Código de Ética e Conduta Estância Supermercados

1) Introdução

Este Código de Ética e Conduta visa informar e esclarecer a todos os colaboradores, em quaisquer níveis hierárquicos, acionistas, fornecedores, prestadores de serviço, clientes, órgãos, entidades ou agentes públicos, sindicatos e meios de mídia social sobre os comportamentos que devem orientar o negócio, as atividades e os relacionamentos.

A ética, os valores e os relacionamentos transparentes são pilares essenciais para a perenidade e sucesso do Estância Supermercados, por isso é dever de todos os envolvidos respeitar as regras e orientações descritas neste Código de Ética e Conduta. Todos temos o dever de reforçar a cultura e a ética propagada pelo Estância Supermercados, levando essas regras e valores para cada atitude nossa do dia a dia da empresa.

Compete a cada colaborador e terceiros tomar conhecimento deste código e respeitá-lo, consultando-o esporadicamente a fim de verificar as suas eventuais atualizações. O acesso ao Código de Ética e Conduta poderá ser feito através do nosso site (www.estanciaevoce.com.br), sendo ele também disponibilizado no momento da integração do novo colaborador à empresa.

Por fim, é importante salientar que este Código de Ética e Conduta não pretende abranger todas as situações possíveis e ações desejadas por parte da empresa, mas sim de exemplificar e pontuar os principais valores e atitudes que devem nortear todas as relações estabelecidas por pessoas envolvidas ao Estância Supermercados.

2) Mensagem da Diretoria

Por sermos uma empresa familiar, é impossível não olharmos para trás e enxergar o enorme esforço que foi feito para chegarmos até aqui pelos nossos pais, mães, tios, tias, avós, primos, amigos e colegas de trabalho. É impossível não enxergar a ética, o trabalho e a harmonia que permeou a relação de tanta gente dentro da empresa. Isto é tão importante que três dos valores do Estância são fortemente baseados nesses conceitos.

Se chegamos até aqui com esses valores, acreditamos que eles são uma importante inspiração para o nosso sucesso futuro e por isso ficamos animados com a ideia do desenvolvimento deste código. Que ele seja muito usado como guia por todos os nossos colaboradores e interessados para que o Estância mantenha os mesmos valores que possui desde a sua fundação e a sua trajetória de sucesso e empreendedorismo!

3) Cultura e Princípios

Há muitos anos, os fundadores da empresa escreveram a missão, visão e valores da nossa empresa e todas as vezes que sentamos para revê-los, descobrimos que não existia uma linha sequer para alterar, pois continuamos a enxergar como esses valores se mantém até hoje na identidade da empresa e como eles são importantes para o nosso sucesso futuro.

Missão Estância
Oferecer produtos e serviços de qualidade com preços competitivos com o objetivo de satisfazer suas expectativas e necessidades. Estamos sempre prontos a atender bem, ouvir, compreender e buscar a melhor solução.

Nosso compromisso também se aplica aos colaboradores para quem desejamos criar uma equipe de profissionais de qualidade, competentes e fiéis à empresa e seus valores.

Visão Estância
O Estância almeja ser reconhecido no mercado varejista por sua qualidade, organização e inovação. Isso proporcionará aos seus clientes uma nova experiência em compras, aliada a um crescimento sustentável.

Valores
- Qualidade nos produtos e serviços oferecidos;
- Respeito e cooperação entre as pessoas;
- Clareza na comunicação;
- Comprometimento;
- Qualidade de vida e bem-estar.

4) Relacionamentos

a. Colaboradores

Temos um compromisso muito forte com nossos colaboradores, que possuem um papel importante para atingirmos a nossa missão como empresa. Por isso, tratamos todos os colaboradores com dignidade e respeito, oferecendo a eles o ambiente de trabalho e ferramentas para que desenvolvam o seu trabalho da melhor forma.

Todos os nossos colaboradores, independente de nível hierárquico, possui o dever de seguir estritamente este Código de Ética e Conduta, mantendo um espírito de colaboração mútua, convívio e relacionamento dignos, cordiais, profissionais, livres de qualquer preconceito e discriminação com os outros colaboradores. Devem também respeitar a diversidade, os processos e regras internas da empresa e os procedimentos de saúde e segurança do trabalho.

