

# Código de Ética e Conduta



## **Carta de apresenta o**

A Degusta's tem como objetivo prestar um serviço de alta qualidade para melhorar as condi oes de trabalho dentro das organiza oes e contribuir com o crescimento e desenvolvimento de nossos clientes. O sistema de qualidade desenvolvido pela Degusta's tem foco principal no cliente final do serviço, ou seja, os nossos comensais. Com o desenvolvimento e aprimoramento de técnicas e métodos de controle, a escolha da melhor matéria prima e a criatividade de nossos profissionais tornam nossas refei oes, além de saborosas, bonitas, pois um visual agradável da refei o   um diferencial muito importante de uma alimenta o variada, equilibrada e saudável. Para alcançar a excelência no atendimento não basta oferecer um serviço de alto padrão, também   necessário saber escutar as necessidades e as sugestões dos comensais, pois acreditamos que grandes ideias começam justamente com o usuário do serviço, por isso, este "feedback"   de grande importância para o nosso aprimoramento.

## Sumário

1 – Objetivo.....	6
2 - Princípios e Valores Fundamentais.....	6
3 - Nas Relações com Clientes.....	7
4 - Nas Relações com Governos.....	7
5 - Nas Relações com o Mercado e com os Concorrentes.....	7
6 - Nas Relações com Fornecedores e Parceiros.....	8
7 - Nas Relações com os Meios de Comunicação.....	8
9 - Nas Relações de Trabalho.....	9
10 - Violações a este Código de Ética e Conduta.....	10
Termo de Responsabilidade e Compromisso com as Recomendações do Código de Ética e Conduta.....	11

## 1 – Objetivo.

O presente código reúne princípios éticos e parâmetros que devem orientar as ações dos colaboradores e parceiros de negócio quanto à coerência de sua conduta interna e externa. Tais princípios devem direcionar o comportamento em todas as iniciativas profissionais e decisões empresariais.

O objetivo fim deste documento é deixar de forma clara, objetiva e de forma pública o entendimento que esta empresa tem sobre a conduta ética, levando sempre em consideração as aplicações legais, para sempre proteger a integridade física e moral de todos os colaboradores. Desta forma todos precisam estar familiarizados com os posicionamentos levantados neste documento.

Proteger os Bens e insumos da empresa, evitando extravio, perda, quebra, uso desnecessária e/ou uso indevido dos recursos utilizados de forma direta ou indireta no desempenho de suas funções.

- Nunca divulgue ou efetue o uso não autorizado de informações sigilosas ou que entrem em avaliação de risco para a marca.
- Não obtenha proveito desproporcional com serviços prestados junto a qualquer colaborador, vantagens financeiras ou pessoais, atos destinados a situações citadas violam os bons costumes e princípio ético esperado de cada colaborador.
- Crie ambientes saudáveis, evitando atitudes constrangedoras a você e seus colegas.
- Respeite a privacidade de seus colegas de trabalho.
- Seja responsável, dedicado, cooperativo e dinâmico na execução de sua função dentro desta empresa, seja com seus colegas de trabalho, clientes e prestadores terceirizados que possam atender a empresa.
- Respeite as normas dedicadas em nossa constituição, para fazer destas praticas citadas acima um bem comum, desta forma sempre respeite a todos princípios.

Todas as violações serão tratadas diretamente com os responsáveis por esta empresa e possivelmente com auxílio de consultores e contadores contratados no auxílio de gestão.

## 2 - Princípios e Valores Fundamentais

A DEGUSTA'S valoriza a ética e excelência como forma de aprimorar comportamentos, atitudes e ações, fundamentando suas relações nos princípios transparência, compromisso, respeito ao meio ambiente. Esses princípios, estreitamente articulados entre si, podem ser reconhecidos pela presença dos seguintes valores nas atitudes de nossos profissionais:

- A honestidade e a retidão na condução das atividades.
- A responsabilidade na realização de ações de efetivo benefício coletivo.
- A busca da excelência expressa na qualidade social de nossos serviços. O compromisso com a busca da verdade e a defesa rigorosa de sua presença nas relações internas e externas de trabalho.

- A humildade e a coragem no enfrentamento dos desafios.
- A integridade na construção e preservação do nosso patrimônio e de nossa imagem na sociedade.
- A clareza e a precisão na divulgação de informações, sem prejuízo da confidencialidade, o empenho na criação de estruturas e canais de comunicação que favoreçam e promovam a livre circulação de informações.

Esta empresa respeita e defende o direito a diversidade de qualquer natureza, atitudes discriminatórias devem ser combatidas, sejam elas provenientes de diferenças de raça, cor, nacionalidade, religião, sexo, idade, estado civil, orientação sexual, deficiência física ou posição social.

