

PRÁTIKA TERCEIRIZAÇÃO EM SERVIÇOS

Data de elaboração:	Rev.00	Data:	07/10/2011
Elaborado por:	Eliane Carvalho	Data:	07/10/2011
Aprovado por:	Josiane Milanelo Vieira	Data:	24/10/2011
Data da última revisão:	Rev.04	Data:	15/05/2025
Elaborado por:	Eliane Carvalho	Data:	15/05/2025
Aprovado por:	Josiane Milanelo Vieira	Data:	15/05/2025
Disponibilizado por:	Bruno Torretta	Data:	15/05/2025
Total de páginas:	28	Vigência a partir de:	15/05/2025

**Prátika**
*Terceirização em Serviços***CÓDIGO DE ÉTICA E
CONDUTA PROFISSIONAL**

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO	5
2. NOSSA VISÃO	5
3. NOSSA MISSÃO	5
4. NOSSOS VALORES	5
5. OBJETIVO DO CÓDIGO	6
6. APLICAÇÃO	6
7. DIVULGAÇÃO	6
8. CONDUTA PROFISSIONAL	6
9. CAPITAL HUMANO	6
9.1. DIRETORES	7
9.2. GESTORES	7
9.3. SUPERVISORES OPERACIONAIS	8
9.4. COLABORADORES OPERACIONAIS	8
9.5. COLABORADORES ADMINISTRATIVOS	8
10. PRINCÍPIOS ÉTICOS E PROFISSIONAIS	9
10.1. AMBIENTE DE TRABALHO	9
10.2. DEVERES PARA O EXERCÍCIO DO CARGO OU FUNÇÃO	10
11. RESPONSABILIDADE SOCIAL	11
11.1. POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	11
11.2. COMBATE AO TRABALHO INFANTIL	12
11.3. TRABALHO ANÁLOGO À CONDIÇÃO DE ESCRAVO	12
11.3.1. TRABALHO FORÇADO	12
11.3.2. TRABALHO DEGRADANTE	12
11.3.3. TRÁFICO HUMANO	12
11.4. TAXAS PARA CADASTRO	13
11.5. SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	13
11.5.1. POLÍTICA DE SAÚDE E SEGURANÇA	13
11.6. LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E DIREITO À NEGOCIAÇÃO COLETIVA	14
11.7. DISCRIMINAÇÃO	14
11.8. PRÁTICAS DISCIPLINARES	15
11.9. HORÁRIO DE TRABALHO	15

11.10. REMUNERAÇÃO	15
11.11. MEIO AMBIENTE	16
11.11.1 POLÍTICA AMBIENTAL	16
11.12. SISTEMAS DE GESTÃO	16
11.12.1 POLÍTICA DA QUALIDADE	17
12. POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS	17
13. POLÍTICA DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO	20
14. DESPESAS ADMINISTRATIVAS	22
15. RELACIONAMENTO COM CLIENTES	23
16. RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES	24
17. COMPLIANCE E INTEGRIDADE	25
17.1 POLÍTICA DA COMPLIANCE	25
17.2 CANAIS DE ÉTICA E DENÚNCIAS E DE PRIVACIDADE	26
18. REVISÃO E MANUTENÇÃO DO CÓDIGO	27
19. PENALIDADES	27
TERMO DE COMPROMISSO E ADESÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL	28

Prezado(a) Colaborador(a):

O sucesso de uma empresa não depende, exclusivamente, da qualidade de seus produtos e serviços para ser considerada bem sucedida. Na **Prátika** acreditamos que o sucesso está associado também a valores como a integridade, honestidade, transparência, qualidade do produto, eficiência do serviço, respeito ao consumidor, ao meio ambiente e, sobretudo, as pessoas - O maior patrimônio da nossa empresa.

Quando falamos que a **Prátika** é ética, quer-se dizer que as pessoas que nela trabalham são éticas e buscam a excelência. Que os princípios e valores eleitos pelos seus fundadores e que difundem a filosofia da organização são éticos. Que os seus colaboradores, desde a direção até o recém contratado, zelam pela conduta ética, e procuram exercer a liberdade com responsabilidade, tanto no seu relacionamento interno, como com o cliente externo.

O principal objetivo desse material é consolidar a missão, visão, valores, princípios morais e éticos da empresa e disciplinar a organização funcional, prevenindo e inibindo comportamentos que possam gerar conflitos internos ou externos ou afetar os interesses e a imagem da empresa junto à comunidade e estabelecendo normas e condutas a serem adotadas por todos os funcionários que fazem parte da família **Prátika**.

Esperamos que todos comprometam-se com seriedade, entendam, pratiquem e multipliquem esses princípios, pois só assim a capacidade de trabalho e motivação se traduzirá no crescimento de todos, tanto no sentido humano quanto no sentido profissional. Façamos da **Prátika** uma imensa corrente e cada um de nós os seus elos. Com esta força, juntos cresceremos e alcançaremos o sucesso!

A Diretoria

1. APRESENTAÇÃO

Fundada em 14 de novembro de 1997, a **Prátika** é uma empresa especializada em serviços de limpeza e conservação ambiental, portaria, telefonia, recepção, copa, jardinagem e orientação de estacionamento, que nasceu da divisão de uma empresa familiar de prestação de serviços que atuava nos Estados de São Paulo, Mato Grosso do Sul e Rio Grande do Sul.

A **Prátika** concentra sua diretoria, administração e depósito de materiais e equipamentos em Ribeirão Preto, Estado de São Paulo. Possui pontos de atendimento ao cliente e apoio ao colaborador em suas filiais localizadas estrategicamente nas seguintes cidades: Ribeirão Preto, Campinas, São Paulo, Bauru, São José do Rio Preto, Presidente Prudente e Belo Horizonte.

Certificada desde maio de 2011 pela Norma ISO 9001, a **Prátika** mantém um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) a fim de permitir que a organização forneça soluções que atendam aos requisitos dos clientes e regulamentares aplicáveis, bem como, satisfaça os clientes através da prática de processos ordenados e direcionados para a melhoria contínua.

2. NOSSA VISÃO

Ser uma empresa valorizada e reconhecida pelo seu compromisso com a sustentabilidade, com a integridade e com a excelência operacional, fornecendo serviços com alto padrão de qualidade através de boas práticas de trabalho, profissionais qualificados e soluções tecnológicas.

3. NOSSA MISSÃO

Fornecer aos clientes mão-de-obra especializada, tendo a qualidade como conceito de valor agregado aos serviços prestados, oferecendo tranquilidade através de soluções práticas, modernas e integradas, antecipando as necessidades de seus clientes e superando suas expectativas. Gerar lucros satisfatórios e proporcionar oportunidades de desenvolvimento a todos os seus funcionários.

4. NOSSOS VALORES

- Agir com honestidade, idoneidade e integridade;
- Buscar a melhoria contínua na qualidade de seus serviços;
- Utilizar materiais que não agredam o meio ambiente;
- Respeitar os Direitos de Titulares de Dados Pessoais;
- Respeitar e aprimorar constantemente os seus recursos humanos com desenvolvimento profissional e social;
- Treinar continuamente os funcionários operacionais com a finalidade de garantir sua segurança e saúde;
- Buscar modernidade em métodos e técnicas de execução de suas atividades;
- Colocar o cliente em primeiro lugar em suas estratégias.

