

Mercedes-Benz

Código de Ética e conduta - Grupo Tecar



Índice

Bem-vindo ao Grupo Tecar Mercedes-Benz	1
2-Empresa	4
3-Princípios básicos <i>Visão, Missão e Valores</i>	5
4-Valores, atitudes e não atitudes <i>É uma atitude nossa</i> <i>Não é uma atitude nossa</i> <i>Deveres do emprego</i> <i>Das proibições</i>	6 10 11 13 14
5-Conflitos de interesse	15
6-Prevenção e combate à fraude, corrupção e lavagem de dinheiro	17
7-Compromissos e Responsabilidades <i>Somos a imagem da nossa empresa</i> <i>Relacionamento interpessoal</i> <i>Assédio moral e Assédio Sexual</i>	19 20 21 22
8-Ambiente de Trabalho	24
9-Relação com clientes, fornecedores e concorrentes	25
10- Responsabilidade ambiental	26
11-Responsabilidade pelo cumprimento	27

Seja Bem vindo ao
Grupo Tecar.

O Grupo Tecar Mercedes-Benz se preocupa em cuidar bem de todos os nossos clientes. Esta é a nossa essência que também se reflete internamente, aos nossos colaboradores. Para que nossos clientes se sintam bem cuidados, precisamos cuidar também de quem é de casa, por isso, construímos uma cultura corporativa sólida, baseada em nossas visão, missão, valores e atitudes princípios éticos que norteiam as nossas ações no dia a dia da Empresa.

Ao ler este documento, você verá que ética, para nós, é premissa. Vista com sua total importância Sabemos que no percurso da nossa jornada de trabalho podemos enfrentar inúmeras situações que nos levam a refletir e nos posicionar sobre determinado assunto, principalmente naqueles em que os interesses do Grupo, dos nossos clientes, colegas e parceiros estejam diretamente relacionados.

Com isso, nosso Código de Ética e Conduta será sempre um instrumento importante para a sua tomada de decisões e ações cotidianas aqui na Empresa. Sendo de grande importância a leitura e compreensão dos colaboradores recém-chegados e aos que já fazem parte do time pois de tempos em tempos este é atualizado para relembrar os nossos conceitos de ética a serem praticados. Dentro deste são abordados diversos assuntos relevantes para manter nossos valores vivos na rotina da empresa Mas de qualquer forma, este documento não substitui o seu bom senso. Agir com integridade, de forma coerente com o seu discurso, com confiança e senso éticos são padrões que devem orientar as atitudes de todos nós.

**Você faz parte do Grupo Tecar.
Seja você um exemplo a ser seguido influenciando as pessoas
ao seu redor! Contamos com você.**

EMPRESAS

As Empresas do Grupo Tecar são concessionárias que atuam em vários territórios do Brasil desde junho de 2013 e representa Oficialmente a marca Mercedes-Benz.

Com espaços amplos e bem arquitetados, inspiração em cada detalhe, possui ambientes exclusivos para as diferentes categorias: Performance Center AMG, Collection, Seminovos Certificados, caminhões além de toda a linha Mercedes-Benz. Já o Customer Service (Pós-Vendas), possui um amplo estoque de peças, oficinas especializadas para atender todos os serviços necessários para qualquer automóvel Mercedes-Benz, AMG ou caminhões.

Os profissionais são capacitados e treinados diretamente - e diariamente - pela Fábrica Mercedes-Benz Brasil. Tudo isso para garantir a total agilidade nos diagnósticos e a alta qualidade nos serviços realizados. Ou seja, a nossa equipe faz parte da história Mercedes-Benz, com premiações em Vendas, Qualidade e Customer Services, tendo oficinas de referência no Brasil. Ao mesmo tempo que carregamos no DNA a tradição dos passados, estamos em sintonia com o presente e futuro: produtos e serviços com a tecnologia e inovação, para oferecer o melhor sempre.

