

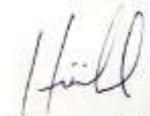
Código de código conduta ética da Casa do Pica-Pau

Palavra do Diretor



O código de conduta ética da Casa do Pica-Pau oferece diretrizes para as relações no trabalho, e tem seu posicionamento embasado na visão, missão e valores para ética de nossa conduta, priorizando a valorização das pessoas, clientes, parceiros e fornecedores.

Espero que com este conteúdo possamos consolidar nossos valores entre nossas equipes.



Alexander Höhl
Presidente

Palavra da Diretora



A conduta íntegra, respeitosa e ética é fator decisivo em nossa atuação desde o início da empresa.

Nosso Código de Conduta ética visa nortear a melhor forma de atuarmos em nosso dia a dia. A responsabilidade de cada colaborador é conhecer, disseminar e aplicar as diretrizes aqui apresentadas.

A valorização da nossa cultura organizacional, e cuidado com a nossa marca é dever de todos que integram nosso time.

Sobre o código de conduta ética

O que é?

O Código de Conduta Ética da Casa do Pica-Pau é um documento formal que fornece diretrizes para nos ajudar a manter padrões de comportamentos éticos em nosso trabalho. Você participa dessas relações a partir do momento em que aceitou fazer parte da Casa do Pica-Pau e a partir de então deve assumir tal compromisso.

A quem se aplica?

Esse código serve como instrução das condutas profissionais e pessoais a serem seguidas pelos colaboradores da Casa do Pica-Pau.

Objetivos do Código de Conduta

O Código tem como objetivo o alinhamento de conduta para contribuir com crescimento do negócio, agregando valor as nossas atividades e impulsionando o crescimento das equipes.

A Casa do Pica-Pau possui forte compromisso com comportamentos éticos e atitudes que reforcem os Valores da empresa.

A partir da divulgação deste guia, espera-se que todos os envolvidos alinhem suas condutas com as disposições aqui contidas.

Violar este Código e suas políticas poderá não apenas acarretar consequências jurídicas como também comprometer o status de trabalho do colaborador.

Nossas condutas pessoais

As atividades e conduta dos profissionais da Casa do Pica-Pau devem estar alinhadas com as leis vigentes, as políticas e as diretrizes estabelecidas pela empresa.

O conjunto de normas deste Código, o respeito às pessoas, o cuidado com a imagem, o compromisso com a qualidade do atendimento oferecido devem orientar todas as ações dos colaboradores.

Gestores

Como alicerces da Casa do Pica-Pau, os gestores são fundamentais para a sustentabilidade e desenvolvimento do negócio. O papel do gestor é disseminar o conteúdo e garantir a aplicação correta do Código de Conduta, criando um ambiente que estimule o respeito e o desenvolvimento pessoal e profissional. Cada gestor deverá:

- Participar dos processos de tomada de decisão, com base em orientações e informações claras e confiáveis recebidas por análises de fatos e dados do negócio;
- Alinhar seus interesses aos valores da empresa e defendê-los;
- Zelar pela qualidade das atividades e atendimentos realizados por suas equipes, e garantir padrões elevados de conduta ética durante o desempenho;
- Evidenciar sempre em suas atitudes e decisões o compromisso com os valores da Casa do Pica-Pau;
- Garantir o uso adequado e cuidado com a marca;
- Garantir que a área de abrangência e atuação de cada loja Casa do Pica-Pau seja respeitada;
- Agir com integridade e confidencialidade, não utilizando em benefício próprio ou de terceiros as oportunidades ou as informações que tenha acesso em razão de sua função;
- Não desviar colaborador ou terceiro para funções ou atividades de interesse particular;
- Posicionar-se, de forma imparcial, diante de situações em que ocorram a possibilidade de conflito de interesse;
- Orientar profissionais sob sua responsabilidade acerca de ações que possam representar dilemas éticos;
- Não receber vantagens indevidas ou fazer uso de abuso de poder decorrente de sua posição hierárquica;
- Não se envolver em práticas de atos irregulares quando no desempenho de suas funções.

