



# ***Guia de Conduta Ética***

---

## GLOSSÁRIO

---

**CIC** – Câmara de Indústria Comércio e Serviços de Caxias do Sul.

**Conflito de interesses** – Toda e qualquer prática ou ato que seja incorreto, injusto, imoral, ou ilegal, ou que se sobreponha aos interesses da CIC e da comunidade.

**Ética** – diretrizes pessoais e sociais de boa conduta que se aplicam a indivíduos, grupos ou organizações.

**Gestores** – diretores, gestores, supervisores, coordenadores.

**Instâncias superiores** – PREVI, Conselho Superior ou Conselho Deliberativo

**Parentes de primeiro grau** – ascendentes (pais); descendentes (filhos, netos, bisnetos) e irmãos.

**Parentes de segundo grau** – tios, primos e sobrinhos.

**PREVI** – Presidente e vices-presidentes do Conselho Executivo

**Público interno** – funcionários, estagiários, temporários, diretores departamentais e os conselhos (Executivo, Deliberativo e Superior).

**Subordinação indireta** – pessoas hierarquicamente em nível inferior não ligadas diretamente ao gestor.

---

# APRESENTAÇÃO

---

O Código de Conduta Ética foi criado de acordo com as diretrizes estratégicas da Câmara de Indústria Comércio e Serviços de Caxias do Sul (CIC) com o objetivo de ser um instrumento de realização dos valores, visão e missão da entidade. Sua aplicação servirá para orientar as ações, iniciativas profissionais e decisões institucionais envolvendo as diretorias, os conselhos (Executivo, Deliberativo e Superior) e de seus funcionários, temporários e estagiários denominados neste instrumento como público interno, evidenciando a conduta e a postura da entidade na interação com seus diferentes públicos. É imprescindível que seu conteúdo seja praticado pelas pessoas envolvidas com a CIC.

Esperamos que todos compreendam o conteúdo apresentado, disseminando e cultivando essas diretrizes em seu dia a dia, visando intensificar a satisfação profissional e pessoal de todos.

---

## DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS

---

A CIC tem como finalidade, conforme artigo 2º do estatuto social:

- I - Congregar pessoas jurídicas da indústria, comércio e serviços que exerçam atividade empresarial;
- II - Congregar, por meio de convênios, Sindicatos Econômicos (patronais) e Associações Empresariais;
- III - Defender os interesses da classe empresarial e, em especial, os de suas associadas, promovendo medidas favoráveis à defesa da livre iniciativa e da empresa privada, como base do desenvolvimento;
- IV - Colaborar com o Poder Público nos atos pertinentes ao livre exercício das atividades empresariais, em todas as suas atividades;
- V - Promover o aprimoramento de técnicas empresariais;
- VI - Participar de outras entidades, conselhos e associações de interesse social, educacional e comunitário;
- VII - Promover, no país e no exterior, o município de Caxias do Sul, a Região Nordeste do Estado e os estabelecimentos, produtos e serviços aqui produzidos;
- VIII - Manter intercâmbios e realizar convênios com entidades afins, empresas privadas e institutos educacionais e tecnológicos, nacionais ou internacionais;

IX - Orientar suas associadas em questões técnicas, administrativas e jurídicas;

X - Promover atividades de interesse da classe empresarial;

XI - Editar e distribuir revistas informativas de cunho empresarial e boletins técnicos para uso de suas associadas;

XII - Promover cursos, seminários, congressos e atividades culturais e artísticas.

**Parágrafo único.** É vedado aos dirigentes da Entidade manifestar-se, em nome dela, sobre política partidária e religião.

## **Visão**

Ser referência no Brasil como entidade de classe empresarial integrada à comunidade.

## **Missão**

Liderar a classe empresarial de forma inovadora, fortalecendo a livre iniciativa e o desenvolvimento sustentável da região.

## **Valores**

- Estimular o associativismo;
- Ética;
- Imagem positiva;
- Inovação;
- Respeito e valorização dos funcionários;
- Equilíbrio financeiro;
- Responsabilidade socioambiental;
- Transparência nas relações.

---

## **PREMISSAS**

---

- O relacionamento entre a CIC e seus públicos interessados deve respaldar-se na confiabilidade, no senso de justiça, no respeito mútuo, na valorização do ser humano, na transparência, na motivação e no compartilhamento de responsabilidades.
- As atitudes devem ser isentas de preconceitos ou discriminação.
- As políticas da CIC devem ser cumpridas.