Princípios

VISÃO

Ser líder e referência no segmento automobilístico premium, apresentando recordes de eficiência e satisfação de seus clientes internos e externos, com o compromisso de praticar a responsabilidade

MISSÃO CORPORATIVA, AMBIENTAL E SOCIAL

Fazer sempre o melhor. Oferecer excelência nos serviços prestados, valorizando a satisfação dos clientes, colaboradores, parceiros e acionistas.

VALORES

Empreendedorismo consciente: crescimento com foco na geração de prosperidade.

Excelência na prestação de serviços: fazer bem tudo o que se faz.

Integridade, ética, transparência em todas as relações e processos.

Respeito: tratar ao próximo como gostaria de ser tratado.


Valorização do capital humano: investir em talentos, apreciar a diversidade, incentivar a curiosidade, a coragem e inovação.

Fazer sempre o melhor: Oferecer excelência nos serviços prestados, valorizando a satisfação dos clientes, colaboradores, parceiros e acionistas.

Valores, atitudes e não atitudes

Se a nossa missão, visão e valores refletem o que queremos para os nossos clientes, nossos valores nos lembram constantemente o que queremos para nós e para a nossa sociedade. Afinal, eles são os princípios éticos que orientam nossas ações e são a base para a nossa cultura corporativa.

A seguir, você vai conhecer nossos valores e as atitudes e não atitudes que devem acompanhar seu dia a dia durante a sua jornada aqui na Empresa.



Cliente, o nosso ponto de partida.

“Se existe um único segredo do sucesso, ele está na capacidade de ver as coisas do ponto de vista de outra pessoa.”

- Henry Ford

“Já não basta simplesmente satisfazer clientes: é preciso encantá-los”.

- Philip Kotler

“Se você vende algo para alguém, você tem um cliente hoje;
se você ajuda alguém, você tem um cliente para a vida toda”.

- Jay Baer

“Atendimento ao cliente não é uma técnica a ser implantada,
mas uma postura a ser cultivada”.

- Mario Persona

“Você nunca será tão importante para o cliente,
quanto o cliente é para você”.

- Ernesto Berg

É uma atitude nossa:

Pensar no cliente antes de pensar na entrega final ou no produto

Se fazer compreender, falar a língua do cliente, colocar-se no lugar dele para explicar sobre produtos e serviços

Se prometer, cumpra

Ouvir e considerar a opinião das áreas envolvidas desde o início de qualquer projeto

Enriquecer ideias com conhecimento e informações complementares

Atuar a favor dos interesses coletivos

Respeitar pessoas e regras

Agir com coerência, dando exemplo nas atitudes e ações diárias

Zelar pela imagem da empresa colaboradores e acionistas

Descomplicar processos e informações

Ser claro e objetivo sempre

Facilitar ao máximo a comunicação entre colaboradores, parceiros e clientes

Buscar melhorias contínuas nas tarefas diárias

Ousar ponderando o impacto de suas ações antes de fazê-las

Inovar consciente dos riscos e consequências

Zelar sempre pela qualidade de qualquer entrega

Se preocupar com o presente e com o futuro

Dar feedback construtivo sempre

Não é uma atitude nossa

Pensar que apenas o alcance de metas é o suficiente;

Falar “técnicês”;

Não preservar o cliente;

Ser dono da verdade e se fechar para opiniões divergentes;

Priorizar apenas interesses próprios ou de sua área na tomada de decisões;

Cada um na sua “caixa”.

Acreditar que os fins justificam os meios;

Transferir ao outro a responsabilidade de suas ações;

Praticar algo que você não possa falar que fez.

Burocratizar o que poderia ser algo simples;

Realizar reuniões infrutíferas;

Apenas se relacionar por e-mail.

Fazer só para constar

Agir sem planejamento e visão estratégica

Arriscar a qualquer preço;

Dar aquele jeitinho e entregar qualquer coisa

Apenas pensar no curto prazo, imediatismo

Apontar problemas sem pensar em soluções

“Pessoas normais produzem resultados normais.
Pessoas diferentes produzem resultados extraordinários”.
- José Roberto Marques

“O talento vence jogos,
mas só o trabalho em equipe ganha campeonatos”.
- Michael Jordan

“Coisas incríveis no mundo dos negócios nunca são feitas
por uma única pessoa, e sim por uma equipe”.
- Steve Jobs

“Nenhum de nós é tão bom quanto todos nós juntos”.
- Warren Bennis

Ficam sujeitos a este regulamento todos os empregados, sejam quais forem suas categorias e o ingresso de qualquer empregado na empresa implica a aceitação do presente regulamento.