5. OBJETIVO DO CÓDIGO

O objetivo do **CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL** é reunir um conjunto de princípios, diretrizes, políticas e normas, a fim de orientar nossas decisões e ações para atingirmos padrões de conduta ética e profissional adequados ao exercício de nossa atividade profissional e social.

6. APLICAÇÃO

Este CÓDIGO aplica-se a todos os colaboradores da **Prátika**, bem como em todos os relacionamentos estabelecidos com as partes interessadas.

Entendemos como “colaborador” os administradores, os diretores, os gestores e demais empregados, estagiários, temporários e terceiros vinculados a **Prátika**.

7. DIVULGAÇÃO

É de responsabilidade dos gestores a divulgação do CÓDIGO para os colaboradores da sua área, esclarecendo dúvidas e verificando o entendimento quanto ao conteúdo e aplicação.

Todo colaborador recebe uma cópia do manual do CÓDIGO e assina o termo de compromisso e adesão ao CÓDIGO.

O Departamento de Recursos Humanos será o responsável por fornecer o manual do CÓDIGO aos novos colaboradores, dando ciência e mantendo registro da concordância dos mesmos.

8. CONDUTA PROFISSIONAL

Cada indivíduo tem o seu próprio padrão de valores. Por isso, é importante que cada Colaborador, ao representar ou defender os interesses da **Prátika**, faça sua reflexão, de modo a compatibilizar seus valores individuais com os valores corporativos, observando sempre os princípios éticos e o respeito às leis e normas vigentes.

A responsabilidade pelos resultados do seu trabalho tanto individual quanto em grupo, é exercida com a prática de ações em prol da reputação de empresa que busca resultados de forma honesta, justa, legal e transparente.

A violação ao CÓDIGO ou a outras normas internas da **Prátika** constitui base para uma medida disciplinar, inclusive o término do vínculo empregatício por justa causa.

9. CAPITAL HUMANO

A **Prátika** acredita que o capital humano é o maior patrimônio da nossa empresa. Acreditamos que a valorização do trabalho dos nossos colaboradores está ligada a sua competência, sempre aprimorada através de treinamentos,

independente de cor, sexo, etnia, idade, credo religioso, orientação sexual, status social, nacionalidade, opção político-partidária ou qualquer outro tipo de discriminação.

Na **Prátika**, preconceito de classe não cabe no ambiente de trabalho, pois cada função dentro da pirâmide organizacional tem seu valor e igual importância. Acreditamos na idoneidade e responsabilidade dos nossos colaboradores e que todos trabalham em espírito de equipe, colaborando para o crescimento de si próprio como pessoa e com o crescimento da organização, tratando as pessoas como ele mesmo deseja e merece ser tratado.

A **Prátika** entende como fatores preponderantes para sua sobrevivência e crescimento sustentável a diversidade e a inclusão social. Desta forma, busca prover ambientes cada vez mais respeitosos, justos e saudáveis, e assim, funcionários mais satisfeitos e produtivos.

A **Prátika** entende também que a diversidade e a inclusão social promovem uma sociedade mais humana e um ambiente mais propício para a melhoria contínua e para a inovação.

A **Prátika** respeita o direito de sindicalização dos seus empregados, não permitindo qualquer tipo de privilégio, benefício, discriminação ou assédio que possa influenciar a liberdade de escolha dos mesmos.

A **Prátika** também se compromete a tratar os Dados Pessoais coletados de seus empregados de forma responsável e com observância da normatização aplicável em nosso setor de atuação, principalmente, a Lei Geral de Proteção de Dados.

9.1. DIRETORES

Os membros da diretoria da **Prátika** têm ciência que são exemplos para os demais funcionários da organização, pois a imagem ética dos diretores molda-se na mente dos empregados por aquilo que é visível: sua forma de falar, de ponderar com objetividade, profissionalismo e respeito às pessoas, de decidir, de relacionar-se sempre com boas maneiras e transparência. Desta forma, Diretores passam seus conceitos éticos para seus gestores, que irão passar para seus supervisores, assistentes e auxiliares, gerando uma cadeia de elevado padrão ético.

Para os diretores da **Prátika**, promover e praticar Qualidade, é condição essencial para sua operação, crescimento e perpetuação. Assim, também adota a posição de patrocinador do Sistema de Gestão da Qualidade comprometendo-se com seu desenvolvimento, manutenção e aprimoramento contínuo.

Documento de Referência: MSQ.00.001 – Manual do Sistema da Qualidade

9.2. GESTORES

Os gestores são responsáveis pelo interesse e motivação da equipe e pelo equilíbrio do ambiente de trabalho. É responsabilidade do gestor a indução do

entusiasmo e a transmissão de conhecimentos, habilidades e atitudes adequadas à sua equipe.

Assim como os membros da diretoria, o gestor é o espelho da sua equipe, dando ele o exemplo de:

- Pontualidade - cumprindo rigorosamente os horários marcados para reuniões, entrevistas, despachos, etc.;
- Apresentação Pessoal: devendo ter uma apresentação impecável, sendo condizente com a imagem da empresa que representa;
- Falar em tom agradável e amigável: Usando tom de conversa mantendo a atenção pela variação ocasional da modulação (ou entonação) da sua voz e a velocidade de sua fala;
- Mantendo contato visual: falando olhando diretamente para os colaboradores, olhando a esmo para toda a equipe e, a seguir, fixando o olhar diretamente nos olhos de cada participante, por uma fração de segundos;
- Planejando seu Trabalho: planejando com antecedência, fazendo check list de suas atividades, contribuindo para ganho de tempo e melhoria de resultados.

9.3. SUPERVISORES OPERACIONAIS

Um dos diferenciais da **Prátika** é o trabalho de supervisão. Disponibilizamos supervisores operacionais prontos a atender os contratos de forma única e personalizada, garantindo a qualidade do serviço e plena satisfação de nossos clientes. Os supervisores são os colaboradores que coordenam as equipes de colaboradores operacionais, isto é, que prestam serviços nos nossos clientes.

Nossos supervisores têm como principais atividades: visitas aos clientes; monitoramento das atividades dos funcionários por meio de observação e checagem do cronograma de trabalho, além de avaliação da equipe operacional, treinamentos e acompanhamento da satisfação dos clientes.

9.4. COLABORADORES OPERACIONAIS

Para a realização dos serviços oferecidos, contamos com profissionais capacitados, que são continuamente treinados de forma que estejam sempre atualizados com as melhores práticas do mercado. Além disso, os funcionários da **Prátika** são orientados e treinados de acordo com as necessidades e características operacionais de cada cliente.

9.5. COLABORADORES ADMINISTRATIVOS

É imprescindível que todos os colaboradores estejam em sintonia absoluta com seus colegas de trabalho, com o trabalho a ser executado e principalmente com os objetivos da **Prátika**. Somos uma equipe, dependemos do esforço individual dos

membros dessa equipe. Uma informação incompleta ou incorreta poderá gerar aborrecimentos e principalmente um erro involuntário por parte de quem recebe a informação (cliente interno).

Todos os colaboradores devem cumprir suas atividades dentro das normas e padrões estabelecidos.