---

## RELAÇÕES COM OS ASSOCIADOS

---

### 3.1 Compromissos da CIC

- Basear o relacionamento com os associados em informações transparentes e confiáveis, com igualdade de tratamento, de modo que eles possam acompanhar as atividades e o desempenho da CIC.
- Prestar informações sobre o desempenho econômico de Caxias do Sul, sobre legislações e outros temas, por meio das assessorias ou pessoa devidamente autorizada.
- Conhecer os segmentos de mercado, negócios e atividades dos associados para melhor atender suas necessidades, estando aberta a sugestões, solicitações e reclamações dos serviços prestados.

### 3.2 Compromissos do público interno

- Atuar sempre de forma a proteger os interesses dos associados, certificando-se de que as informações dos mesmos serão preservadas e somente divulgadas de acordo com as disposições legais, evitando que elas possam ser utilizadas em benefício próprio ou de terceiros.
- Utilizar somente informações disponíveis no mercado, jamais recorrendo a informações privilegiadas.
- Manter elevado profissionalismo e respeito no trato com o associado, proporcionando-lhe um serviço de atendimento e apoio com cortesia e eficiência.
- Preservar a confidencialidade dos dados dos associados da CIC.

---

## RELAÇÕES COM AS DEMAIS ENTIDADES ASSOCIATIVAS

---

### 4.1 Compromissos da CIC

- Manter relações profissionais com as demais entidades associativas baseadas no respeito, visando à mobilização e maior representatividade para o atingimento de objetivos da comunidade em geral.

#### **4.2 Compromissos do público interno**

- Respeitar as demais entidades associativas, sem cometer atos que possam denegrir a imagem das mesmas.
- Prestar auxílio às solicitações encaminhadas pelas demais entidades, observando as diretrizes da CIC.

---

## **RELAÇÕES COM OS CLIENTES**

---

#### **5.1 Compromissos da CIC**

- Incentivar o relacionamento duradouro e de confiança mútua com seus clientes.
- Atender ao contratado com os clientes, respeitando seus direitos.
- Ser pró-ativo no atendimento das necessidades dos clientes, atuando nas demandas de forma ágil e eficaz.

#### **5.2 Compromissos do público interno**

- Manter elevado profissionalismo e respeito no trato com o cliente, proporcionando-lhe um serviço de atendimento e apoio com cortesia e eficiência.
- Preservar a confidencialidade dos dados dos clientes da CIC.

---

## **RELAÇÕES COM FORNECEDORES / PARCEIROS**

---

#### **6.1 Compromissos da CIC**

- Incentivar o relacionamento duradouro e de confiança mútua com seus fornecedores / parceiros.
- Levar em consideração não apenas os indicadores econômico-financeiros, considerações comerciais e qualidade dos produtos e serviços oferecidos, mas também o seu comportamento ético e socialmente responsável para selecionar e manter fornecedores / parceiros.
- A CIC não contrata fornecedores / parceiros que utilizem trabalho infantil em suas empresas.

#### **6.2 Compromissos do público interno**

- Obedecer aos critérios técnicos, transparentes, éticos, imparciais e basear-se nas necessidades da empresa para escolher e contratar fornecedores.

---

## RELAÇÕES COM O PÚBLICO INTERNO

---

### 7.1 Compromissos da CIC

- Manter com o público interno relacionamento baseado na confiança, integridade, comprometimento, transparência e liberdade de expressão nas relações de trabalho, bem como no respeito e na valorização do ser humano, em sua privacidade, individualidade e dignidade.
- Desenvolver mecanismos que propiciem segurança e saúde a seu público interno.
- Proporcionar condições para o desenvolvimento profissional e pessoal dos funcionários, ressaltando que a busca pelo autodesenvolvimento é responsabilidade de cada um, mantendo a igualdade de oportunidades de trabalho, independentemente de raça, religião, origem, classe social, sexo, idade ou estado civil.
- As iniciativas do público interno, sejam em forma de sugestões, solicitações ou reclamações, no intuito de alcançar melhorias para a entidade, devem ser encorajadas.