Deveres do empregado

- O bem da disciplina e do bom andamento do serviço, o empregado é obrigado a atender, rigorosamente as seguintes disposições:
- Ter a devida consideração com os seus superiores hierárquicos e companheiros de serviços;
- Cumprir rigorosamente o seu horário de trabalho;
- Trabalhar com segurança de forma a evitar acidentes próprios ou com os companheiros de serviços, sendo obrigatório o uso de equipamentos de Proteção Individual, na execução e operação para qual foi exigido, bem como manter equipamentos em perfeitos estados para uso;
- Zelar pela boa ordem e limpeza do local de trabalho, bem como das demais dependências;
- Responsabilizar-se pelas ferramentas e equipamentos que lhe forem entregues, respondendo pelos mesmos, em caso de perda ou inutilização seja por mau emprego ou negligência;
- Usar jalecos, calças, botinas, crachás dentro das normas padronizadas na Mercedes- Benz Automóveis;
- Apresentar-se ao trabalho com cabelo, unhas e barba feita;
- Abster-se de fumar, quando de passagem por outras dependências fora de seus postos de trabalho, sendo expressamente proibido fumar no interior da oficina, ambientes fechados, interior de veículos de ou revenda;
- Comunicar-se sempre ao Departamento Pessoal, quando houver variação de residência, estado civil e de número de pessoas ao seu encargo.
- manter seu local de trabalho em perfeita ordem, guardando material de trabalho dentro dos armários;
- A troca de roupas e preparativos em geral deve ser feitos antes e depois dos horários inicial e final de trabalho nos lugares determinados
- O empregado se obriga a avisar a empregadora verbalmente ou por escrito de forma a ficarem devidamente consignados os dias em que por doença ou por força maior, não puder comparecer ao serviço.

É expressamente proibido:

- Trabalhar descalço, com sandálias, chinelos, etc;
- A permanência de pessoas junto ao porteiro em horário de trabalho;
- Entreter-se no horário de serviço, com conversações, leitura ou ocupação diversa ao trabalho, navegar na internet para fins de lazer;
- Promover brincadeiras, algazarra, gritaria, atropelos, bem como o uso de palavras de baixo calão;
- Permanecer nas horas de trabalho em local que não seja o indicado para o serviço;
- É proibida a permanência de funcionários na recepção no intervalo de almoço, ou qualquer outro horário, sugerimos que utilize o refeitório;
- Dormir no interior da oficina no horário de almoço;
- Desrespeito, desobediência ou desacato aos chefes de seção, deixando de cumprir ou negligenciar o cumprimento de ordens e determinações solicitadas;
- Dirigir insultos a qualquer pessoa ou agir sem cordialidade e educação;
- Tirar xerox de documentos particulares;
- Trazer filhos, colegas e parentes para o seu local de trabalho;
- Utilizar os motoristas para resolver assuntos particulares.

Conflito de interesses

Busque sempre agir de modo que você garanta sua conformidade ética e legal com os interesses da Empresa.

Quando se encontrar em alguma situação que possa configurar conflito de interesses veja se o seu comportamento está relacionado nos casos abaixo:

Se seus interesses pessoais e os das pessoas próximas a você não devem prevalecer ou interferir em suas decisões profissionais no âmbito de suas funções;

Encontrando-se em situações configuradas como conflitos de interesse, você não poderá participar de processos decisórios.

Clareza e transparência são essenciais para que não haja conflitos de interesse no local de trabalho. No Grupo Tecar Mercedes promovemos a delimitação das áreas, funções e alçadas, assim como as atribuições e responsabilidades de cada uma delas.