10. PRINCÍPIOS ÉTICOS E PROFISSIONAIS

No exercício de seu cargo ou função, cada colaborador deverá assegurar:

10.1. AMBIENTE DE TRABALHO

- a) O ambiente de trabalho deve ser harmonioso, organizado e sadio, propiciando a motivação e o crescimento profissional;
- b) Respeitar todos os colegas de trabalho, independente de posição hierárquica na organização;
- c) Tratar os Dados Pessoais que tiver acesso, seja a que título for, de modo responsável, principalmente se esses forem de natureza sensível e puderem gerar qualquer prejuízo, em especial ao Titular de tais Informações, aos clientes, fornecedores e/ou à **Prátika**;
- d) Não utilizar o poder inerente ao cargo ou função na obtenção de favores ou serviços pessoais de subordinados;
- e) Na hipótese da existência de relacionamento amoroso ou qualquer vínculo de parentesco, a **Prátika** exige que as partes se relacionem dentro da empresa como colegas de trabalho, não deixando o relacionamento afetivo influenciar em suas posturas profissionais;
- f) Havendo vínculo de parentesco, no caso de funcionários operacionais, não deverão trabalhar no mesmo contrato.
Na seleção de candidatos administrativos, a Diretoria de RH deve ser informada caso o candidato possua grau de parentesco com algum funcionário, que poderá declinar a contratação caso seja considerado desfavorável ao clima organizacional.
Na hipótese de um funcionário administrativo indicar um candidato com grau de parentesco, o selecionador deverá ser informado e **JAMAIS** um supervisor poderá ter um familiar trabalhando em algum contrato da sua carteira.
O laço familiar não deve interferir na consciência de que ele terá que executar suas tarefas e prestar contas assim como qualquer outro funcionário.
- g) Evitar o emprego de termos como: "querido(a)", "amor", "meu bem", "filho(a)" e outros adjetivos carinhosos não condizentes com o ambiente de trabalho, que podem gerar constrangimentos ou ferir o orgulho de outros colaboradores e **JAMAIS** usar palavras carinhosas no relacionamento com os clientes;

- h) Apresentar-se com vestimenta discreta, sempre com boa apresentação, dentro dos padrões de higiene e limpeza;
- i) Ter atenção contínua a higiene pessoal, segue abaixo alguns cuidados:
- Os cabelos deverão estar sempre limpos e bem cortados;
 - Usar desodorantes sem perfume e não fazer uso de perfumes para o trabalho;
 - Os homens deverão estar sempre com a barba feita e caso opte pelo uso de barba, cavanhaque ou bigode, esses deverão estar muito bem feitos e bem aparados. As unhas deverão estar sempre curtas e limpas. Pêlos do nariz e ouvidos devem ser frequentemente aparados.
 - É recomendável que o profissional externo como supervisores, coordenadores, gerentes e outros, leve no carro uma troca de camisa para evitar constrangimentos por sudorese excessiva;
 - As mulheres deverão atentar quanto ao uso de esmaltes. Esmaltes claros favorecem o aspecto de limpeza; caso optem por tonalidades escuras não devem esperar que fiquem em mau estado para retirá-lo ou refazer as unhas.

Documentos de Referência:**Módulo de treinamento I – Direitos e Deveres****Módulo de treinamento II – Comportamento****Módulo de treinamento III – Relacionamento Interpessoal****10.2. DEVERES PARA O EXERCÍCIO DO CARGO OU FUNÇÃO**

- a) Não realizar compras de bens e produtos para uso próprio em nome da **Prátika**;
- b) Exercer suas atividades de forma eficiente, eliminando situações que levem a erros ou a atrasos na execução das tarefas;
- c) Cumprir rigorosamente as normas e procedimentos internos da **Prátika**;
- d) Cumprir rigorosamente o horário de trabalho estabelecido, observando entrada e saída, não devendo ser excedido sem autorização prévia - salvo os funcionários que possuem cargo de confiança - contudo, estes deverão administrar e respeitar sua carga horária de 44h semanais.
- e) É proibido que outro funcionário faça o controle de ponto para o colega de trabalho;
- f) É proibido a criação de novos formulários por parte dos SAC's, tanto para uso interno quanto externo, principalmente se envolverem Dados Pessoais e não houver análise e aprovação prévia do Encarregado de Dados e da Alta Direção;

- g) Todos os formulários existentes na Organização deverão ser preenchidos de maneira adequada, legível e com todos os CAMPOS COMPLETOS, de acordo com a ocorrência dos fatos e com respeito aos princípios norteadores da LGPD;
- h) Em caso de avarias, será descontado do salário do colaborador o valor dos danos por ele causados à empresa, quer seja por imperícia, imprudência ou negligência;
- i) Os funcionários que utilizam bens móveis da **Prátika** (tais como: veículos, computadores, celulares, equipamentos etc.) são cientes que o seu uso se destina para o uso EXCLUSIVO no exercício de suas funções. No ato da entrega do bem móvel ao colaborador, o mesmo assina o termo de responsabilidade por utilização do bem móvel estando ciente das formas de utilização, despesas, compromissos e responsabilidades e incidências;
- j) Tratar Dados Pessoais em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (13.709/18), demais Normas aplicáveis ao setor que atuamos e, conforme nossa **Política de Privacidade, Termo de Uso e Comunicado Interno de Privacidade**. Além disso, deve o empregado comunicar qualquer ameaça ou incidente com Dados Pessoais que tenha conhecimento, nos moldes de nossa **Política de Comunicado de Ameaças e Incidentes com Dados Pessoais**.

Documentos de Referência:***Manual de normas e procedimentos de Departamento Pessoal******Política de Privacidade, Termo de Uso, Comunicado Interno de Privacidade.******Política de Comunicado de Ameaças e Incidentes com Dados Pessoais*****11. RESPONSABILIDADE SOCIAL**

A **Prátika**, de forma voluntária, adota uma postura que busca incansavelmente o bem-estar dos seus funcionários, parceiros, meio ambiente e comunidade. A organização possui uma consciência social que garante uma gestão ética e transparente e que visa contribuir para uma sociedade mais justa e para um meio ambiente mais limpo.

11.1. POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

A Alta Direção da **Prátika** estabeleceu a seguinte política de responsabilidade social:



Política de Responsabilidade Social

A Prátika, para a realização de seu propósito, é uma empresa que mobiliza pessoas. Assim, respeitar os direitos humanos e o meio ambiente e promover o desenvolvimento social são fatores imprescindíveis para sua sobrevivência e crescimento sustentável.

Neste contexto, a Prátika se compromete a:

- Respeitar a Declaração Universal dos Direitos Humanos e os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU);
- Não se envolver ou apoiar a utilização de trabalho infantil, de trabalho forçado e de atitudes discriminatórias;
- Promover ambiente seguro e saudável;
- Proteger o meio ambiente, reduzindo os impactos ambientais negativos;
- Cumprir as leis trabalhistas, zelando por uma remuneração justa e realizada com pontualidade;
- Engajar-se em atividades sociais;
- Possuir uma conduta ética e respeitosa;
- Promover a integridade e a transparência, não se envolvendo com corrupção, fraudes e outras ações ilícitas; e
- Estimular as pessoas a assumirem um papel ativo na transformação da sociedade para um mundo melhor.

Cláudio de Paula Vieira
Alta Direção
Versão 01

11.2. COMBATE AO TRABALHO INFANTIL

A **Prátika** é contrária e nem incentiva o trabalho infantil em suas operações. Entende-se por “infantil” qualquer pessoa com menos de 14 anos de idade. Na hipótese da contratação de funcionários maiores de 14 anos, serão contratados nas condições para trabalho protegido: na forma de aprendiz, com restrições ao horário noturno, insalubre e perigoso. Além disso, suas Informações Pessoais serão tratadas conforme a LGPD e ECA.