A preservação da saúde e integridade física e psíquica dos profissionais e a promoção da qualidade de vida são valores fundamentais;

### **3 - Nas Relações com Clientes**

Nas relações com os Clientes devem:

- Prestar-lhes informações de forma clara, rápida e precisa, com igualdade de tratamento, sem fazer distinções movidas por interesses ou sentimentos pessoais;
- Ser receptivo às sugestões e críticas, buscando adequada solução;
- Tratar as informações de forma reservada ou sigilosa, de acordo com o caso concreto;
- Buscar a satisfação e superação de suas expectativas, bem como a constante melhoria na qualidade e desempenho de nossos serviços através de um atendimento cortês e eficaz, tendo como objetivo a sua fidelização;
- Em casos de conflitos de interesses, atuar com transparência perante o cliente, esclarecendo-o sobre os dilemas em questão.
- Primar pelo respeito aos direitos do Cliente e do Consumidor.
- Preservar sempre a higiene adequada e seguindo as normas impostas por determinações internas.

### **4 - Nas Relações com Governos.**

Nas Relações com Governos, deve:

- Estabelecer parcerias, cumprindo a legislação pertinente e os objetivos da instituição.
- Atender, sempre que razoáveis e fundamentadas no bem comum, às solicitações do poder público, seus agentes reguladores e fiscalizadores, sindicatos, entidades de classe e organizações não-governamentais, com presteza, rapidez e transparência.

### **5 - Nas Relações com o Mercado e com os Concorrentes**

Visando manter um bom relacionamento com o mercado e com as empresas concorrentes promove-se:

- A concorrência justa e leal, seguindo as legislações e normas aplicáveis ao mercado;

- O respeito aos concorrentes, coibindo atos que possam denegrir a imagem de empresas do mercado ou prejudicá-las de alguma maneira, zelando pela proteção da informação;
- A competitividade deve se sustentar na capacidade de gestão empresarial e de negociação junto aos beneficiários;
- Em situações de conflito, assumir posição aberta à negociação e ao entendimento.

## **6 - Nas Relações com Fornecedores e Parceiros**

Nestas parcerias buscamos:

- As relações com fornecedores deverão pautar-se pela transparência, imparcialidade, pelo respeito aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e pela preocupação com o alimento e sua procedência, frisando sempre aspectos de boa higiene e respeitando as determinações dos órgãos de fiscalização, preservação da qualidade e viabilidade financeira, dos serviços prestados e dos produtos fornecidos;
- Selecionar e contratar fornecedores e prestadores de serviços baseando-se em critérios estritamente legais e técnicos de qualidade, custo e pontualidade, buscando um perfil ético em suas práticas de gestão e de responsabilidade social e ambiental, recusando práticas de concorrência desleal, trabalho infantil, trabalho forçado ou compulsório, e outras práticas contrárias aos princípios deste Código, inclusive na cadeia produtiva de tais fornecedores.

## **7 - Nas Relações com os Meios de Comunicação**

Em sua relação com os Meios de Comunicação deve:

- Somente podem prestar depoimentos, fazer declarações, realizar discursos, palestras ou publicar artigos, mensagens ou fotos, mediante aprovação prévia dos gestores;

## **8 – Nas Relações com Colaboradores**

Nas relações com colaboradores:

- Quaisquer meios de acesso ou registros fornecidos físicos ou digitais a empresa, tais como crachás, login e senhas ou similares, são intransferíveis e de uso pessoal, ficando sob a responsabilidade do empregado a utilização de forma exclusiva no cumprimento de seu trabalho. Caso perda não justificável, custos para nova confecção podem ser descontadas em folha de pagamento;
- É proibido o consumo de alimentos e bebidas nas mesas de trabalho e ou PA's (Posições de Atendimento), A empresa disponibiliza espaço adequado para tais refeições.
- É proibido o consumo de bebidas alcoólicas e outras substancias tóxicas que possam afetar o desempenho do Colaborador, no seu ambiente de trabalho.

- A prática de tabagismo só é permitida em áreas destinadas pela empresa, sendo proibido se utilizar de tais práticas em áreas fechadas, dentro das dependências de nossos clientes, sempre verificar com a coordenação as regras e determinações destes, havendo qualquer tipo de desconforto por parte de outro colaborador, ou outros membros já citados, medidas determinadas por este código podem ser utilizadas.
- Tendo em vista o bem-estar e prevenção da saúde, não são incentivados a terem um segundo emprego, colaboradores que por ventura venham a assumir função remunerada, mesmo que fora do horário de trabalho, devem informar por escrito a gestão responsável, este será analisado e determinado junto legislação trabalhista vigente em nosso país;
- São proibidos vínculos societários e comerciais, pessoalmente ou por intermédio de familiares, com parceiros de negócio e concorrentes da Empresa, principalmente em ambientes de nossos clientes;
- Com relação a vestimenta, solicitamos a não utilização de roupas que possam trazer desconforto aos colegas de trabalho, prestadores de serviço e clientes, sempre se utilizando quando necessário dos EPI (equipamento de proteção individual) disponibilizados pela empresa.
- É proibido fazer o uso indevido de uniformes e/ou itens disponibilizados pela empresa.

