

As normas aqui descritas serão aplicadas a todos os colaboradores. Entendemos **COLABORADOR** como todos os funcionários, gerentes, estagiários, prestadores de serviços, pessoas que direta ou indiretamente tenham vínculos empregatícios.

NORMAS GERAIS:

Todos os colaboradores podem ter ascensão profissional, desde que atendam à política de Recursos Humanos da Empresa Ville, voltada para as competências técnicas e comportamentais. As admissões, promoções, transferências e remoções baseiam-se nas atitudes, posturas, condutas, méritos e demais quesitos avaliados.

Não toleramos discriminações entre pessoas que envolvam raça, idade, sexo, religião, classe social, preferência sexual, cor da pele, nacionalidade, estado civil, incapacidades físicas.

MISSÃO DA EMPRESA:

PRINCÍPIOS E VALORES: Com a finalidade de preservar a imagem da empresa e contribuir para o desenvolvimento dos colaboradores, pedimos que todas as ações internas e comerciais sejam pautadas rigorosamente:

1. **SIMPLICIDADE:** Descomplicar tudo aquilo que se faz, partindo sempre do básico.
2. **INTEGRIDADE:** Ética em todas as ações com todos os envolvidos: colaboradores, clientes, parceiros, fornecedores
3. **TRANSPARÊNCIA:** Atuar de forma clara, aberta em todas as situações internas e externas.
4. **COMPROMETIMENTO:** Agir de forma a colocar a empresa acima dos interesses individuais.
5. **IMPARCIALIDADE:** Defender os interesses da empresa em qualquer circunstância.
6. **ESCUITA:** Antes de tomar decisões, buscar informações de todas as partes envolvidas. Cuidar para não fazer julgamentos baseados em dados incompletos de realidade.
7. **PRÓ-ATIVIDADE:** Ter sempre o foco voltado para as atividades na função, buscando a estruturação do tempo de acordo com as prioridades.
8. **FLUIDEZ:** Disseminar a informação e interligar ações sempre com foco no resultado.
9. **RESPEITO:** Todos, colaboradores, fornecedores e clientes devem ser respeitados em seus direitos e dignidade.

CONDUTA DOS COLABORADORES:

O Grupo Ville espera de seus colaboradores, no exercício de suas atividades, uma conduta honesta, digna e comprometida, de acordo com os melhores padrões éticos vigentes na sociedade e em seus valores.

A ética é o ideal de conduta humana, que orienta a pessoa sobre o que é bom e correto em relação aos seus semelhantes e em relação à sociedade como um todo, visando sempre o bem comum.

A ética profissional deve estar alinhada à ética de comportamento comum, independente das preocupações de eficiência, lucratividade e competitividade. A ética no trabalho não se resume a apenas discernir o que fazer ou não, mas também como fazer. Deve estar presente nas tomadas de decisões.

Independente do cargo, os princípios éticos devem nortear a conduta profissional e os relacionamentos, de tal forma que o respeito e a responsabilidade sejam referência na conduta pessoal e profissional para clientes, colaboradores, parceiros, fornecedores, prestadores de serviços, concorrentes e sociedade em geral.

Ambiente de trabalho:

O Grupo Ville preza para que nas relações entre seus colaboradores haja cordialidade, companheirismo, confiança, respeito, conduta digna e honesta, independentemente de qualquer posição hierárquica, cargo ou função.

A Empresa também preza e zela por um ambiente de trabalho seguro, no qual sejam cumpridas as normas legais de segurança e medicina do trabalho.

É proibido:

- Trabalhar sob efeito de bebidas alcoólicas ou de qualquer outro entorpecente. Somente será permitido fumar em locais específicos definidos pela área de Segurança e Medicina do Trabalho.
- Se envolver em atividades que sejam de interesse conflitante com o da Ville.
- Fazer uso de informações privilegiadas para benefício próprio, de familiares ou terceiros.
- Exercer tarefa ou responsabilidade externa que afete o seu desempenho na Ville ou que seja conflitante com os valores e cultura da empresa.
- Utilizar o endereço da Ville para recebimento de correspondências particulares, exceto quando expressamente autorizado.
- Exercer atividades político-partidárias no ambiente de trabalho e que envolvam, sob qualquer forma, recursos da Ville.