Pode ocorrer de pessoas que têm relacionamentos próximos trabalharem na mesma empresa, caso aqui você tenha relação conjugal ou familiar com outro colaborador da Empresa não deixe de comunicar o seu Gestor.

Atenção!

Nosso relacionamento com o Governo e com seus órgãos reguladores é sempre firmado na ética. Não será permitido de maneira alguma obtenção de vantagens ou privilégios a agentes públicos em razão de sua função ou posição para favorecer qualquer situação ou trâmite do Grupo.

Nossos colaboradores que atuam na gestão e formalização de contratos têm o papel de seguir regras de contratação, de forma leal e transparente durante todo o processo de seleção, sem que haja favorecimento ou privilégio a quaisquer instituições.

Atenção!

Atenção!

Para manter a transparência em nossos contratos e resguardar a ocorrência de conflito de interesse, não permitimos que os colaboradores, que estejam direta ou indiretamente envolvidos na contratação, tenham qualquer vínculo societário com empresas fornecedoras e prestadoras de serviços.

Prevenção e combate à fraude, à corrupção e à lavagem de dinheiro.

Entendido como corrupção o abuso de um poder conferido a alguém em prol de seu próprio benefício. Tem como significado, oferecer, receber, prometer ou conceder qualquer tipo de vantagem para qualquer pessoa como incentivo para agir desonestamente ou de forma ilegal ou para quebrar a confiança na gestão de serviços ou nos negócios da Empresa.

O concessionário Estrela Diesel tem conhecimento da lei brasileira de anticorrupção nº 12.846/13 e a cumpre integralmente.

O esforço feito pelo concessionário Estrela Diesel se apoia em não influenciar ou prejudicar à concorrência por meio de suborno, e se opor à qualquer forma de corrupção ou conduta que prejudique a iniciativa empresarial

Aqui, trabalhamos ativamente na prevenção à fraude, à lavagem de dinheiro e à corrupção. Por fazer parte da empresa. Você tem a responsabilidade social e legal de prestar informações claras, dignas e transparentes às autoridades competentes sobre práticas ilegais realizadas no ambiente de trabalho

Caso perceba qualquer risco à segurança institucional, indícios de crimes de fraude, lavagem de dinheiro, corrupção ou entenda que uma situação pode gerar conflitos de interesse, não hesite, comunique imediatamente o gerente por meio dos canais de ética que estarão à disposição de todos os colaboradores.

De acordo com o artigo 1º da Lei 9.613/98, lavagem de dinheiro a ocultação ou dissimulação da natureza, origem, localização, disposição, movimentação ou propriedade de bens, direitos ou valores provenientes, direta ou indiretamente, de infração penal.

Lavagem de dinheiro é considerada crime em quase todos os países e o seu combate é considerado uma importante arma contra o crime organizado e o terrorismo.

O concessionário tem o papel de comunicar ao órgão COAF, por meio eletrônico, todos os casos em que o recebimento do pagamento pelo cliente seja acima R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) em espécie (dinheiro) na venda de veículos.



Institucional

Compromissos e responsabilidades



Somos a imagem da nossa empresa

Você é responsável por representar a empresa no ambiente de trabalho e também fora dele. Afinal, sua imagem está diretamente vinculada do Grupo Tecar Mercedes e por isso, é seu dever representar a instituição de maneira profissional

Aqui, respeitamos os prazos

Cuide sempre para que todos os seus compromissos sejam cumpridos nos prazos determinados

Vestimentas

A empresa fornecerá o uniforme adequado estabelecido para a área em que você atuar, trajes estes pensados para sua comodidade e conforto o dia todo. E se mesmo com o fornecimento de uniformes houver alguma dúvida use sempre o bom senso.

Relacionamento interpessoal

No Grupo Tecar, prezamos pela excelência do relacionamento interpessoal e colaborativo e por um ambiente de trabalho propício ao desenvolvimento das competências de cada um dos nossos colaboradores, visando sempre o desempenho sustentável.