Colaboradores

A Casa do Pica-Pau considera o capital humano como fator essencial para sucesso do negócio. Sendo assim, é fundamental ter equipes preparadas, inspiradas e em contínuo processo de desenvolvimento profissional.

São deveres de todos os colaboradores:

- Respeito mútuo entre os colaboradores por meio de tratamento justo, igualitário e sem discriminações;
- Tratar com respeito todas as pessoas que tenham contato com a empresa;
- Ter iniciativa, estar comprometido na busca de conhecimento e preparo profissional;
- Ser criterioso com sua conduta em ambientes públicos, agindo com prudência e zelo, em circunstâncias de sua atividade profissional, não expondo a imagem da Casa do Pica-Pau;

Nossas condutas no local de trabalho

A nossa conduta no local de trabalho deve sempre buscar a excelência, de maneira ética e respeitosa. Portanto, é dever de todos:

Direitos humanos

A Casa do Pica-Pau respeita e zela pela proteção dos direitos humanos, prezando por um ambiente de trabalho adequado e compartilhando a responsabilidade de desenvolver e encorajar o respeito pelos direitos individuais e fundamentais sem qualquer tipo de distinção à pessoa.

Discriminação e preconceito

Comportamentos discriminatórios em função de cor, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, origem social, preferências políticas, entre outros, não são práticas aceitáveis pela empresa. É dever de todos participar da construção de um ambiente de trabalho inclusivo, tratando colegas de trabalho e outros públicos de forma respeitosa e igualitária.

Segurança da informação

A Casa do Pica-Pau considera a informação um fator de grande valor e que deve ser tratada com responsabilidade e confidencialidade. Portanto, devemos:

- Preservar o caráter confidencial das informações que estejam acessíveis, independentemente de sua natureza (comercial, estratégica ou tecnológica);
- Destiná-las apenas as pessoas envolvidas no processo e jamais utilizá-las para benefício próprio, inclusive após o desligamento da organização;
- Manter sigilo profissional: ter cuidado com comentários sobre o negócio, as atividades da empresa e de clientes que utilizam nossos serviços;
- Obter autorização prévia do superior imediato ou área responsável para promover palestras, conferências, apresentações, publicações, comentários ou outra forma de comunicação com o público externo, por meio dos quais sejam expostos conceitos, planos, resultados, estratégias, nome e imagem da Casa do Pica-Pau;
- Seguir a política de segurança da informação ou normas e procedimentos que abrangem um conjunto de medidas referentes ao uso correto das informações da Casa do Pica-Pau, garantindo a sua confidencialidade, integridade e correta divulgação;
- Comunicar ao superior imediato ou área responsável todo e qualquer incidente relacionado à segurança da informação que for identificado dentro e fora dos perímetros da empresa para que a empresa possa tomar as devidas providências;
- Prezar pela qualidade dos dados inseridos nos sistemas, pois deles dependem todos os resultados obtidos nas análises das informações da empresa;
- Reportar o mais rápido possível ao departamento de Tecnologia da Informação qualquer não conformidade operacional encontrada nos sistemas, seja ela gerada por erros sistêmicos, seja por processos equivocados;

Utilização de internet e redes sociais

A imagem da Casa do Pica-Pau contribui para fortalecer a marca como empresa sólida e confiável diante a sociedade. A participação dos seus colaboradores na internet e mídias sociais pode afetar a reputação e credibilidade da marca. Sendo assim, alguns cuidados são essenciais:

- Não compartilhar imagens (fotos ou vídeos) dos colaboradores ou dos clientes em redes sociais ou qualquer forma de comunicação sem o consentimento da empresa, em casos que possam prejudicar a imagem da empresa;
- Ao afirmar em seu perfil que você é um colaborador da Casa do Pica-Pau, deve-se atentar se o que publica vai contra as diretrizes de marca;
- Não é permitido divulgar informações de uso interno ou confidencial e rotinas de trabalho;
- Não disseminar, por qualquer meio, incluindo correio eletrônico e internet eventuais mensagens que versem assuntos ilegais, pornográficos, discriminatórios de qualquer origem, de cunho religioso ou político-partidário, ou em desacordo com os princípios éticos da Casa do Pica-Pau;
- Somente cadastrar-se nas mídias sociais com seu e-mail pessoal, o e-mail corporativo deve ser utilizado exclusivamente para fins profissionais.

