

## MANU 002

# CÓDIGO DE ÉTICA

## APRESENTAÇÃO

O Código de Ética da Câmara de Dirigentes Lojistas de Caxias do Sul expressa uma consolidação dos padrões e normas de conduta que devem nortear o relacionamento da entidade, empregados, sócios, Diretorias Executiva, Convidada, Superior e Deliberativa, internamente e com os demais segmentos da sociedade.

Ele visa estabelecer regras e responsabilidades, e deve servir de guia para um comportamento ético nas ações que envolvem os interesses da entidade.

E ainda, busca a consolidação de uma cultura de valorização da ética em todas as decisões e ações, priorizando a transparência nas resoluções tomadas pela entidade no meio em que está inserida.

Antes de decidir se uma conduta ou atividade é apropriada:

1. verifique se é contrária à legislação;
2. verifique se é contrária a este Código, Princípios, Missão ou Práticas da CDL;

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.

Sempre que estiver em dúvida, pergunte!

## PROPRÓSITO

Apoiar para desenvolver e fortalecer negócios.

## MISSÃO

Entregar benefícios que geram valor e desenvolvimento para os associados.

## VISÃO

Ser reconhecida até 2028, como a principal entidade empresarial de Caxias do Sul, oferecendo benefícios para impulsionar a economia local.

## PRINCÍPIOS

Associativismo;  
Conduta Ética;  
Inovação;  
Representatividade;  
Sustentabilidade;  
Transparência.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Profissionalização;  
Desenvolvimento e competitividade;  
Representatividade das partes interessadas;  
Equilíbrio Financeiro.

## PRINCÍPIOS ÉTICOS

Cumprimento de acordos firmados;  
Compromisso com a verdade e transparência nas relações;  
Sigilo das estratégias e informações da entidade;  
Cumprir com normas e políticas internas;  
Coerência entre discurso e ação.

### • REGRAS DE CONDUTA ÉTICA: NORMAS GERAIS

- ✓ Não é permitida a contratação de parentes de primeiro grau em situação de subordinação;
- ✓ Todos os recursos humanos, ambientes e materiais devem ser otimizados, utilizados com zelo e, exclusivamente, para fins a que se destinam na entidade;
- ✓ As relações no ambiente de trabalho devem ser de cortesia e respeito;
- ✓ Cumpra sempre as normas e as políticas, processos e procedimentos estabelecidos. Só faça aquilo que tem certeza que pode fazer. Na dúvida, busque orientação com seu gestor imediato;
- ✓ Cultive a cordialidade nos relacionamentos e procure resolver os desentendimentos ou mal-entendidos com cuidado, respeito e acolhimento;
- ✓ Pratique o diálogo e não a imposição de um ponto de vista. Ouça com atenção e respeite a opinião alheia ainda que você discorde dela;
- ✓ Ajude os colegas a realizar um bom trabalho e oriente com paciência e interesse aqueles que o procuram;
- ✓ Não induza alguém ao erro ou cause-lhe prejuízo;
- ✓ Não adote condutas ofensiva, sejam verbais, físicas ou gestuais;
- ✓ Participe com pontualidade e dedicação das ações de educação e treinamento oferecidas pela entidade;
- ✓ Usar corretamente o uniforme e apresentar-se com vestimenta discreta, sempre com boa apresentação, dentro dos padrões de higiene e limpeza e das regras estabelecidas pela entidade, conforme NOR 010 - Norma de utilização de Uniforme;
- ✓ Os bens da CDL, tangíveis ou intangíveis (como ideias, conceitos, marcas e informações), devem ser tratados com responsabilidade e zelo por todos os diretores e funcionários, e utilizados exclusivamente em benefício da Entidade. Todos devem ter moderação na utilização dos recursos disponíveis da CDL, tendo rigor no controle de gastos, incluindo todo e qualquer tipo de ação, operação ou utilização de material/equipamento que gere despesa. É proibida a remoção ou utilização não autorizada de informações, processos, metodologias, softwares e outros bens não corpóreos para uso pessoal, sob pena de caracterização de crime de furto de propriedade intelectual.
- ✓ Todos os diretores e funcionários são responsáveis pelo registro e correto uso das informações disponibilizadas nos sistemas e documentos da entidade, devendo utilizá-las de acordo com os procedimentos estabelecidos pela CDL.
- ✓ As informações de diretores e funcionários serão tratadas de forma ética e responsável, garantindo seu uso exclusivo nas atividades da CDL.
- ✓ Os funcionários da CDL têm compromisso de garantir a confidencialidade das informações pessoais disponibilizadas pelos associados, constantes em seu cadastro e em seu histórico junto à CDL. Para maiores detalhes sobre corretos procedimentos a serem seguidos, deve ser consultado o termo de Sigilo e Confidencialidade. Portanto, as informações dos associados, consumidores do balcão de atendimento, fornecedores e demais públicos em contato com a CDL são confidenciais e sigilosas, só devem ser usadas com responsabilidade nas atividades de trabalho, não devem ser compartilhadas com ninguém.
- ✓ As informações confidenciais que sejam de conhecimento dos diretores e funcionários devem ser mantidas em sigilo mesmo após o seu desligamento da CDL.