Respeito à diversidade

Promover o respeito, a boa convivência e a qualidade de vida no nosso ambiente interno. Seguimos e aplicamos boas práticas de convivência para que possamos ter um ambiente integro e justo, com harmonia e igualdade entre todos os colaboradores, respeitando a diversidade em todas as suas formas. Não será tolerado qualquer ação discriminatória ou assediante em relação a diversidade.

Assédio Moral e Assédio Sexual

O assédio moral é uma conduta abusiva e frequente, que pode se caracterizar por meio de palavras, atos, gestos, comportamentos ou de forma escrita, e que humilha, constrange e desqualifica a pessoa ou um grupo, atingindo sua dignidade e saúde física e mental, afetando sua vida profissional e pessoal. Não se trata de uma violência pontual.

As ações que caracterizam o assédio são reiteradas, e podem ocorrer de forma deliberada ou sutil. Muitas vezes vem disfarçada na forma de “brincadeiras” ou até mesmo se manifesta pelo simples fato de ignorar o colaborador durante suas colocações no trabalho.

O assédio sexual no ambiente de trabalho consiste em constranger o colega ou a colega por meio de cantadas e insinuações constantes, com o objetivo de obter vantagens ou favorecimento sexual. Esse tipo de conduta pode ser explícita ou não, e se dar por meio de gestos, comportamentos ou de palavras, e pode até mesmo vir na forma de promessa de favorecimento ou de chantagem.

Assédio é Crime!

O assédio sexual é crime, e a pena pode chegar até 2 anos de detenção conforme prevê o artigo 216 A do Código Penal: “ Constranger alguém com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente da sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função. (Incluído pela Lei nº 10.224, de 15 de 2001) Pena - detenção, de 1 (um) a 2 (dois) anos.” Ao contrário do assédio moral, basta uma única vez para que o assédio sexual seja caracterizado. Tanto o assédio moral quanto o assédio sexual podem ser realizados por homens e mulheres, que tenham cargos superiores, equivalentes ou inferiores em relação ao cargo do colaborador assediado.

Departamento de Gestão

Nossos gestores têm o importante compromisso de orientar suas equipes, contribuindo para difundir nossos valores, atitudes, responsabilidades e a forma com que nos relacionamos – sempre com uma comunicação transparente, clara e direta. Como líder, deve ser exemplo de ética por meio de suas ações cotidianas. Não é papel do gestor conduzir investigações ou apurar denúncias relacionadas a qualquer conduta antiética.

Prestação de serviços

Aqui, nas instalações físicas da Companhia, não permitimos o recebimento e a prestação de serviços particulares, assim como o comércio ou a aquisição de quaisquer mercadorias. Suas horas de trabalho na Empresa devem ser usadas estritamente para exercer as funções para as quais foi contratado. Conserto de computadores, pareceres técnicos, venda de alimentos, cosméticos ou qualquer outro tipo de mercadoria são caracterizados como comércio e por isso não devem ser praticados no nosso ambiente interno.

Dos acidentes de trabalho

Em caso de acidentes de trabalho o empregado deve comunicar a ocorrência imediatamente ao seu superior e este ao Departamento Pessoal, mesmo que não apresente gravidade, a fim de serem tomadas providências que o caso exigir, inclusive encaminhamento da vítima ao Hospital, se for o caso.

Disposições exclusivas

Manter a boa ordem e segurança no serviço de sua responsabilidade Distribuir serviços, obedecendo ao critério da capacidade e habilidade cada um; Seguir e cumprir em todo o sentido o presente regulamento; Não abusar ou se exceder de sua autoridade; Manter a harmonia no serviço com cordialidade aos subordinados; Prestar os esclarecimentos solicitados. Quando solicitado redigir relatórios

Compete aos Chefes de Departamentos, Seção, Mestre e substitutos

Relação com Clientes, Fornecedores e Concorrentes

É um compromisso de todos os colaboradores buscar constantemente antecipar e satisfazer as necessidades dos clientes, por meio de produtos e serviços, trabalhando com alto nível de qualidade.