11.3. TRABALHO ANÁLOGO À CONDIÇÃO DE ESCRAVO E TRÁFICO HUMANO

11.3.1. TRABALHO FORÇADO

A **Prátika** é oposta ao trabalho forçado. Não são admitidas situações em que os funcionários sejam coagidos a trabalhar através do uso de ameaças (morais, físicas ou psicológicas). Nenhum colaborador deverá ser coagido a trabalhar através de violência ou intimidação, ou meio mais sutis, como servidão por dívidas por ele contraídas (truck system), apreensão de documentos e objetos pessoais ou ameaças de denúncia às autoridades de imigração.

11.3.2. TRABALHO DEGRADANTE

Nenhum colaborador deverá ser exposto a condições degradantes de labor, que sejam considerados atentatórios e incompatíveis à dignidade da pessoa humana, que caracterize violação dos direitos fundamentais e que coloquem em risco a saúde, sem a observância das normas de segurança e medicina do trabalho.

11.3.3. TRÁFICO HUMANO

A **Prátika**, além de ilegal, considera inadmissível o tráfico humano.

11.4. TAXAS PARA CADASTRO

A **Prátika** não realiza cobrança de taxas de qualquer importância, direta ou indiretamente, para fazer cadastro a vagas de emprego, tampouco para admissão do colaborador.

A **Prátika** não coletará Dados Pessoais desnecessários ou excessivos para realizar seus cadastros a vagas de emprego, nos moldes expostos em sua **Política de Privacidade** e no seu **Comunicado Interno de Privacidade**.

11.5. SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

A **Prátika** reconhece a importância da saúde do trabalhador para seu bem-estar e melhor desempenho no trabalho. Assim, busca prover as condições necessárias para que o trabalho seja realizado de maneira segura.

Disponibilizamos para nossos colaboradores operacionais, todos os EPI's utilizados para realização do seu trabalho e material informativo sobre diluição dos materiais líquidos e procedimentos e cuidados a serem adotados em caso de acidentes.

Disponibilizamos as *FISPQ - Fichas de Informação de Segurança dos Produtos Químicos*, para nossos clientes e para nossos supervisores que orientarão de maneira correta nossos colaboradores operacionais através do nosso site www.pratika.com.br.

Direcionados para a qualidade do serviço prestado, utilizamos somente materiais e equipamentos de fornecedores habilitados, que contenham o padrão de qualidade exigido pelos clientes e disposições legais.

É imprescindível para a **Prátika** que todos os colaboradores busquem, a exemplo da empresa, zelar pela segurança, saúde e meio ambiente, cumprindo as diretrizes de Segurança, preservando o Meio Ambiente e cuidando de sua saúde.

A empresa fornece, para uso de todos os funcionários, banheiros limpos, acesso à água potável e acesso a instalações higiênicas para armazenamento de alimentos.

11.5.1 POLÍTICA DE SAÚDE E SEGURANÇA

A Alta Direção da **Prátika** estabeleceu a seguinte política de saúde e segurança:



Política de Saúde e Segurança

Para a Prátika a valorização da vida é condição fundamental para sua sobrevivência e seu sucesso empresarial. Assim, assume como compromissos:

- Proporcionar condições e um ambiente de trabalho seguro e saudável para seus colaboradores e outras partes envolvidas;
- Conscientizar e desenvolver seus colaboradores para que suas atividades sejam realizadas com segurança, bem como, não promova riscos a outras pessoas;
- Atender aos requisitos legais, próprios e de clientes relacionados à saúde e segurança do trabalho; e
- Melhorar continuamente seus processos visando a prevenção de acidentes e incidentes.

Cláudio de Paula Vieira
Alta Direção
Versão 00

11.6. LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E DIREITO À NEGOCIAÇÃO COLETIVA

A **Prátika** acredita que o trabalhador que tem plena ciência dos seus direitos trabalha mais confiante e por consequência produz mais. Portanto, o Sindicato é visto como um aliado, fornecendo as informações realistas e transparentes ao trabalhador e acompanhando as homologações de rescisão, atuando como conciliador entre empresa e funcionário e fornecendo subsídios ao trabalhador para um bom entendimento sobre as leis do Ministério do Trabalho e Emprego. Em razão disso:

A **Prátika** respeita o direito de todos os funcionários de formarem e associarem-se a sindicatos de trabalhadores de sua escolha e de negociarem coletivamente.

A **Prátika** assegura que os representantes de tais funcionários devam ser respeitados e que tenham acesso aos membros de seu sindicato no local de trabalho.

11.7. DISCRIMINAÇÃO

A **Prátika** não pratica ou incentiva a discriminação na contratação, remuneração, acesso a treinamento, promoção, encerramento de contrato ou aposentadoria, com base em raça, classe social, nacionalidade, religião, deficiência, sexo, orientação sexual, associação a sindicato ou afiliação política, ou idade.

No exercício de suas funções todos os colaboradores devem atentar-se à:

- Não prejudicar a reputação dos colegas por meio de julgamentos preconceituosos, falso testemunho, informações não fundamentadas ou qualquer outro subterfúgio;

- b) Tratar a todos com respeito e dignidade. Abusos físicos ou verbais, palavras de baixo calão, termos pejorativos, brincadeiras de mau gosto, incentivo a comentários maldosos, emprego de ironia, sarcasmo ou quaisquer ameaças ou outras formas de intimidação são proibidas;
- c) É proibido qualquer ato ou palavra de injúria, calúnia e difamação;
- d) Não propagar informações sem comprovação (boatos);
- e) É proibido todo e qualquer ato de discriminação por sexo, cor, raça, idade, credo religioso, orientação sexual, cultura, posição político-partidária e qualquer outra forma de discriminação;
- f) É proibido praticar qualquer tipo de assédio notadamente de cunho sexual e moral, o que inclui toda ação, gesto, determinação ou palavra;
- g) Não divulgar Informações Pessoais que tenha conhecimento em razão do exercício da função sem a devida autorização da Alta Direção ou do Gestor/Supervisor que estiver vinculado. Havendo dúvidas, sobre como deve tratar alguma Informação Pessoal, deve entrar em contato com o Encarregado de Dados pelo canal: dpo@pratika.com.br.

11.8. PRÁTICAS DISCIPLINARES

A **Prátika** não pratica ou incentiva a utilização de punição corporal, mental ou coerção física e abuso verbal.

11.9. HORÁRIO DE TRABALHO

A **Prátika** cumpre com as leis aplicáveis sobre horário de trabalho. A semana de trabalho normal é estabelecida conforme definido por lei, não excedendo a 44 horas. Aos empregados é garantido, pelo menos, um dia de folga a cada período de sete dias. Todo trabalho extra não excede o limite de 12 horas semanais e é remunerado conforme CLT, com exceção dos colaboradores que são remunerados com cargo de confiança e administram sua carga horária de 44 horas semanais.

11.10. REMUNERAÇÃO

A **Prátika** assegura que:

- a) Os salários pagos mensalmente devam satisfazer aos padrões mínimos e suficientes para atender às necessidades básicas dos funcionários;
- b) As deduções dos salários, sob nenhuma hipótese, serão feitas por razões disciplinares;
- c) A composição de salários e benefícios deve ser detalhada e clara para os trabalhadores;

- d) Os salários e benefícios devem ser pagos de plena conformidade com todas as leis aplicáveis.