Cuidados com o patrimônio e os recursos utilizados

O cuidado com o patrimônio e os recursos é o ato de zelar pelos objetos, equipamentos, móveis e imóveis, evitando prejuízos e gerando benefícios para toda a organização. Sendo assim, são deveres de todos:

- Zelar pela integridade do patrimônio da Casa do Pica-Pau;
- Não utilizar para fins particulares e satisfação de interesses pessoais os recursos, o patrimônio, os equipamentos e as instalações da empresa. Eles devem servir exclusivamente ao uso em suas operações;
- Não realizar o recebimento de valores em caráter pessoal, sem utilizar os recursos da empresa de acordo com as normas do departamento financeiro;
- Utilizar os meios de comunicação da organização — internet, e-mail e telefone — para assuntos que sejam pertinentes ao trabalho. Tolerar-se

a utilização moderada desses meios de comunicação para fins pessoais, desde que esse uso não contrarie normas e orientações internas ou prejudique o trabalho.

Relacionamentos pessoais

O cuidado para assegurar a imparcialidade e reduzir conflitos de interesse em relação aos possíveis relacionamentos pessoais no local de trabalho deve ser observado. Para isso, são deveres de todos:

- Respeitar as diretrizes adotadas na Casa do Pica-Pau;
- Informar previamente à área de Gestão de Pessoas/Recursos Humanos as situações de relacionamento — sendo afetivo, de parentesco ou amizade — que possam causar conflitos ou influenciar as atribuições dos profissionais envolvidos, prevalecendo o mecanismo adotado pela empresa.

Assédio moral

Todos os colaboradores são responsáveis por construir um ambiente de trabalho digno cujo assédio moral seja inaceitável. Ações desrespeitosas, ameaçadoras, indignas e agressivas para com qualquer pessoa, independentemente do nível hierárquico, cargo ou função, sempre serão motivo de alerta e ação imediata, não sendo tolerados, em hipótese alguma, na Casa do Pica-Pau.

Assédio sexual

Todos os colaboradores devem manter uma postura respeitosa no ambiente profissional independentemente de sua posição na empresa. Comportamentos inapropriados que causem desconforto e humilhação para com o outro são inaceitáveis e devem ser combatidos.

Vestuário

A Casa do Pica-Pau entende que roupas e acessórios são manifestações de

estilos, preferências e personalidade. Porém, orientar-se que todos utilizem roupas adequadas ao ambiente de trabalho e eventos corporativos, de acordo com as diretrizes e as recomendações.

Saúde e segurança

A empresa reconhece a saúde e a segurança no local de trabalho como direito fundamental e elemento essencial para sua sustentabilidade. Todas as ações tomadas devem proteger a saúde e a segurança no local de trabalho. Portanto, são considerados deveres:

- Seguir normas e procedimentos requeridos pela Casa do Pica-Pau na realização de suas atividades profissionais, obedecendo sempre normas de saúde e segurança do trabalho e incorporando nas atividades diárias o uso adequado dos equipamentos de proteção individuais e coletivos — quando a função exigir — não aceitando executar qualquer atividade em condição de falta de segurança, preservando sua integridade física e a de seus colegas, tanto na execução interna quanto na prestação de serviço externo;
- É proibido qualquer ato de agressão física ou psicológica. Uma atitude que ameace ou atinja um colaborador de maneira violenta ou potencialmente violenta deve ser formalizado imediatamente ao superior imediato.