Quanto aos fornecedores são observados antes de qualquer conclusão de negócio aspectos técnicos, com habilitação jurídico fiscal, qualificação técnica e econômico-financeira bem como a adoção de padrões éticos compatíveis com os nossos. Com isso, buscamos sempre no mercado de fornecedores e parceiros que agreguem valor para os nossos clientes para a nossa operação e para nossa marca.

Acreditamos na livre e leal concorrência de mercado e por isso não nos beneficiamos de ações ilegais ou desleais para alcançar vantagens frente a concorrência. Por fazer parte da empresa você tem o dever de não atingir, de qualquer forma ou por qualquer meio a imagem dos nossos concorrentes. A competitividade é o diferencial que deve nos motivar a estar sempre a frente do deles

Responsabilidade Ambiental

O Grupo Tecar, preocupado com o meio ambiente e com o objetivo de diminuir os impactos ambientais gerados por suas atividades, responsabiliza-se por minimizar os efeitos relativos às alterações climáticas



Programa de Gestão Ambiental

Os concessionários desenvolvem um programa de sustentabilidade como princípio de gestão. Sucesso comercial, proteção ao meio ambiente e responsabilidade social são os elementos que devem estar equilibrados e sempre de forma sustentável.

Responsabilidade pelo cumprimento

Todas as nossas escolhas, sejam elas boas ou ruins, profissionais ou pessoais, sempre trazem consequências.

A transgressão de qualquer disposição deste Código ou prevista na Consolidação das Leis do Trabalho importa a aplicação criteriosa e justa da penalidade cabível.

As seguintes penalidades poderão se aplicadas independentemente de sua ordem de indicação, tendo em vista a reincidência ou a gravidade da falta cometida.

1 Advertência verbal

2 Advertência escrita

3 Suspensão de dias trabalhados não remunerados

4 Demissão por justa causa

Canal de denúncias

Identificou alguma situação ou comportamento que não está em conformidade com o nosso Código de Ética e Conduta? Você tem o papel de comunicar ao nosso Canais Ética essas eventuais violações às nossas normas internas, assim como indícios de fraude, corrupção e lavagem de dinheiro, apresentando os fatos que podem causar danos à nossa imagem e à nossa reputação.

O que comunicar?

- Casos de corrupção
- Assédios moral e sexual
- Desvios financeiros e favorecimento
- Tratamento desigual ou discriminatória
- Condições inadequadas de trabalho
- Situações que coloquem em risco a segurança dos colaboradores
- Fraude

Quem pode comunicar?

Colaboradores do Grupo, assim como o público externo que deseje comunicar, com responsabilidade e compromisso ético, qualquer infração ao nosso Código de Ética.

Por quê é importante comunicar?

O Canal Ética é uma ferramenta fundamental para a companhia. Por meio das denúncias, conseguimos conhecer antecipadamente situações antiéticas no nosso ambiente de trabalho e atuar de forma mais assertiva para que tais situações não voltem a ocorrer. Para o colaborador, é um meio de comunicação confiável para ele fazer as denúncias e, por meio delas, contribuir para a melhoria do nosso dia a dia.

Onde e como comunicar?

Está disponível um canal para você comunicar as situações que vão contra o nosso Código de Ética:

***Canal de Denúncia
(disponível no nosso canal intranet)***

Você pode comunicar qualquer situação, desde indício de fraude até comportamentos indevidos dos colaboradores.

Antes de registrar sua reclamação tenha sempre em mãos as informações que deseja registrar.

Quando comunico fico protegido?

No momento da denúncia você tem o direito de escolha entre se identificar ou não.

Em contrapartida será garantida a confidencialidade dos relatos e tratamento adequado ao chamado.

Após averiguação da denúncia e comprovação do alegado caberá a Diretoria decidir qual penalidade será aplicada ao caso e situação ocorrida

ATENÇÃO !

**A APRESENTAÇÃO DE ALEGAÇÕES FALSAS IMPLICAM TAMBÉM
COMO VIOLAÇÃO AO NOSSO CÓDIGO DE ÉTICA.
TENHA RESPONSABILIDADE AO FAZÊ-LAS!**



Mercedes-Benz