11.11. MEIO AMBIENTE

A fabricação exclusiva dos produtos de limpeza e conservação ambiental que são utilizados é outro diferencial da **Prátika**.

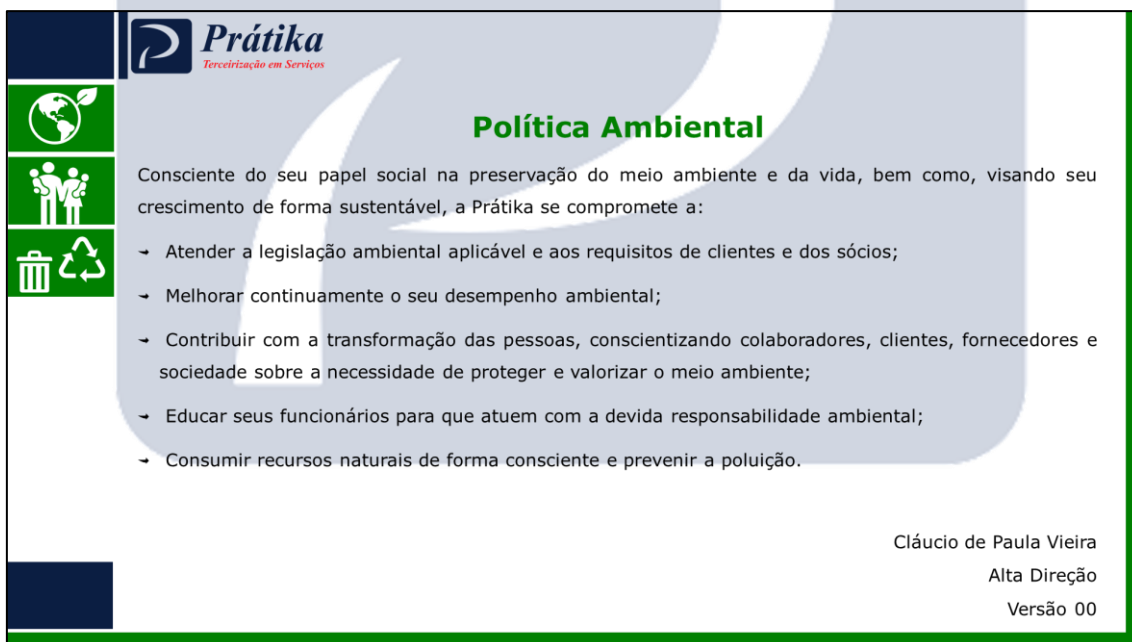
Cada produto é criado com o acompanhamento de um químico responsável, utilizando somente componentes não tóxicos ao ser humano e ao meio ambiente e segundo as normas oficiais de segurança estabelecidas.

Estes fatores garantem não só a conservação de seu local de trabalho, como também a preservação do nosso meio ambiente.

Visando a sustentabilidade, a **Prátika** possui ainda um programa de coleta seletiva em sua sede administrativa, bem como incentiva e orienta seus colaboradores a praticarem a redução, reutilização e reciclagem dos resíduos descartados.

11.11.1 POLÍTICA AMBIENTAL

A Alta Direção da **Prátika** instituiu a seguinte Política Ambiental:



Política Ambiental

Consciente do seu papel social na preservação do meio ambiente e da vida, bem como, visando seu crescimento de forma sustentável, a Prátika se compromete a:

- Atender a legislação ambiental aplicável e aos requisitos de clientes e dos sócios;
- Melhorar continuamente o seu desempenho ambiental;
- Contribuir com a transformação das pessoas, conscientizando colaboradores, clientes, fornecedores e sociedade sobre a necessidade de proteger e valorizar o meio ambiente;
- Educar seus funcionários para que atuem com a devida responsabilidade ambiental;
- Consumir recursos naturais de forma consciente e prevenir a poluição.

Cláudio de Paula Vieira
Alta Direção
Versão 00

11.12. SISTEMAS DE GESTÃO

Para a Direção da **Prátika**, promover e praticar Qualidade, é condição essencial para sua operação, crescimento e perpetuação. Assim, também adota a

posição de patrocinador do Sistema de Gestão da Qualidade comprometendo-se com seu desenvolvimento, manutenção e aprimoramento contínuo.

O Departamento de Gestão da Qualidade, sempre preocupado com a satisfação de todos os envolvidos no processo realiza periodicamente pesquisas de satisfação e controle de qualidade.

Documento de Referência: MSQ.00.001 – Manual do Sistema da Qualidade.

11.12.1 POLÍTICA DA QUALIDADE

A Alta Direção da **Prátika** definiu a seguinte Política da Qualidade:

	POLÍTICA DA QUALIDADE			
Para nós, qualidade é fundamental para nosso sucesso! Assim, nos comprometemos a: ▣ Servir e satisfazer nossos clientes fazendo com qualidade aquilo que foi acordado e sem lhes causar problemas. ▣ Melhorar nossos serviços, processos e sistema de gestão. ▣ Desenvolver nossos colaboradores. ▣ Ter atitudes respeitosas e éticas, alinhadas aos nossos valores. ▣ Ser responsável social e ambientalmente.				
Revisão 01 <u>Cláudio de Paula Vieira</u> (Diretor Presidente)				

12. POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

- 12.1 Para contratação de colaboradores administrativos, deverão ser aplicadas as ferramentas de seleção indicadas pelo Departamento de Recursos Humanos e recomenda-se o encaminhamento de processos de no mínimo 2 candidatos para o Departamento de RH da matriz, para análise do perfil. Contratações feitas sem a prévia análise do RH serão travadas no Departamento Pessoal da matriz e submetidas a cancelamento/baixa do colaborador na experiência;
- 12.2. Deverão ser encaminhados para o Departamento de Recursos Humanos, em conformidade com nossas **Política de Privacidade, Termo de Uso e Comunicado Interno de Privacidade**, documentos de evidência de educação e de experiência do colaborador de acordo a Descrição de Cargo

que irá ocupar, juntamente com *RTS – Relatório de Seleção* – na qual será evidenciada as informações e técnicas utilizadas na entrevista (Entrevista, Provas de Conhecimento, Técnicas de Simulação, etc.);

12.3. Na realização da integração do colaborador admitido é necessário:

- a) Apresentação da organização e serviços oferecidos para o mercado;
- b) Apresentação do escopo do Sistema de Gestão da Qualidade, objetivos da qualidade e a política da qualidade;
- c) Apresentação do Código de Ética e Conduta Profissional, bem como do teor do **Comunicado Interno de Privacidade** para que tome conhecimento claro, objeto e simplificado sobre a forma como a **Prátika** tratará seus Dados Pessoais;
- d) Apresentação do Módulo de Sistema de Gestão da Qualidade;
- e) Integração com a área onde o funcionário irá trabalhar;
- f) Apresentação da descrição de cargo ligada ao funcionário.
- g) Solicitar a área de T.I a criação de usuário e senha, caso necessário, para o funcionário.

12.4. Na realização da integração do colaborador remanejado é necessário:

- a) Integração com a área onde o funcionário irá trabalhar;
- b) Apresentação da descrição de cargo ligada ao funcionário.