Aqueles que possuem um papel de gestão, devem também manter uma comunicação constante com a sua equipe, sempre de forma ética e profissional, relembrando o colaborador sobre este Código de Ética e Conduta e as atitudes aceitas e não aceitas pela empresa. O gestor deve se lembrar sempre de que uma ferramenta extremamente importante da liderança é o exemplo e por isso deve sempre agir aplicando as condutas esperadas pela empresa e por este Código de Ética e Conduta.

b. Clientes

Como empresa, os clientes são a razão de existirmos, tudo o que fazemos possui como finalidade atendê-los com a máxima eficiência. Por isso, devemos buscar constantemente a melhoria de processos, qualidade dos produtos e serviço, conquistando assim a sua satisfação.

Junto aos nossos clientes devemos: manter sempre uma comunicação clara, verdadeira e consistente; sermos isentos e éticos; prestar um serviço de qualidade e cortês; criar uma relação de confiança, respeito e livre de qualquer julgamento; oferecer produtos de qualidade, e; respeitar todas as normas do Código de Defesa do Consumidor.

c. Fornecedores, parceiros e prestadores de serviços

Sabemos que para o sucesso do Estância, é muito importante também construímos boas relações comerciais com nossos fornecedores, parceiros e prestadores de serviços. E ter uma boa relação comercial, significa uma relação transparente, de confiança, leal, profissional, com base em regras e premissas objetivas e onde todos os envolvidos saem vencedores, numa relação de ganha-ganha.

Queremos manter relações duradouras, por isso encontrar parceiros comerciais que compartilham dos mesmos princípios éticos, valores e compromissos é essencial. Assim como é essencial e incentivado que estes parceiros mantenham a irrestrita observância a este Código de Ética e Conduta e possamos juntos construir caminhos para atingirmos a nossa missão.

Vale ressaltar o dever de todos os envolvidos em cumprir: com os princípios de confidencialidade e sigilo de informações que são esperados dessas relações comerciais; as normas e regras estabelecidas em contratos, e; com o dever de todos em não propor ou aceitar qualquer tipo de vantagem pessoal.

d. Governos e entidades

Trabalhamos e entendemos a importância de se trabalhar num ambiente regulamentado, por isso respeitamos e cumprimos com as leis e normas determinadas pelo governo e outros órgãos governamentais. Com base na ética, compromisso e respeito, mantemos sempre um diálogo de qualidade e isento com todos os entes públicos.

Também entendemos a importância das entidades sindicais na representação dos colaboradores, portanto procuramos manter uma relação próxima e aberta com as entidades envolvidas, a fim de atingir as melhores negociações e acordos entre as partes envolvidas.

e. Comunidade

O Estância se enxerga como parte da comunidade a qual está inserido. Desta forma, buscamos contribuir para o seu desenvolvimento e progresso, construindo pontes e diálogo com a população, entendendo as suas particularidades e criando e adaptando nossos projetos para agregar mais valor.

Diante destes objetivos, devemos agir de forma responsável e ética com a comunidade, tendo consciência do impacto da nossa atividade e buscando sempre aprimorar e desenvolver procedimentos e projetos que tenham como resultado um maior impacto positivos nas comunidades às quais estamos integrados, valorizando sempre os seus aspectos regionais.

f. Concorrentes

Respeitamos as regras do livre mercado e da concorrência, compreendendo as dinâmicas de mercado como importantes motores para a constante melhoria e aprimoramento de processos e qualidade de produtos e serviços.

Respeitamos nossos concorrentes atuais e futuros, por isso primamos por um relacionamento respeitoso com todos, respeitando sem exceção todas as regras, normas e boas práticas de mercado e conduta, buscando assim o sucesso apenas com base nos nossos méritos profissionais.

5) Segurança da informação

Todos os colaboradores e profissionais terceiros do Estância devem zelar pelo sigilo das informações profissionais e pessoais obtidas. Assim, nos comprometemos em manter estas informações guardadas de modo seguro, por meio de uso de senhas, restrição de acesso e outros mecanismos possíveis.