Consumo de álcool e outras drogas

A empresa incentiva o equilíbrio físico, emocional, intelectual e social de seus colaboradores por meio da adoção e manutenção de hábitos saudáveis, visando o bem-estar e a segurança de suas equipes.

Dessa forma, não é permitido utilizar ou estar sob a influência de álcool ou drogas não prescritas, narcóticos ou qualquer outra substância controlada conforme definido pela lei penal no ambiente de trabalho ou em qualquer outra atividade relacionada à Casa do Pica-Pau.

Condutas nas relações comerciais

Conflito de interesse

Todos devem zelar para que determinadas ações não gerem conflito com os interesses da Casa do Pica-Pau e não causem dano à sua imagem e

reputação. Deste modo, é de extrema importância seguir as observações:

- Não agir de forma a priorizar o interesse pessoal que afete a capacidade de avaliação de determinado negócio que seja interessante à Casa do Pica-Pau;
- Não receber benefícios que configurem retribuição ou para obtenção de posição favorável;
- Não estabelecer relações comerciais privadas por meio das quais se obtenha privilégios;
- Não utilizar informações confidenciais privilegiadas para qualquer finalidade que não seja de interesse da empresa,
- Em qualquer processo seletivo, sempre seguir a política de recrutamento da Casa do Pica-Pau;
- Não aceitar participação em eventos com despesas de deslocamento, passagens, diárias e alimentação pagas por clientes ou fornecedores, exceto quando houver a necessidade de conhecimento dos serviços prestados e com a devida autorização do superior imediato;
- Não desenvolver tarefas ou assumir responsabilidades externas que afetem o desempenho de suas funções na empresa;
- Não solicitar emprego ou benefícios para si ou terceiros em empresas de clientes, parceiros ou fornecedores.

Brindes e favorecimentos

Receber e fornecer brindes são práticas comuns no ambiente corporativo. Com o objetivo de evitar que tais práticas influenciem decisões e gerem favorecimentos indevidos, é necessário que todos os colaboradores respeitem as regras internas. Todos podem aceitar brindes desde que:

- Sejam de caráter simbólico;
- Não ultrapassem o valor de 1/5 do salário mínimo nacional vigente. A destinação de brindes com valor acima do determinado depende de um processo de análise por parte da diretoria;
- Benefícios oferecidos no exercício da função não sejam transformados em vantagem pessoal;

- Descontos em serviços sejam revertidos à Casa do Pica-Pau e não incorporados pelo colaborador;
- Convite ou inscrição para participação de conferências, seminários, palestras ou eventos de interesse da Casa do Pica-Pau sejam comunicados ao superior imediato, para que dê o tratamento e a destinação adequados;
- Convites para eventos culturais e esportivos sejam aceitos após aprovação da diretoria, desde que tenham sido oferecidos à Casa do Pica-Pau em caráter institucional, sem destinatário exclusivo;
- Brindes e premiações ganhos em apresentações de projetos que representem a organização pertencem à Casa do Pica-Pau. Neste caso, a empresa pode buscar formas para promover a distribuição por meio democrático;
- Brindes ganhos por meio de sorteios em eventos internos e externos ligados à Casa do Pica-Pau podem ficar com o recebedor.

É importante que a oferta ou recebimento de brindes, presentes ou convites para eventos não tenham necessidade de retribuição. Ou seja, ao ganhar algum desses itens de um fornecedor ou cliente, o colaborador da Casa do Pica-Pau não deverá retribuir com favores, dinheiro, privilégios, informações sigilosas ou qualquer outra forma de retribuição.

Nossas condutas em relação a públicos de relacionamento externos

O público externo da Casa do Pica-Pau são todos aqueles que afetam ou são afetados pela empresa. É de extrema importância que sempre busquemos a efetivação de parcerias duráveis e benéficas para ambas as partes.