## 9 - Nas Relações de Trabalho

Nas relações de trabalho, deverá:

- Cumprir as leis trabalhistas e as normas institucionais, estimulando a convivência harmônica, o espírito de equipe, a honestidade, a cidadania e a solidariedade no ambiente de trabalho;
- Estimular os empregados a realizarem de modo voluntário ações de responsabilidade socioambiental;
- Zelar pela higienização correta, sua e de equipamentos utilizados por você ou por seus clientes e colegas de trabalho;
- Manuseio adequado dos alimentos e utensílios utilizados no atendimento de seus clientes e colegas de trabalho;
- Repudiar, coibir, punir e abster-se de qualquer procedimento que possa configurar assédio de qualquer natureza, sejam de caráter físico, moral ou psicológico;
- Zelar para que as relações hierárquicas sejam as mais saudáveis possíveis, norteadas pelo respeito mútuo entre os empregados;
- Tornar claros os critérios utilizados em premiações por desempenho, ascensão profissional, acesso a treinamentos tendo como ponto de partida a justa avaliação.
- Contribuir para um ambiente de trabalho sadio e harmonioso, visando à valorização do ser humano e o seu bem-estar pessoal, em que haja confiança, respeito, justiça e estímulo às inovações e ao

autodesenvolvimento profissional de seus empregados, este último proporcionado, em parte, por programas de treinamento e capacitação.

Cabe aos empregados:

- Guardar sigilo sobre assuntos de interesse da empresa, dos seus beneficiários, concorrentes e envolvidos;
- Agir com probidade, retidão, lealdade, justiça e integridade de caráter;
- Utilizar os recursos da empresa com discernimento e racionalidade, zelando pela economia os recursos de caráter material à sua disposição;
- Zelar pela integridade dos recursos patrimoniais e financeiros de terceiros que estejam sob a guarda ou sendo administrados pela empresa;
  
- Ter lealdade e zelo pela boa imagem da empresa, dentro e fora do ambiente de trabalho;
- Não tomar decisões que envolvam interesses pessoais ou relação de parentesco consanguíneo ou por afinidade em linha reta até 2º grau;
- Não devem ser aceitos ou oferecidos presentes ou gratificações, ainda que sob a forma de tratamento preferencial de ou para beneficiários, fornecedores ou qualquer outra pessoa ou entidade ligada às atividades da empresa, que vise benefício para si ou terceiros;
- Não fazer uso de cargo, função, posição ou influência com a finalidade de obter qualquer favorecimento para si ou para outrem.
- Exercer a atividade com zelo, diligência e honestidade, defendendo os direitos, bens e interesse de beneficiários, instituições e sociedades sem abdicar de sua dignidade, prerrogativas e independência profissional;
- Contribuir para um ambiente de trabalho sadio e harmonioso, visando à valorização do ser humano e o seu bem-estar pessoal, em que haja confiança, respeito, justiça e estímulo às inovações e ao autodesenvolvimento profissional, este último proporcionado, em parte, por programas de treinamento e capacitação.
- Não é permitida a realização de atividades profissionais particulares durante a jornada de trabalho.
- As manifestações e declarações em nome da Empresa só deverão acontecer quando devidamente autorizadas e por pessoal habilitado para tanto.
- É vedada a utilização, para fins particulares ou repasse a terceiros, de tecnologias, metodologias, know-how e outras informações de propriedade ou de direito da instituição, assim como sua divulgação sem prévio aviso.

## **10 - Violações a este Código de Ética e Conduta**

Denúncias e manifestações por parte de empregados ou de terceiros que tenham conhecimento de violações a este Código Ética e Conduta, bem como quaisquer informações acerca de eventual descumprimento de dispositivos legais e normativos aplicáveis a empresa e empresas parceiras públicas e privadas, podem ser feitas à área de Recursos Humanos ou a área gestora.

A empresa compromete-se a receber e analisar denúncias anônimas e, iniciar eventual processo de investigação e apuração de responsabilidades.

*Marta Camargo Fernandes Monteiro*  
*Sócia Proprietária*