Nos comprometemos também em não compartilhar qualquer informação sigilosa a qual tivemos acesso, seja com colegas, parentes, clientes, fornecedores ou outras pessoas quaisquer que não tenham obtido prévia autorização para também acessá-las.

Compreendemos e nos comprometemos em não vazar qualquer informação sigilosa, tendo clareza de que este ato representa uma grave infração a este Código de Conduta e Ética e, portanto, é passível medidas disciplinares.

6) Conflito de interesses

Um conflito de interesse ocorre quando uma decisão que necessita ser tomada no ambiente profissional e com a visão da empresa pode ser, ou acaba por ser, influenciada por um benefício pessoal que o tomador da decisão tem a possibilidade de receber. Ou seja, o conflito ocorre no momento em que o colaborador perde a imparcialidade inerente ao seu cargo de tomador de decisão por um interesse pessoal próprio.

Sempre que nos encontrarmos numa situação de conflito de interesse ou que tenhamos dúvidas se a situação se enquadra num conflito de interesse, devemos procurar o Comitê de Ética, que estará à disposição para sanar todas as nossas dúvidas e nos orientar em como proceder diante da situação narrada.

Alguns exemplos de conflito de interesses que podemos presenciar são:
a. Utilizar informações da empresa em proveito próprio;
b. Contratação de parentes;
c. Manter relação fora da empresa com fornecedores, concorrentes ou clientes;
d. Utilizar bens da empresa em proveito próprio;
e. Trabalhar e ser fornecedor da empresa ao mesmo tempo.

7) Pontos de atenção

Além das condutas esperadas pelo Estância nas relações descritas anteriormente neste Código de Ética e Conduta, destacamos neste tópico alguns pontos de atenção que são de extrema importância mantermos vigilância sobre as situações que podem ocorrer e como iremos agir diante delas. Vale lembrar que apesar de elencarmos aqui diversos pontos, não é possível exaurirmos todas as possibilidades, devendo sempre nos questionarmos diante das situações do dia a dia e tomarmos a decisão com base na ética e da conduta esperada pela empresa.

a. Abuso de álcool, uso de drogas e porte de armas

O uso ou porte de bebida alcóolica ou substâncias ilícitas nas dependências da empresa é proibido. À exceção, poderá ser permitido o consumo de bebida alcóolica em eventos da empresa, sendo essa permissão concedida caso a caso e de forma verbal ou escrita. Porém, cabe apontar que mesmo nas situações em que o consumo de bebida alcóolica seja autorizado, devemos sempre manter um consumo moderado, a fim de mantermos uma postura de seriedade e o comportamento esperado da situação.

Todos os colaboradores, prestadores de serviços e terceiros, devem se manter sóbrios durante a jornada de trabalho, sendo que caso algum colaborador possua algum tipo de dependência química, esta deve ser comunicada ao Comitê de Ética.

Por fim, o porte de armas de fogo ou brancas não é permitido a nenhum colaborador, assim como sprays de pimenta e armas de eletrochoque.

b. Assédio moral e sexual

Devemos como colaboradores do Estância, sempre prezar pelo respeito e dignidade de todos, por isso toda e qualquer forma de assédio, seja ele moral ou sexual, constitui uma atitude inaceitável e proibida. Vale ressaltar que, como informado outras vezes ao longo deste Código de Ética e Conduta, todas as partes envolvidas nas atividades da empresa devem cumprir os termos apresentados neste código, portanto, prestadores de serviço, terceiros e outros também devem se manter atentos a este tópico.

Caso alguém vivencie ou presencie uma situação que possa se enquadrar numa situação de assédio, deverá comunicar o Comitê de Ética imediatamente.

c. Preconceito

Um dos nossos valores é respeito e cooperação entre as pessoas, portanto devemos manter sempre uma postura respeitosa e receptiva com todas as pessoas, não aceitando qualquer tipo de preconceito, seja de raça, cor, orientação sexual, etnia, religiosa, dentre outras.

d. Trabalho escravo ou infantil

O Estância segue e apoia todas as regulamentações trabalhistas e existentes com relação à proibição de trabalho escravo ou infantil, não aceitando, portanto, qualquer contração, atividade ou parceiros comerciais que se utilizem dessa forma de mão de obra.
Qualquer parte que utilize mão de obra escrava ou trabalho infantil, deve ser imediatamente comunicada ao Comitê de Ética, que irá analisar e caso e tomar as medidas cabíveis.