12.5. Sempre que o funcionário de outro SAC que não seja de Ribeirão Preto, tiver seu novo cargo relacionado à área administrativa da empresa, é recomendável conhecer no SAC de Ribeirão Preto, a mesma área onde ele irá atuar, passando inclusive pelos demais departamentos da matriz que estão inter-relacionados com sua área de trabalho;

12.6. Todos os colaboradores contratados ou remanejados são avaliados (avaliação prévia e avaliação final) pelo seu gestor com o objetivo de verificar se houve correspondência as necessidades do cargo, bem como, verificar se as habilidades requeridas e desejadas na descrição de cargos foram evidenciadas na rotina do dia-a-dia. A avaliação prévia é realizada no período de 30 a 40 dias do início do trabalho. A avaliação final é realizada no período de 70 a 85 dias do início do trabalho.

12.7. Os colaboradores (administrativos ou operacionais) que pedirem demissão, serão convidados a responder a "Entrevista de desligamento". Os gestores/supervisores deverão solicitar o preenchimento do formulário no ato do pedido de demissão e deverão anexar ao pedido de demissão do colaborador.

- 12.8. As necessidades de competências levantadas devem ser solicitadas para a área de Recursos Humanos através do preenchimento da "Solicitação de Ação para Provimento de Competência". As necessidades levantadas em reuniões do Comitê da Qualidade, Análise Crítica pela Direção e aquelas que a Alta Direção solicitar sem o preenchimento do formulário deverão ser registradas pela área de Recursos Humanos. Os colaboradores que identificarem uma necessidade de competência ou oportunidade de desenvolvimento deve posicionar seu gestor para que ele avalie a informação e, se relevante e adequada a função que exerce, realizar a solicitação. Cabe a diretoria a aprovação das capacitações que julgar pertinentes assim como o provimento de recursos necessários para os mesmos aprovados;
- 12.9. Todas as vagas disponíveis para contratação (administrativo ou operacional) devem estar vinculadas as descrições de cargos da organização;
- 12.10. As admissões deverão ser realizadas tendo como limite máximo 05 dias úteis que precedem o 1º dia útil do mês subsequente. Após este período deverão ser realizadas a partir do dia 01 do próximo mês;
- 12.11. As admissões, independente deste prazo final, deverão ser enviadas diariamente, de acordo com as contratações, a fim de evitar transtornos nos Departamentos da matriz e do SAC;
- 12.12. Para admissão de colaborador operacional deve-se:
- Gerar movimento de pessoal, utilizando os formulários de Movimento de Admissão, Movimento de Demissão ou Movimento de Transferência;
 - Cabe ao responsável pela admissão desenvolver métodos de avaliação e escolha de candidato;
 - Enviar a documentação do selecionado, com as cautelas que o manuseio de Dados Pessoais exige, para a área de departamento pessoal para armazenamento na organização e em seguida deve-se capacitar para as práticas de realização do serviço da organização;
- 12.13. O responsável pela implantação do contrato deverá realizar a integração de funcionário operacional admitido, abordando os itens abaixo:
- Apresentação da organização e serviços oferecidos para o mercado;
 - Apresentação do escopo do Sistema de Gestão da Qualidade, objetivos da qualidade e a política da qualidade;
 - Integração com o ambiente de trabalho, equipe e responsável onde irá trabalhar;
 - Explicação da descrição de cargo ligada ao funcionário;

- e) Explicação sobre a forma como seus Dados Pessoais serão tratados pela **Prátika**;
 - f) Explicação sobre a forma que deverá tratar Dados Pessoais que lhe forem compartilhados pela **Prátika** ou por clientes/parceiros desta;
 - g) Explicação dos treinamentos que podem ser proporcionados ao funcionário;
 - h) Entrega e explicação do manual de *Direitos e deveres do funcionário*, do *Folheto explicativo sobre materiais líquidos* e do módulo de *Treinamento do SGQ*;
 - i) Registro do treinamento em *Registro de Integração, Treinamento e Termo de Ciência* contendo a assinatura do colaborador operacional.
- 12.14. Ex-funcionários não deverão ser recontratados. Recontrações serão admitidas somente em casos muito específicos e desde que o responsável pelo RH da matriz seja consultado previamente. Havendo essa ocorrência, deverá ser feita análise com base no movimento de demissão e na pasta inativa do colaborador, avaliando os motivos que levaram a demissão – reclamação do cliente, excesso de faltas e afastamentos, advertências etc. Contudo, ainda assim, colaboradores demitidos, independente do motivo da demissão só poderão ser recontratados após o período de no mínimo 1 (um) ano. As admissões de ex-funcionários que passarem pelo DP da filial, serão travadas no DP da matriz, e caso irregularidades sejam constatadas, será realizada a baixa do funcionário ainda no período de experiência.
- 12.15. Todos os documentos de admissão do colaborador (documentos pessoais e evidência de educação), bem como o registro de treinamento mediante assinatura no protocolo de treinamento deverão estar todos vinculados e enviados no ato da admissão para o Departamento Pessoal da Matriz de uma única vez com a validação pelo responsável e pelo Gerente. Além disso, devem tais informações ser tratadas com observância da LGPD e demais documentos da Prátika que versarem sobre este ponto especificamente.

Documentos de Referência:**PRO.00.006 – Procedimento de Recursos Humanos.****DPR.00.004 – Prover Recursos Humanos.****MSQ.00.001 – Manual do Sistema de Gestão da Qualidade.****13. POLÍTICA DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO**

- a) Os logins e senhas de cada perfil deverão ser mantidos em sigilo por cada colaborador, evitando assim a utilização indesejada por outros usuários;

- b) Para a criação de um novo perfil, é necessário que o gestor da área solicite ao responsável pelo Departamento de TI via e-mail, exceto para os SACs, uma vez que é necessário somente para onde existam servidores e armazenamento de dados da empresa;
- c) Para criação de e-mail, os gestores deverão solicitar via e-mail ao responsável pelo Departamento de TI, no ato da admissão do novo colaborador, sendo válido para todos os SACs. O uso do e-mail é exclusivo para uso profissional, não sendo permitido seu uso para fins particulares;
- d) Caso algum usuário necessite de recuperar alguma informação, deverá abrir um chamado via por e-mail e direcioná-lo ao responsável pelo Departamento de TI da organização, que, deverá assegurar a realização do backup, bem como a recuperação dos dados;
- e) Todo e qualquer software além dos disponibilizados pela organização, necessitam avaliação do responsável pelo Departamento de TI para que seja instalado e posteriormente disponibilizado para a empresa ou área específica;
- f) Todos os chamados de usuários relacionados a TI deverão ser abertos por e-mail e direcionados ao responsável da área para que seja analisado e desenvolvido, se necessário, uma solução para o chamado;
- g) Os sistemas de computação e equipamentos de comunicação eletrônica são bens da **Prátika** e são fornecidos como ferramentas para permitir aos colaboradores melhor desempenho de suas tarefas. O seu uso é exclusivo para as atividades de interesse da **Prátika**;
- h) Os recursos de informática não devem ser utilizados para a propagação de e-mail ou documentos com conteúdo que atentem ao pudor, de cunho discriminatório ou difamatório, boatos e correntes;
- i) O acesso a qualquer site da internet através de equipamentos da **Prátika** está restrito a atividades profissionais. A **Prátika** se reserva o direito de, sem aviso prévio, bloquear e monitorar o uso da internet pelo colaborador. O uso inadequado da internet é estritamente proibido;
- j) Durante o expediente, é expressamente proibido o acesso a qualquer site da internet e/ou aplicativos através de outros equipamentos, ainda que particulares (smartphones, tablets, notebooks e outros).
- k) Todos os documentos da rede interna são monitorados e protegidos garantindo-se sua autenticidade e integridade. Não devem ser copiados, adulterados, compilados e nem divulgados para quaisquer outros fins. Nenhum documento eletrônico ou físico deve ser levado da empresa, que não seja para único fim de trabalho.
- l) Colaboradores que utilizam notebooks da Prátika, não deverão levar o equipamento para fora da empresa, exceto para fins profissionais sob autorização do responsável pelo Departamento de TI;

