



Grupo TCM

MANUAL DE CONDUTA

“Só há desenvolvimento com ética.”

Matriz
Av. Francisco Matarazzo, 404
Cj. 601, Água Branca - São Paulo, SP
Cep 05.001-000 - (11) 3666-3021

Administração (Correspondência)
Rua Benjamin Constant, 353
Centro - Assis, SP
Cep 19.806-130 - (18) 3302-2400



Caros colaboradores,

O Manual de Conduta é uma prática comum às grandes empresas, que notam neste instrumento uma forma de orientar seus funcionários sobre sua postura profissional. Ao elaborar normas e orientações de como ser e agir no ambiente empresarial, o Grupo TCM está investindo na construção de uma equipe cada vez mais forte e uma imagem cada vez mais sólida.

As normas de conduta da empresa têm o objetivo de destacar os princípios que conduzem as relações da empresa com seus colaboradores, parceiros e clientes. Sendo assim, reunimos as políticas do Grupo TCM neste documento para servir de instrumento de orientação prática.

Este manual deve ser utilizado no exercício diário do trabalho de todos aqueles que fazem parte da empresa. Temos a responsabilidade de agir corretamente, para que possamos tomar decisões profissionais em questões para as quais não haja diretrizes.

A seguir apresentamos os princípios de uma postura profissional correta. Ficando claro que o descumprimento das normas aqui reunidas pode resultar na aplicação de sanções administrativas.

Todos os colaboradores são responsáveis por fazerem do Grupo TCM uma empresa líder no mercado. Pratique nossos valores!

Objetivos

- a. Prestar atendimento de qualidade e exclusivo ao cliente em quaisquer circunstâncias;
- b. Manter uma relação de confiança e clareza com clientes e colaboradores, fortalecendo a transparência perante todas as partes interessadas;
- c. Ser fonte de referência para um padrão comportamental adequado pautado em valores da corporação.
- d. Possibilitar uma excelente qualidade de vida no trabalho para seus colaboradores.





Princípios fundamentais

1. Cumprir a lei sempre;
2. Ser honesto e justo;
3. Nunca manipular, distorcer, esconder ou fazer uso abusivo de informação;
4. Evitar conflitos de interesse entre assuntos de trabalho e pessoais;
5. Nunca proceder de maneira que não seja ética, ainda que alguém nos oriente a fazê-lo;
6. Nunca pedir para alguém agir de maneira que não seja ética;
7. Procurar suporte para as dúvidas a respeito deste Manual de Políticas Internas ou diante de algum dilema ético;
8. Cooperar com a empresa no caso da detecção de possível violação da ética.

No exercício do cargo ou função, os funcionários do Grupo TCM:

1. Mantêm uma atitude transparente, de respeito e cooperação com os demais empregados buscando o melhor resultado global para a empresa.
2. Exercem suas funções e autoridade, com espírito de superar desafios, visando os interesses da empresa.
3. Primam pela honradez em suas ações, não utilizando cargo, função, atividade, posição e influência com o fim de obter qualquer favorecimento ilícito para si ou para terceiros.
4. Desempenham suas atividades da melhor forma possível, sem utilizar-se de dificuldades existentes com o objetivo de supervalorizar sua atuação profissional.
5. Observam a legislação que protege a propriedade intelectual, respeitando também a autenticidade de qualquer documento, informação ou dado, mantendo seu conteúdo na forma original, sem qualquer alteração ou deturpação de teor.
6. Estimulam a viabilização de ações que permitam a otimização da comunicação interna.
7. Promovem o desenvolvimento de trabalhos em equipe estimulando a integração corporativa.





Quanto à execução de suas atividades, os funcionários do Grupo TCM:

1. Procuram os colegas e chefias, quando se consideram não capacitados para executar alguma tarefa, a fim de obter os meios para superar essas limitações.
2. Cumprem suas metas e tarefas diárias com êxito.
3. Avaliam sistematicamente seus erros e acertos, com a participação da chefia imediata e seus colegas, visando melhorar continuamente a qualidade de seu trabalho.

Relações Interpessoais

1. Brincadeiras inadequadas, piadas ou qualquer tipo de manifestação que possam constranger outra(s) pessoa(s) não deve fazer parte do dia a dia no Grupo TCM;
2. Não deve haver qualquer ato ou manifestação que demonstre o preconceito ou a discriminação com pessoas, independentemente do motivo (cor, etnia, classe social, idade, sexo, ideologias ou limitações de qualquer natureza);
3. Práticas que possam caracterizar o abuso de poder, o assédio moral e o assédio sexual são reprimidas pela Empresa;
4. É importante se policiar quanto a conversas inadequadas que podem atrapalhar o seu rendimento profissional;
5. Atenção quanto ao tom de voz nas ligações, de modo que não atrapalhe os colegas ao redor;
6. No que diz respeito aos relacionamentos interpessoais, é necessário que se evitem conflitos de interesse. Não é permitido o favorecimento de funcionários por padrões que não sejam pautados pelo profissionalismo. A promoção, indicação ou favorecimento para algum benefício a funcionário deve ser baseada no desempenho técnico-profissional.

Apresentação pessoal no ambiente de trabalho

Os empregados do Grupo TCM prezam por uma aparência pessoal digna e compatível com o tipo de atividade que executam, com os públicos com os quais interagem e com as especificidades corporativas da região onde trabalham. Para isso, é importante apresentar uma boa conduta diante da escolha de roupas e acessórios, se preocupando com o respeito pelo local de trabalho. Sendo assim, fica proibido o uso de minissaias, roupas colantes, transparentes, bermudas e chinelos. Uma vez que, esse tipo



Grupo TCM

de vestimenta não é indicado para situações formais, e não são bem vistos no ambiente empresarial. Além do mais, é obrigatório o uso do uniforme.

No atendimento a clientes, parceiros e fornecedores, os funcionários do Grupo TCM:

1. Tratam clientes, parceiros e fornecedores de maneira respeitosa e cordial, procurando aperfeiçoar os processos de comunicação e de relacionamento, mantendo-os informados das ações que estão em curso para atendê-los.
2. Relatam sempre informações verdadeiras de forma igualitária para todos os interessados. Quando estiverem impossibilitados ou não estiverem autorizados a responder a uma consulta, informam isto ao demandante.
3. Repassam documentos ao público externo somente quando devidamente autorizados.
4. Resguardam informações estratégicas e de caráter sigiloso.

O uso de bens-materiais da empresa

1. Todos os colaboradores devem zelar pelos materiais, espaço físico e objetos da empresa.
2. O telefone é um aliado da produtividade. É de responsabilidade de todos a conscientização pelo uso adequado do sistema de telefonia.
3. Computadores e internet devem ser usados apenas profissionalmente. Não é permitido acessar sites que não tenham relações com o trabalho.

O uso de bens-materiais pessoais

1. O Grupo TCM pede que seus funcionários usem o bom senso quanto à utilização de celulares, mantendo assim, o foco em suas atividades.
2. É importante que todos os colaboradores se responsabilizem por seus objetos pessoais, uma vez que, a empresa não se responsabiliza por danos ou roubo.





Grupo TCM

Protocolo

Eu, _____ declaro para os devidos fins que, fui orientado sobre os itens do Manual de Conduta, onde tomei ciência das normas e regulamentos internos do Grupo TCM.

Por ser expressão da verdade, firmo o presente.

Assis, _____ de _____ de _____.

Assinatura do Empregado

Departamento de Recursos Humanos