e. Medidas disciplinares abusivas

Não serão tolerados pela empresa, qualquer forma ou situação de medidas disciplinares que sejam degradantes, abusivas, ou que firam a dignidade ou os direitos da pessoa, assim como não serão toleradas coerções, castigos ou chantagens.

f. Dinheiro e reembolso

O Estância possui processos estruturados do uso do dinheiro da empresa e de reembolso, sendo que estes processos se baseiam também nos princípios da boa fé. Dessa forma, devemos sempre tratar o assunto com a máxima seriedade e importância, garantindo que os valores pagos são coerentes, dentro das práticas de mercado e da legislação competente.

Da mesma forma, os reembolsos também devem ser tratados por todos com a máxima seriedade e princípios éticos, solicitando apenas os reembolsos que são de fato devidos, priorizando o prévio acordo, com o setor responsável, dos gastos a serem reembolsados.

g. Não retaliação e falsa denúncia

Devemos respeitar e assegurar o direito de todos de realizar uma denúncia ao Comitê de Ética, portanto, sendo um direito de todos os envolvidos com a empresa, não devemos aceitar qualquer tipo de retaliação à parte denunciante, podendo inclusive este ato gerar uma nova denúncia ou um agravamento nas medidas possíveis de serem tomadas.

Da mesma forma que não devemos aceitar possíveis retaliações, devemos usar nosso direito de denúncia com a máxima responsabilidade e ética, portanto, denúncias falsas e sem fundamento de fato são proibidas, podendo inclusive ser causa de nova denúncia e motivo de sanções por parte do Comitê de Ética.

h. Presentes e convites

Oferecer presentes e convites a eventos é uma prática comum dentro das relações comerciais, sejam estas com fornecedores, clientes, prestadores de serviços ou outras partes, porém ela deve ser realizada sempre com base no princípio da boa-fé, sem a expectativa de algum tipo de retorno ou benefício. Portanto, nossa posição como receptores deve ser a de nunca aceitar um presente ou convite com o qual seja perceptível essa intenção da outra parte, informando o Comitê de Ética que poderá nos auxiliar numa recusa respeitosa, e de nunca nos deixarmos influenciar ou influenciar a nossa tomada de decisão pelo recebimento desses presentes.

É imprescindível nunca aceitarmos presentes ou convites a eventos que sejam ilegais, que violem qualquer legislação vigente, a moral e os bons costumes da nossa sociedade ou que possam causar qualquer dano à imagem da empresa. Assim como devemos também nos manter vigilantes com relação a frequência da oferta e do recebimento de presentes e convites, pois essa alta frequência pode acabar afetando a nossa tomada de decisão.

Devemos comunicar nosso gestor todas as vezes que recebermos a oferta de um presente ou convite, que deverá analisar a sua recepção e o seu destino com base nos seguintes parâmetros:

a) Caso o presente ou convite possua um valor percebido menor ou igual a R$ 50, o próprio gestor da área ou gerente de loja poderá definir a sua destinação, que será preferencialmente dividido entre os colaboradores da área ou diretamente para o colaborador presenteado;

b) Caso o presente ou convite possua um valor percebido maior do que R$ 50, deve-se destinar o presente ou convite para a Diretoria, que decidirá a sua destinação.

É importante termos em mente que nos é vedado: solicitar um presente ou convite a um evento, seja ele de qualquer valor, frequência ou motivação; aceitar qualquer presente em dinheiro, vale-presente ou que tenha uma representação em valor, e; receber qualquer presente ou convite fora das dependências da empresa ou sem o conhecimento dos seus gestores.

Por fim, todos os presentes ou convites a eventos ofertados pelo Estância, também será regido pelos mesmos princípios de boa-fé e cautela apontados neste tópico.

i. Doações

Todas as doações realizadas pelo Estância devem ter uma função filantrópica, devendo elas serem realizadas preferencialmente em mercadoria e seguindo os procedimentos internos estabelecidos pela empresa.

