estar devidamente uniformizado e com crachá que o identifique.

Atendimento: estar disponível, ser cortês e eficiente.

Relacionamento: agir com honestidade, respeito ao próximo e profissionalismo.

Conhecimento e habilidade: possuir o "know how" suficiente para executar a tarefa para a qual tenha sido contratado com o objetivo também de surpreender as expectativas dos nossos clientes.

Qualidade e pontualidade: fornecer o produto ou serviço em tempo hábil de acordo com o prazo já pré-estabelecido, mantendo a máxima qualidade já agregada a imagem de nossa empresa.

### **EMPRESÁRIOS**

A empresa se compromete em trabalhar com transparência, através da divulgação de seus resultados, incentivando a apresentação de propostas e projetos, buscando soluções lucrativas, visando o crescimento organizacional.

A Nippon Veículos, sendo uma empresa de caráter idôneo, se exime da prática de negociações ilícitas, preservando a imagem da marca construída e de seus investidores.

## **CONCORRENTES**

A Nippon Veículos prima atuar no mercado automotivo respeitando as normas regulamentadoras do sindicato patronal, não aceitando a prática da concorrência desleal.

## **GOVERNOS**

A nossa prática empresarial está pautada no cumprimento das leis governamentais em geral. A empresa adota uma postura neutra e imparcial em relação ao envolvimento político partidário.

## **COMUNIDADE E SOCIEDADE**

- Escolas profissionalizantes e instituições educacionais

A Nippon Veículos mantém parcerias com instituições educacionais e escolas profissionalizantes, enviando os perfis dos cargos para seleções, tanto de emprego como de estágios, e disponibilizando sua estrutura para visitas acadêmicas, no mais, cumpre com a lei que rege a contratação de menores aprendizes.

- Meios de comunicação

A Nippon Veículos garante a veracidade de suas informações e o cumprimento de seus compromissos divulgados pelos meios de comunicação e se compromete em transmiti-las com linguagem transparente e objetiva.

- Sindicatos e Associações

A Nippon Veículos se propõe a seguir as orientações, bem como responder às solicitações requisitadas pelos sindicatos e associações no intuito de fortalecer cada vez mais os laços com estes parceiros.

- Atividades assistenciais à comunidade

A Nippon Veículos se compromete a participar de projeto social e/ou ambiental.

## **5. REGRAS ORIENTADAS PARA AÇÃO DOS COLABORADORES**

- As ações dos colaboradores devem estar alinhadas a filosofia e aos objetivos empresariais através de uma visão sistêmica, ou seja, as ações devem estar pautadas na visão de interdependência de todos os setores que constituem a empresa.
- O relacionamento interpessoal entre os colaboradores devem ser baseados nos seguintes princípios: respeito, transparência, companheirismo, lealdade, honestidade, confiança, reconhecimento do outro, integração, cooperação, crítica construtiva; visando estabelecer um ambiente harmônico e saudável a todos.
- O colaborador na prática de suas funções deve administrar o seu tempo de forma eficiente buscando maior produtividade e consequentemente a satisfação do cliente interno e externo.
- As informações, o conhecimento e a experiência devem ser amplamente compartilhadas e socializadas, proporcionando o crescimento pessoal e profissional de todos os colaboradores.
- Os colaboradores devem estabelecer um clima de cooperação, motivação e sinergia construindo um verdadeiro espírito de equipe.
- Os colaboradores devem se propor a praticar ações voluntárias para com a comunidade e/ou sociedade.
- A Nippon espera do colaborador o sentimento de zelo pelo patrimônio e pela imagem da empresa, buscando a padronização do atendimento, processos e instalações colaborando assim, no cumprimento da sua missão.
- Não será aceito qualquer tipo de atitude discriminatória em relação ao sexo, classe social, raça e ideologia nas relações entre os clientes internos e externos.
- Os colaboradores não devem divulgar as informações tanto técnicas como administrativas sem o consentimento da empresa.
- As ações dos colaboradores devem estar pautadas na busca da superação das expectativas dos clientes, atendendo com cortesia, presteza, eficiência e transparência, afim de estabelecer um relacionamento de longo prazo, sempre de acordo com as políticas comerciais e os objetivos corporativos.
- Todos os colaboradores no exercício de suas atividades devem buscar o desenvolvimento e crescimento tanto pessoal como profissional de forma contínua, com o intuito de concretizar a missão da empresa.

## **6. DESCONFORMIDADE AO CÓDIGO**

### **SANÇÕES**

O descumprimento do Código de Ética acarretará em sanções. As queixas serão direcionadas à Gerência ou à Diretoria que terá como responsabilidade apurar e analisar os fatos, emitir o relatório final com a decisão, e aplicar as sanções quando necessário.