Neste sentido, são considerados deveres os seguintes padrões de conduta:

Clientes

- Atender os clientes com profissionalismo, competência, presteza e empatia; oferecer a eles um serviço digno e de respeito aos seus direitos;
- Fornecer todas as informações solicitadas de forma atualizada, clara, precisa e transparente;
- Atender às solicitações de clientes com respostas rápidas, de forma

adequada e no prazo prometido, mesmo que negativas, e de acordo com a legislação vigente e regras internas;

- Ser receptivo às opiniões dos clientes e encaminhá-las para a análise dos setores responsáveis, a fim de promover melhorias no atendimento, nos serviços e nos produtos;
- Garantir a entrega dos serviços e dos produtos com alto padrão de qualidade, dentro dos prazos preestabelecidos;
- Tratar com confidencialidade as informações fornecidas pelos clientes;
- Não oferecer tratamento preferencial, a quem quer que seja, por motivos de ordem pessoal;
- Buscar as soluções mais adequadas para a resolução de problemas que envolvam os clientes, valendo-se da ética, conforme a política de atuação da Casa do Pica-Pau;

Fornecedores de serviços administrativos

- Efetivar a contratação de fornecedores, prestadores de serviços e parcerias com base em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades da empresa. Conduzi-las por meio de processos predeterminados, tais como: cotação de preços ou critérios eminentemente técnicos que garantam a melhor relação custo-benefício;
- Realizar negócios com fornecedores de boa reputação no mercado;
- Praticar uma política de preços justos — de acordo com o mercado — e que seja compatível com a qualidade e a quantidade dos produtos ou serviços oferecidos;
- Contratar pessoas ou organizações que respeitem a legislação do País, particularmente no tocante ao trabalho de crianças e adolescentes, e que cumpram as suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e ambientais;
- Promover o desenvolvimento de vínculos de negócios sustentáveis com os fornecedores relevantes aos negócios (relações ganha-ganha).

Concorrentes

- Manter o relacionamento respeitoso com a concorrência, reconhecendo que a sua existência serve como estímulo aos nossos esforços de

inovação e aperfeiçoamento de serviços e práticas;

- Obter informações sobre a concorrência de maneira lícita e transparente, a partir de fontes disponíveis publicamente;
- Estão plenamente vedadas as condutas anticompetitivas, incluindo atitudes que possam comprometer a postura ética da Casa do Pica-Pau ou parecer violações à legislação;
- Considerar que a disputa pelo cliente é uma prática normal na atividade das empresas e que não há razão para retaliações nos casos de êxito do concorrente.

Meio ambiente

- Incentivar, apoiar e participar de práticas de trato de resíduos, sejam eles orgânicos ou recicláveis, gerados pela Casa do Pica-Pau, mantendo sua responsabilidade com esse material e colocando em prática as boas recomendações e obrigações legais referentes a esse assunto;
- Participar, promover e estimular iniciativas ou campanhas internas de esclarecimento e educação, que tenham como objetivo a criação de uma “consciência ambiental”, a fim de preservar o meio ambiente;
- Incentivar práticas sustentáveis e de responsabilidade social, alicerçadas pelos pilares do desenvolvimento sustentável, da justiça social, da segurança econômica, do respeito e da proteção ao meio ambiente;
- Promover o desenvolvimento sustentável em seus relacionamentos com os diversos públicos de contato, tendo a transparência como um de seus princípios e a gestão adequada de necessidades versus realidade
- Atentar-se às práticas de trabalho de seus contratados, mantendo sua responsabilidade de orientar sobre o tema e promover a erradicação de qualquer tipo de uso de mão de obra escrava, trabalho infantil ou gênero semelhante.

Considerações finais

A tradição e crescimento da Casa do Pica-Pau foram baseadas sempre no respeito e atenção em satisfazer as necessidades dos nossos clientes. Ao participar da família Pica-Pau o colaborador nunca deverá se esquecer de ter o cliente como centro de suas ações, isto é, ao tomar uma decisão considerar o impacto ao cliente e a imagem da empresa.