Como colaboradores da empresa, devemos nos atentar se a entidade receptora respeita todas as normas descritas neste Código de Ética e Conduta e todas as legislações pertinentes. Assim como devemos nos manter isentos na tomada de decisão da doação, sem buscar qualquer tipo de influência ou benefício próprio, e tomando cuidado com possíveis conflitos de interesse.

j. Uniforme, EPI e EPC

O uso do uniforme, de EPI e de EPC é obrigatório a todos os colaboradores que a empresa os disponibiliza, sendo proibido o seu uso fora do local de trabalho e do seu expediente. Devemos utilizá-los de forma correta e zelosa, a fim de garantir a sua durabilidade, eficiência e eficácia nos seus objetivos de saúde e segurança.

k. Celular

É proibido o uso de celular particular durante o horário de trabalho, sendo permitido o uso apenas de celulares oferecidos pela empresa ou que tenham sido autorizados expressamente.

Para os casos de emergência, é recomendado que o colaborador informe o telefone fixo da loja em que trabalha para os seus familiares, a fim de que eles consigam entrar em contato. Ademais, em casos de emergência, devemos solicitar ao nosso gestor imediato a autorização do uso do celular particular.

Devemos ter em mente que nos é vedado utilizar o celular para fazer fotos ou vídeos, gravar áudios, ouvir música, ver vídeos ou filmes, acessar a internet ou jogos, exceto se autorizado pela empresa.

Sabemos que o uso do celular nos tira bastante a atenção do nosso ambiente ao redor, dessa forma, a fim de evitar qualquer risco a nossa saúde e segurança, não devemos utilizar jamais o celular próximo a máquinas e equipamentos que necessita a nossa atenção. Assim como não devemos utilizar o celular, seja para chamadas ou outras funções, enquanto utilizamos escadas, dirigimos ou em locais que possuam algum risco ou proibidos por lei.

l. Fraude

O Estância preza sempre por um ambiente de trabalho saudável, respeitoso, ético e justo e essa busca passa por apresentar informações corretas e reais, embasadas por documentos e aprovadas por processos internos íntegros. Por isso, não devemos cometer, conviver ou tolerar qualquer atitude que resulte numa omissão, falsificação, manipulação ou imprecisão de documentos, resultados, números ou informações.

8) Canal de Comunicação

O Canal de Comunicação é o meio pelo qual todos os colaboradores, clientes ou terceiros da empresa poderão tirar suas dúvidas, comunicar situações de conflito de interesses ou outras situações e realizar denúncias de descumprimento de qualquer termo presente neste Código de Ética e Conduta.

Todas as comunicações realizadas pelo Canal de Comunicação serão tratadas pelo Comitê de Ética, que poderá convocar um Comitê de Apuração para averiguar as informações contidas em eventuais denúncias e emitir um parecer sobre o caso apontado. As comunicações todas devem conter o nome completo e a função dentro da empresa da pessoa que envia a mensagem, sendo que estas informações serão tratadas com sigilo a fim de que apenas as pessoas envolvidas no processo de recepção e eventual apuração do caso tenham conhecimento.

Todos temos o dever de zelar pelos valores e patrimônio da empresa, assim como zelar pelo cumprimento deste Código de Ética e Conduta por todos, dessa forma comunicar o Comitê de Ética sobre eventuais descumprimentos das normas expostas neste código se demonstra como um dever, devendo sempre fazermos uma avaliação prévia se a situação realmente se enquadra numa infração.

O Comitê de Ética também poderá sanar as dúvidas de um colaborador que esteja em dúvidas se uma situação se enquadra como um desvio a este código antes de abrir de fato a denúncia, fazendo a comunicação desta dúvida também pelo Canal de Comunicação, porém, é sempre importante termos em mente que o Canal de Comunicação e o Comitê de Ética tem a função de analisar casos que descumpram as normas da empresa ou presentes neste Código de Ética e Conduta e não conflitos pessoais que possam existir entre colaboradores ou terceiros, sendo que esses conflitos devem ser resolvidos entre os próprios envolvidos e gestores da área.

Canal de comunicação: estanciaevoce@estanciasupermercados.com.br

SÃO ROQUE 26 DE JULHO DE 2023