Responsabilidade na Condução dos Negócios:

Os negócios do Grupo Ville devem ser conduzidos com transparência e em conformidade com todas as leis, sendo responsabilidade de todos os colaboradores assegurarem o cumprimento das leis e normas regulamentares em vigor.

O colaborador tem como responsabilidade comunicar a seus superiores, o conhecimento ou suspeita de quaisquer situações irregulares ou duvidosas que possam eventualmente ser ilegais, contrárias à ética e que possam acarretar prejuízos ou comprometer o nome e os interesses da Ville. Fica resguardado o direito de sigilo absoluto quanto à fonte de informação.

É OBRIGAÇÃO DE TODO COLABORADOR:

- Conhecer, compreender e praticar os padrões de conduta profissional postulados neste documento.
- Agir sempre em conformidade com as leis vigentes.
- Tratar todos os assuntos, dados, informações e documentos da empresa com sigilo e confidencialidade, ficando expressamente proibido o compartilhamento de dados ou informações com terceiros, bem como não se apropriar de quaisquer bens do Grupo Ville. As exceções devem ser tratadas com autorização expressa.
- Atender clientes e colegas de trabalho com cordialidade e eficiência, sendo-lhes oferecidas informações claras, precisas e transparentes. O cliente deve obter respostas, ainda que negativas, às suas solicitações, de forma adequada e no prazo esperado.
- Ter uma relação cordial e ética com os concorrentes. A competitividade dos serviços prestados e produtos comercializados pela Ville deve ser exercida com base na concorrência leal, excluindo-se, portanto, comentários ou ações que possam afetar direta ou indiretamente, a imagem dos concorrentes.
- Manter sigilo de informações internas. É expressamente proibido fornecer informações estratégicas, confidenciais ou, sob qualquer outra forma, prejudiciais aos negócios do Grupo Ville a quaisquer terceiros, assim como assuntos internos que possam repercutir ou antecipar uma ação do mercado.
- Zelar pela conservação dos bens da Ville, que compreendem imóveis, instalações, máquinas, equipamentos, móveis, veículos, valores e outros.
- Utilizar ferramentas corporativas como internet, telefone, e-mail, software e hardware, restritos à atividade profissional, observadas as demais disposições estabelecidas em políticas, regulamentos ou orientações da Ville.
- Utilizar o crachá e uniforme quando em serviço obrigatoriamente e zelar pela imagem da empresa quando se locomover com o uniforme fora dos âmbitos da empresa.

CUIDADOS COM A APARÊNCIA:

- Zelar pela aparência profissional no ambiente de trabalho, sendo recomendável o uso de vestuário e acessórios compatíveis com os bons costumes locais.

ATENDIMENTO AO CLIENTE:

TRATAR SEU COLEGA DE TRABALHO, QUE É SEU CLIENTE INTERNO, COM A MESMA QUALIDADE QUE TRATA O CLIENTE EXTERNO.

- Atender prontamente o cliente, lembrando-se de sua importância.
- Tratá-lo formalmente com o devido respeito.
- Coloque-se no lugar do cliente e avalie como ele se sente na situação.
- Diante de possíveis problemas, informe o cliente sobre as providências, explique o que fará se depender de você, oriente-o sobre o que fazer se depender do cliente, encaminhe-o corretamente, se depender de terceiros.
- Deixe claro os regulamentos, normas e regras da empresa, pois o cliente não os conhece.
- Dê atenção às reclamações dos clientes e procure resolvê-las. Informe os departamentos sobre as insatisfações dos clientes, caso as soluções não estejam ligadas à sua função.
- Cumpra sempre o que promete. Informe o cliente sobre as mudanças, quando houver, evitando assim que ele se surpreenda de forma não agradável
- Mostre boa vontade e disposição para atender o cliente e resolver assuntos de interesse do cliente.