- ✓ Não estão autorizados a divulgar, em suas redes sociais: dados estratégicos não divulgados ao público externo; conteúdos corporativos, de convenção corporativas, de comunicação interna e dos processos diários da CDL;
- ✓ Ao funcionário é proibida o trabalho sob efeito de bebidas alcoólicas ou substâncias entorpecentes;
- ✓ É proibido o porte de armas nas dependências da CDL;
- ✓ Não é permitida a utilização de aparelhos celulares pessoais durante o horário de expediente, salvo aqueles autorizados pela gestão;
- ✓ Não realizar atividades pessoais no ambiente de trabalho, como ações político partidárias, vendas de produtos e serviços e outras atividades que envolvam o uso dos bens e recursos da CDL para fins pessoais;
- ✓ Não é permitida a comercialização de produtos ou serviços de qualquer natureza (incluindo alimentos) entre empregados nas dependências da CDL;
- ✓ Seguir as informações quanto aos almoços e lanches que se encontram na NOR 030 - Norma Geral de Refeições
- ✓ Presentes e brindes podem ser aceitos, desde que: não sejam em dinheiro, não sejam proibidos pela legislação, não cause embaraço para a entidade e nem crie obrigação implícita ou preferencial para disputa de contratos e afins. Todos os brindes e presentes devem ser entregues ao RH, no qual fará sorteios ao longo do ano.

## RELACIONAMENTO COM OS FUNCIONÁRIOS

A CDL promove:

- ✓ Acesso igual a oportunidades de desenvolvimento de carreira, independente de gênero, raça ou qualquer outra característica social;
- ✓ Cuidado com a saúde e segurança no trabalho e promoção da qualidade de vida;
- ✓ Liberdade de associação sindical.

A CDL disponibiliza o site <http://intranet.cdlcaxias.com.br/igc/indexx.php>, com informações institucionais, desenvolvimento profissional e um dos canais de diálogo para contribuir com à gestão.

## RELACIONAMENTO COM ASSOCIADOS E PÚBLICO EM GERAL

- ✓ Zelar pelo cumprimento incondicional do Estatuto da CDL, bem como pela marca, imagem e patrimônio da entidade;
- ✓ Ter conduta ética e respeitosa com os associados e público, procurando atendê-los, dentro das normas da CDL, porém, buscando sempre a sua satisfação e primando pela excelência no atendimento;
- ✓ Visar à plena satisfação de associados e público, investindo num relacionamento duradouro, pautado na aplicação da legislação e nos padrões de bons costumes;
- ✓ Disponibilizar canais de relacionamento que possibilitem esclarecer dúvidas, opiniões, reclamações, sugestões e denúncias sobre qualquer questão de natureza ética, conforme PRO 010 – Canal de Reclamações, sugestões e elogios.

## RELACIONAMENTO COM ENTIDADES SIMILARES

- ✓ A CDL adota uma atitude cooperativa e o alinhamento em torno de pontos consensuais para o alcance de objetivos comuns;
- ✓ Sempre que estiver em contato com as demais entidades de classe manter uma postura ética e profissional, evitando comentários e/ou pareceres que venham a denegrir a imagem da CDL.

## RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES E PARCEIROS

- ✓ A entidade se compromete a conduzir seus negócios de forma ética, transparente e com respeito mútuo, cumprindo acordos, compromissos, contratos, normas e políticas;
- ✓ A CDL não contrata empresas que degradem o meio ambiente, desrespeitam os direitos humanos e exploram a mão de obra infantil e escrava. Também fica reservado o direito de não contratar serviços, não estabelecer relacionamento comercial ou romper o contrato de prestação de serviços que corrompam os princípios estabelecidos neste código sem prejuízo algum da CDL.
- ✓ Não será permitida a compra (mercadorias, serviços e outros) de empresa em que o profissional responsável pela mesma tenha qualquer grau de parentesco ou afinidade com este fornecedor, salvo com prévia autorização por escrito do seu superior imediato.

## RELACIONAMENTO COM O PODER PÚBLICO E PARTIDOS POLÍTICOS

- ✓ As relações com a área governamental devem ser conduzidas com honestidade, respeito e transparência;
- ✓ A entidade defenderá dentro dos princípios éticos e de respeito às leis, junto ao governo e as autoridades constituídas, os interesses da organização de forma imparcial, sem qualquer conotação político-partidária.

## RELACIONAMENTO COM OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO

- ✓ Os relacionamentos com os meios de comunicação são construídos na confiança, transparência e respeito mútuo;
- ✓ A informação disponibilizada a imprensa será verdadeira, objetiva e de qualidade por meio de fontes autorizadas e definidas pela equipe de Marketing e comunicação, juntamente com o gestor da área;
- ✓ Sempre externar a opinião e diretrizes da entidade em qualquer contato com a imprensa.

## RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE

- ✓ Desenvolver e estimular a prática de cidadania e responsabilidade social entre seus sócios e a comunidade onde está inserida, estimulando a sua eficácia como instrumento de transformação social;

- ✓ A entidade promove iniciativas de voluntariado e envolvimento em campanhas sociais de sua força de trabalho, com o objetivo de mobilizar e potencializar seus recursos e competências de forma integrada, em benefício da comunidade em que atua.

## RELACIONAMENTO SOCIOAMBIENTAL

- ✓ Atuação com responsabilidade socioambiental, visando o equilíbrio econômico, social e ambiental na comunidade onde está inserida e com os seus públicos de interesse.

## DISPOSIÇÕES FINAIS

- ✓ A força de trabalho da entidade tomara conhecimento formal deste código, que será amplamente divulgado, por meio impresso eletrônico;
- ✓ A entidade submeterá este Código de Ética, a revisões periódicas com transparência e participação do comitê;
- ✓ Qualquer descumprimento das orientações contidas neste código, por diretores e empregados, é passível de medidas disciplinares, inclusive demissão por justa causa, conforme avaliação da CDL.

## CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Dúvidas, opiniões, reclamações, sugestões e denúncias sobre qualquer questão de natureza ética deverão ser feitas através dos canais de ouvidoria:

### FUNCIONÁRIOS

As sugestões de melhoria para a entidade devem ser encaminhadas para:

**Email:** carlos@cdlcaxias.com.br

**Telefone:** (54)3209-9877

### ASSOCIADOS E DEMAIS

#### CANAL DE RELACIONAMENTO CDL CAXIAS

Atendimento para sugestões, dúvidas, elogios ou reclamações aos associados:

**Telefone:** (54)3209-9880 ou (54)3209-9977

**Whatsapp:** (54)99909-3111

**E-mail:** relacionamento@cdlcaxias.com.br

**Site:** www.cdlcaxias.com.br/central-de-relacionamento

## HISTÓRICO DAS REVISÕES

Data	Descrição da Alteração	Responsável
28/08/2020	Alteração de layout	Iuri Batista
28/08/2020	Retirada da ouvidoria	Iuri Batista
28/08/2020	Acrescentado canal de sugestões	Iuri Batista
28/08/2020	Acrescentado Canal do Associado	Iuri Batista
17/03/2022	Edição das novas diretrizes da CDL	Aline da Rosa
17/03/2022	Atualização logo da Entidade	Aline da Rosa
25/04/2025	Edição das novas diretrizes da CDL	Aline da Rosa