- m) Em todas as unidades da empresa os telefones fixos são utilizados SOMENTE para ligações para telefones fixos locais e interurbanos;
- n) Cada supervisor, coordenador e gestores de departamentos possuem um telefone móvel devidamente habilitado pela empresa para realizar o acompanhamento dos contratos, bem como tratar divergências dos mesmos;
- o) É expressamente proibido os colaboradores utilizarem número de telefone móvel PARTICULAR para atendimento a clientes e funcionários operacionais, visto que a empresa já disponibiliza telefones móveis em todas as unidades, devendo os mesmos serem utilizados durante o horário de trabalho estabelecido em contrato de trabalho.
- p) Todos os telefones móveis são controlados através de um sistema de gestor on-line, onde cada telefone poderá ter uma programação de funcionamento diferenciado um do outro de acordo com o programado pelo responsável pelo Departamento de TI;
- q) Os telefones móveis são utilizados somente para ligações para telefones móveis e para telefones fixos somente quando o usuário estiver fora das instalações da empresa;
- r) As ligações entre os SACs, via telefone móvel, deverão ser realizadas entre os números contratados pela **Prátika**. As ligações originadas pelos SAC's de Bauru, Presidente Prudente e São José do Rio Preto devem ser retornadas; as ligações originadas pelos SAC's de Belo Horizonte, São Paulo e Campinas podem ser atendidas.
- s) Todos os ambientes da matriz da empresa são monitorados por câmeras de vídeo 24 horas por dia, nas áreas internas e externas e que são devidamente sinalizadas para conhecimento dos colaboradores. Observando os limites impostos pelos princípios constitucionais, a **Prátika** monitora apenas os ambientes de trabalho, não sendo monitorados os ambientes não destinados a atividades laborativas - ambientes que possibilitem alguma forma de constrangimento ao empregado (ex: banheiro, cozinha, área de descanso).

Documento de Referência:**PRO.00.007 – Procedimento de Gestão da Tecnologia de Informação.****14. DESPESAS ADMINISTRATIVAS**

A **Prátika** espera que seus colaboradores, tidos como pessoas idôneas e responsáveis, adotem uma postura honesta em relação aos valores gastos para o desempenho de suas atividades.

A **Prátika** somente irá reembolsar valores pré-aprovados, mediante autorização da Diretoria por escrito, via e-mail e apresentação de Notas e Cupons Fiscais.

Vale o bom senso na hora da escolha de hotéis e restaurantes, levando em conta os melhores preços para estar dentro dos valores previstos pelo Departamento Financeiro.

Nas despesas com refeições, não estão inclusas despesas com bebidas alcoólicas, estando o funcionário sujeito a demissão por justa causa se cometer tal ação.

As despesas com o produto final da **Prátika** - materiais de limpeza para atendimento ao cliente - deverão ser realizadas por OCP - Ordem de Compra pelo departamento de suprimentos, a qual tem autonomia independente das compras de manutenção, ou seja, são aquelas que constam planilhas de materiais emitidas pelo departamento de contrato quando iniciados e previstos mensalmente.

O Departamento Financeiro não efetuará os pagamentos de notas fiscais sem a *Ordem de Compra* formalizada.

Todos os relatórios financeiros devem ser precisos, completos, verdadeiros e feitos com suficiente nível de detalhe, de acordo com normas internas.

15. RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Para a **Prátika**, o cliente é a principal parte interessada no negócio, assim, provê recursos e estimula o entendimento das necessidades, requisitos e expectativas dos clientes bem como, monitora a percepção dos mesmos a fim de promover o melhoramento contínuo necessário para a sustentabilidade da organização e com o propósito de aumentar a satisfação dos clientes.

A **Prátika** estabelece maneiras eficazes para comunicar-se com os clientes em relação à informação sobre produtos, tratamento de consultas, contratos e pedidos, incluindo emendas, e realimentação do cliente, incluindo suas reclamações.

A **Prátika** através, entre outros, de **Política de Privacidade** e **Termo de Uso** detalha como os Dados Pessoais dos clientes devem ser tratados em nosso dia a dia, bem como devemos agir ao manusear tais informações na condição de Controlador e/ou Operador.

Em todo contrato, na sua implantação, a **Prátika** apresenta a estrutura da organização, seu método de prestação de serviços e as formas e canais de comunicação.

Os colaboradores operacionais são orientados de forma que não incomodem os clientes com problemas ou reclamações, uma vez que não existe vínculo empregatício entre o colaborador e o cliente.

A **Prátika** é a responsável pelo pagamento mensal do seu salário, benefícios e recolhimento de todos os encargos legais.

Os colaboradores administrativos e operacionais deverão atender aos nossos Clientes com educação, clareza, cortesia, presteza, eficiência, atitude positiva e

respeito, garantindo a confiabilidade e confidencialidade das informações prestadas, mantendo e respeitando os acordos firmados, oferecendo soluções completas para os clientes apoiadas por serviços de excelência.

Documentos de Referência:

DPR.00.001 – Descritivo de Processo – Negociar.

DPR.00.008 – Descritivo de Processo – Administrar Operações.

Política de Privacidade e Termo de Uso.

16. RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

O relacionamento da **Prátika** com seus fornecedores se baseia em transparência e honestidade.

A aceitação de presentes oferecidos por fornecedores pode comprometer a capacidade de julgamento e imparcialidade do Profissional de Compras, bem como a isenção, lisura e transparência sobre os procedimentos de compras.

Não deverão ser aceitos presentes e/ou valores em espécie oferecidos por empresas fornecedoras, bem como por quaisquer dos seus funcionários, que possam representar relacionamento impróprio ou prejuízo financeiro ou de reputação para a Organização, salvo brindes institucionais publicitários contendo logomarca, tais como canetas, chaveiros, agendas, porta cartão, etc.

O setor responsável por compras é o Departamento de Suprimentos, localizado em Ribeirão Preto mediante a emissão da OCP – Ordem de Compra. Este Departamento poderá autorizar compras por funcionários, mediante prévia avaliação e consequente autorização.

As negociações deverão ser pautadas por critérios objetivos que levem em conta qualidade, preço, prazo e aspectos socioambientais.

Não devem ser coletados ou compartilhados Dados Pessoais com fornecedores que não sejam necessários.

Deverá ser mantida a confidencialidade sobre os procedimentos internos ou sobre qualquer informação obtida em razão do exercício da função sempre zelando para que os fornecedores resguarde a confidencialidade dessas informações, mantendo absoluto sigilo sobre quaisquer dados, materiais, documentos, especificações técnicas e comerciais do objetivo da aquisição de que venham a ter conhecimento ou acesso.