COMPORTAMENTOS INADEQUADOS:

- Criticar a empresa ou colegas de trabalho diante de clientes ou para os clientes.
- Utilizar gírias ou linguagem chula.
- Tratar clientes com excessiva intimidade e familiaridade, ultrapassando os limites do bom senso e ética profissional.
- Realizar brincadeiras ou adentrar-se em discussões com colegas diante de clientes.
- Apresentar postura e expressão que demonstre mau humor, irritação, cansaço excessivo.
- Usar palavras agressivas e desqualificadoras com os colegas de trabalho mesmo sem a presença de clientes.
- Praticar assédio moral com os colegas de trabalho. Entenda-se por “assédio moral” a prática de brincadeiras agressivas, apelidos inadequados, comportamentos passivo-agressivos (não cumprimentar intencionalmente, não falar com colegas mesmo quando necessário por motivos de trabalho, excluir colegas de situações no ambiente de trabalho e outras).
- Praticar assédio sexual com colegas de trabalho, fazer abuso de poder ou qualquer tipo de abuso que possa causar danos psicológicos no ambiente de trabalho.
- Fazer uso de ferramentas de trabalho para fins pessoais: internet, telefone, veículos da empresa, etc.
- Negar informações ou dar informações erradas intencionalmente para colegas de trabalho, prejudicando assim, o trabalho em equipe.
- Comer, mascar chicletes e fumar diante do cliente.

- Cometer desperdícios e não zelar pelo patrimônio da empresa.

COMPORTEMENTOS ADEQUADOS:

- Tratar os colegas de trabalho com a mesma cortesia, educação, gentileza que gostaria de ser tratado.
- Apagar as luzes de dependências quando não estiverem em uso
- Fechar portas e janelas do ambiente quando o ar condicionado estiver ligado
- Desligar o ar condicionado sempre que se ausentar do ambiente por longos períodos
- Desligar equipamentos sempre que estiver fora do local de trabalho
- Utilizar-se de ferramentas corporativas para comunicação interna e externa.
- As ferramentas virtuais de comunicação simultânea não servem como documento de comunicação interna.
- Avisar o responsável pela manutenção sempre que perceber torneiras com vazamento, válvulas de descarga desreguladas ou qualquer tipo de irregularidade que possa causar prejuízos e desperdício.
- Manter a torneira fechada ao escovar os dentes.
- Usar os equipamentos de segurança, seguir as normas de segurança da empresa, evitando-se assim, acidentes e doenças no trabalho.

RESPONSABILIDADE DOS LÍDERES:

Os líderes, diretores, gerentes, coordenadores, têm obrigação, dentre outras, de:

- Apresentar um comportamento exemplar, que sirva de modelo para todos seus imediatos e demais colaboradores;
- Conscientizar seus imediatos do conteúdo deste Manual, sobre sua necessidade e uso, evitando assim que qualquer colaborador cometa uma violação por falta de informação, que mesmo assim, não eximirá o colaborador de cumprir as regras aqui postuladas uma vez que é obrigação do mesmo tomar ciência deste conteúdo;
- Zelar em suas respectivas áreas, pelo clima organizacional, promovendo sempre a transparência, a comunicação clara e precisa, tendo como objetivo maior a promoção do respeito, como essência na relação entre companheiros de trabalho na Ville;
- Sanar eventuais dúvidas de seus imediatos em relação a este conteúdo;
- As contratações de fornecedores e prestadores de serviços devem sempre ser baseadas em critérios técnicos, profissionais e éticos, observada a necessidade da Ville. Devem ainda, garantir a melhor relação custo/benefício para que não haja riscos e prejuízos futuros para a Ville e devem ser precedidas da análise que demonstre a idoneidade e saúde financeira da empresa a ser contratada.

QUALIDADE: PROGRAMA DE EXCELÊNCIA

A Ville possui os Programas de Excelência. Esses programas padronizam os processos estabelecidos pelas montadoras, visando melhorar a qualidade dos serviços prestados junto aos clientes, bem como o aperfeiçoamento contínuo do colaborador.

Para que estes programas tenham resultado, seu comprometimento é indispensável.