### 7.2 Compromissos do público interno

- Utilizar o patrimônio e as informações da CIC somente para fins de trabalho de interesse da mesma. Ter responsabilidade e comprometimento com a visão, a missão, os valores, as metas e os objetivos da entidade.
- Representar a CIC junto ao público externo somente quando autorizado por quem de direito.
- Manter sigilo sobre assuntos estratégicos tais como: negócios, tecnologias, know-how, informações, tanto da CIC quanto de seus públicos interessados, evitando ferir o interesse dos mesmos.
- Usar o horário de trabalho em atividades de interesse da entidade.
- Compartilhar informações confidenciais, sigilosas e estratégicas com outros funcionários somente na medida em que delas precisem para desempenhar suas funções na CIC.

- Não utilizar o cargo, a função, a posição hierárquica ou de influência com a finalidade de obter qualquer favorecimento para si ou para terceiros.
- Aqueles que ocupam posição de liderança dentro da entidade devem dedicar atenção a sua conduta e adotar um comportamento que inspire confiança e determinação, motivando os demais a segui-los.

### **7.3 Orientação**

- A contratação de parentes de funcionários pode ser considerada, desde que sejam observados os seguintes critérios:
- Diretor – não poderá ter parentes de primeiro grau e /ou seu cônjuge, trabalhando na CIC.
- Coordenadores – não poderá ter parentes de primeiro grau e/ou seu cônjuge, trabalhando na CIC em cargos de gestão, a menos que haja autorização da PREVI.
- Em todos os casos não poderá haver parentes de primeiro grau e/ou cônjuge, em relação de subordinação, mesmo que indireta.

---

## **RELAÇÕES COM O PODER PÚBLICO E PARTIDOS POLÍTICOS**

---

### **8.1 Compromissos da CIC**

- Manter bom relacionamento com os representantes do poder público e de partidos políticos, tratando de assuntos e interesses da organização de forma imparcial, sem qualquer conotação político-partidária.

### **8.2 Compromissos do público interno**

- Obter autorização prévia da respectiva diretoria para manifestação pública, em nome da CIC.
- Proceder de forma que não haja interferência em sua atuação profissional em eventuais atividades político-partidárias.

---

## **RELAÇÕES COM O MEIO AMBIENTE**

---

### **9.1 Compromissos da CIC**



Disseminar ações de preservação do meio ambiente junto à comunidade em geral, bem como praticar ações de preservação em benefício da comunidade.

### **9.2 Compromissos do público interno**

Ter consciência sobre a importância da preservação do meio ambiente, bem como praticar ações de preservação em benefício da comunidade.

---

## **RELAÇÕES COM A SOCIEDADE**

---

### **10.1 Compromissos da CIC**

- Desenvolver ações de responsabilidade social em relação à comunidade onde atua, estimulando a formação de cidadãos responsáveis e garantindo, assim, o desenvolvimento sustentável.
- Ter práticas pautadas em operações economicamente viáveis e socialmente sustentáveis.

### **10.2 Compromissos do público interno**

- Respeitar as tradições e a identidade cultural da comunidade, procurando identificar seus legítimos interesses, colaborando para o progresso e o bem-estar geral, respeitando os interesses coletivos.

---

## **RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA**

---

### **11.1 Compromissos da CIC**

As informações divulgadas devem ser baseadas na ética e no respeito, garantindo o correto uso das mesmas.

### **11.2 Compromissos do público interno**

Representar a CIC junto à imprensa somente quando autorizado por quem de direito.

---

## **DENÚNCIAS**

---

É dever do público interno levar ao conhecimento das instâncias responsáveis toda e qualquer informação sobre violação ou suspeita de violação do estabelecido neste guia.

As denúncias feitas pelo público interno deverão utilizar o canal de ouvidoria interna, por meio do preenchimento de formulário, e depositadas na urna localizada na AFUCICS, e seguirá o fluxo previsto neste canal.

As denúncias do público externo deverão utilizar os canais de ouvidoria externa através do telefone 0800644.4546 no site <http://www.cic-caxias.com.br/contato/ouvidoria> ou no e-mail: [ouvidoria@cic-caxias.com.br](mailto:ouvidoria@cic-caxias.com.br).

Todas as condutas inadequadas denunciadas serão investigadas, sendo garantidos o anonimato e a confidencialidade.

---

## AÇÕES DISCIPLINARES

---

A CIC espera que todos os seus funcionários sejam pessoas íntegras e éticas e que balizem sua atuação de acordo com este Guia de Conduta Ética.

O não-cumprimento da conduta ética estabelecida neste guia sujeitará o funcionário a ações disciplinares, podendo resultar, inclusive, na sua demissão por justa causa e em processo penal.