A seleção do fornecedor é baseada na avaliação da Direção. Caso algum produto ou fornecedor não atenda as expectativas da Direção, a avaliação é registrada em evento de análise crítica pela direção e pode implicar na exclusão dos mesmos dos potenciais fornecimentos.

A homologação do produto e fornecedor implica na “qualificação” de materiais, equipamentos e fornecedores para a execução dos serviços da **Prátika**.

A homologação de produtos e fornecedores é realizada em duas etapas:

- Pré-homologação: avaliação inicial que visa verificar se os produtos e fornecedores atendem os requisitos estabelecidos pela **Prátika**;
- Homologação: avaliação periódica que visa evidenciar, em campo, os resultados obtidos com o uso dos produtos adquiridos e pré-homologados.

A homologação de produtos e fornecedores é coordenada pelo Comitê de Homologação (CH), contendo membros de Suprimentos, Qualidade e Operações.

Caso algum produto passe a não atender os requisitos da **Prátika**, sua homologação é cancelada.

Itens avariados ou com data de validade vencida deverão ser segregados para evitar seu uso não intencional.

Documentos de Referência:

DPR.00.005 – Suprir Materiais.

MSQ.00.001 – Manual do Sistema de Gestão da Qualidade.

17. COMPLIANCE E INTEGRIDADE

17.1 POLÍTICA DA COMPLIANCE

A Alta Direção da **Prátika** considera que a longevidade do negócio e seu crescimento de forma sustentável está diretamente associado com um compromisso firmado com a conduta ética, reta, transparente e íntegra (com plenitude moral, incorruptível). Por isso, continuamente vem investindo no desenvolvimento de um conjunto de mecanismos voltados ao cumprimento de leis, normas, políticas e regulamentos internos e externos, visando a redução de riscos de sanções, perdas financeiras ou danos à sua reputação.

Desta forma, desenvolveu a seguinte Política de Compliance:

**Política da Compliance**

A Prátika, objetivando a preservação da sua reputação, a proteção e a geração de valor econômico que garanta seu crescimento de forma sustentável e sua longevidade, compromete-se em seguir com fidelidade as seguintes diretrizes:

- Promover a integridade e a transparência, estimulando e difundindo a cultura de compliance;
- Gerir e mitigar os riscos de compliance;
- Ter uma conduta íntegra, honesta e alinhada aos mais altos padrões éticos;
- Não se envolver com corrupção, fraudes e outras ações ilícitas;
- Respeitar e cumprir as legislações e normas internas e externas aplicáveis;
- Agir de forma exemplar e com justiça quando os princípios éticos e condutas adequadas não forem respeitados.

Cláudio de Paula Vieira
Alta Direção
Versão 00

17.2 CANAIS DE ÉTICA E DENÚNCIAS E DE PRIVACIDADE

A **Prátika**, em atendimento às suas políticas de compliance, estabeleceu:

- o Canal de Ética e Denúncias como um dos mecanismos de detecção de ocorrências ou potências ocorrências associadas a má conduta, fraudes, corrupção, desvios de recursos e demais atitudes ilícitas; e,
- o Canal de Privacidade como instrumento de comunicação de Titulares de Dados Pessoais para obterem informações sobre a forma como suas informações são tratadas pela Prátika em seu dia a dia.

Desta forma, a **Prátika** conta com seus colaboradores e demais partes interessadas (clientes, fornecedores, parceiros entre outros) para, respectivamente, denunciar as condutas e fatos, totalmente contrárias aos nossos valores e princípios (Canal de Ética e Denúncias) e/ou para entrar em contato para sanar dúvidas que tenha sobre a forma que tratamos seus Dados Pessoais (Canal de Privacidade).

As diretrizes do Canal de Ética e Denúncia e seu modus operandi estão descritos em política e procedimento próprio. Já as do Canal de Privacidade estão descritas, precipuamente, em nossa **Política de Privacidade, Termo de Uso e Comunicado Interno de Privacidade**.

As denúncias podem ser realizadas de forma anônima, ou não, através dos seguintes mecanismos de comunicação:

- Disque linha ética: linha 0800 para registro verbal das denúncias:
 - Número: 0800 771 4212.

- Dias e horário de funcionamento: de segunda a sexta-feira, exceto em feriados ou pontos facultativos, das 08h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00.
- Canal de ética e denúncias: ambiente eletrônico para registro escrito das denúncias:
 - Endereço: <https://www.pratika.com.br/site/canal-de-denuncias>
 - Disponibilidade: todos os dias, 24 horas por dia.

As dúvidas sobre a forma que cuidamos de seus Dados Pessoais e/ou de sua privacidade podem ser direcionadas para o canal: privacidade@pratika.com.br ou para o nosso Encarregado de Dados (dpo@pratika.com.br)

A Alta Direção da **Prátika** garante que não será realizada nenhuma retaliação contra o denunciante ou contra a pessoa que tiver interesse sobre a forma que cuidamos de seus Dados Pessoais e/ou de sua privacidade, bem como, que a devida investigação e tratativa (incluindo medidas educativas, disciplinares e punitivas) serão realizadas com imparcialidade e justiça.

Documentos de Referência:

POL.00.001 – Política para o Canal de Ética e Denúncias.

PRO.00.011 – Procedimento para o Canal de Ética e Denúncias.

Política de Privacidade, Termo de Uso e Comunicado Interno de Privacidade.

18. REVISÃO E MANUTENÇÃO DO CÓDIGO

O Departamento da Qualidade, juntamente com os responsáveis pela área de Recursos Humanos da **Prátika** e, no que for pertinente, o Encarregado de Dados são os responsáveis pela revisão e manutenção do CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL.

19. PENALIDADES

Os colaboradores que tenham dúvidas sobre este CÓDIGO devem dirigir-se em primeira instância a seu gestor imediato. Se a dúvida envolver tratamento de seus Dados Pessoais, o direcionamento deve ser feito ao nosso Canal de Privacidade ou ao Encarregado de Dados.

O não cumprimento do disposto no presente CÓDIGO implicarão em medidas educativas ou disciplinares, definidas de acordo com a gravidade da ocorrência, podendo envolver advertência, suspensão, rescisão contratual por justa causa, penalidades e/ou outras responsabilizações legais conforme disposto na legislação civil, penal e trabalhistas, incluindo demissão do colaborador.

**TERMO DE COMPROMISSO E ADESÃO AO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA
PROFISSIONAL**

Nome completo: _____

Cargo/função: _____ Departamento: _____

SAC: _____ Data admissão: ____/____/____

Declaro ter recebido, lido, estar ciente e de acordo com o CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL da **Prátika**, comprometendo-me a seguir e conduzir minhas atividades em conformidade com todo o conteúdo abordado e definido pelo mesmo.

Compreendo também, que o presente CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL reflete o compromisso de profissionalismo e transparência da **Prátika** e que foi desenvolvido para servir como guia para as políticas da empresa na condução de seus negócios e constitui um adendo ao contrato individual de trabalho.

A assinatura do Termo de Compromisso e Adesão ao Código de Ética e Conduta Profissional é expressão do livre consentimento e concordância no cumprimento desses princípios.

_____, ____/____/____
Local Data_____
Assinatura do colaborador