

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 e Convidada, Conselhos Superior, Fiscal e Deliberativo, 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!

PROPÓSITO

Fortalecer os associados para que os negócios e a comunidade prosperem.

VALORES

- Ética
- Sustentabilidade
- Transparência
- Respeito
- Evolução

VIGÊNCIA

2026/2027/2028

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.

FUNCIONÁRIOS

• 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 ofensivas, sejam verbais, físicas ou gestuais;
- ✓ Participe com pontualidade e dedicação das ações de educação e treinamento oferecidas pela entidade;

FUNCIONÁRIOS

• REGRAS DE CONDUTA ÉTICA: NORMAS GERAIS

- ✓ 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.

FUNCIONÁRIOS

• REGRAS DE CONDUTA ÉTICA: NORMAS GERAIS

- ✓ 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;

FUNCIONÁRIOS

• REGRAS DE CONDUTA ÉTICA: NORMAS GERAIS

- ✓ 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, tais como ações político-partidárias, vendas de produtos ou serviços, ou qualquer outra atividade que utilize os bens e recursos da CDL para fins particulares. Também não é permitido permanecer no ambiente de trabalho durante o intervalo de refeição e descanso. 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.

RELACIONAMENTO

COM OS FUNCIONÁRIOS

- ✓ Todos os funcionários devem manter um comportamento profissional e respeitoso. Relacionamentos amorosos não devem interferir no desempenho profissional, gerar conflitos de interesse ou comprometer o ambiente de trabalho. Qualquer comportamento inadequado ou que configure assédio será tratado com rigor, visando garantir um ambiente seguro, saudável e livre de discriminação para todos.

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 a Intranet, com informações institucionais, desenvolvimento profissional e um dos canais de diálogo para contribuir com a gestão.

RELACIONAMENTO

COM OS FUNCIONÁRIOS

A CDL proíbe:

- ✓ Quaisquer espécies de assédio (sexual ou moral), tais como insinuações, piadas ou constrangimentos para obtenção de vantagens sexuais ou econômicas ou condutas verbais ou físicas de humilhação, coação, ofensa ou ameaça independentemente do nível hierárquico;
- ✓ Manifestação de discriminação e de intolerância (religiosa, de raça, de gênero, orientação sexual, idade...);
- ✓ Caso vivencie ou perceba alguma atitude que configure assédio, discriminação, intolerância ou abuso de poder contate imediatamente o canal de Ouvidoria abaixo, sendo garantido o anonimato da pessoa denunciante.

RELACIONAMENTO

COM ASSOCIADOS E PÚBLICO EM GERAL

- ✓ Zelar pelo cumprimento incondicional do Estatuto da CDL, bem como pela marca, imagem e patrimônio da entidade;

RELACIONAMENTO

COM ASSOCIADOS E PÚBLICO EM GERAL

- ✓ 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;

RELACIONAMENTO

COM ENTIDADES SIMILARES

- ✓ Sempre que estiver em contato com as demais entidades de classe manter uma postura ética e profissional, evitando comentários e/ou pareceres que venham prejudicar 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 degradam 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.

RELACIONAMENTO

COM FORNECEDORES E PARCEIROS

- ✓ 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 tomará 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.

OUVIDORIA INTERNA

FUNCIONÁRIOS

A CDL disponibiliza um canal seguro para registro de denúncias, sugestões ou relatos, garantindo o anonimato e a confidencialidade das informações. Também é possível acompanhar o andamento da manifestação por meio de um protocolo gerado no momento do registro.

Acesso ao Canal Seguro:

<https://cdl-caxias.factorialhr.com.br/complaints>

IMPORTANTE:

- Não é necessário realizar login no Factorial.
- O registro pode ser feito de forma anônima.
- Após o envio, será fornecido um código de protocolo para acompanhamento da manifestação.

CANAL DE RELACIONAMENTO

ASSOCIADOS E DEMAIS

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

Telefone/whatsapp: (54)3209-9977

E-mail: relacionamento@cdlcaxias.com.br

Site: <https://www.cdlcaxias.com.br/contato/>

HISTÓRICO

DE 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
30/03/2026	Edição das novas diretrizes da CDL	Aline da Rosa
10/06/2026	Atualização de texto	Aline, Iuri, Jéssica R, Viviane G.



 (54) 3209.9977

   @CDLCAXIAS

 RUA SINIMBU, 1415 - PALÁCIO DO COMÉRCIO | CENTRO - CAXIAS DO SUL