

# 3FR CÓDIGO DE CONDUTA



**SUMÁRIO**

1. Introdução	3
2. Cliente	3
3. Relação de interação de clientes e fornecedores	3
4. Colaboradores	4
5. Meio Ambiente	5
6. Orgãos Públicos	5

# CÓDIGO DE CONDUTA

## INTRODUÇÃO

Acreditamos que o sucesso de uma organização depende, entre outros fatores, da imagem positiva que ela mantém junto aos seus clientes, fornecedores e comunidade. É necessário que eles se sintam confiantes em estar se relacionando com uma empresa séria e honesta, regida pelos mais elevados padrões de conduta ética. Para isso, se faz necessário o real comprometimento daqueles que são a alma do nosso negócio: as pessoas. São elas que, através de sua integridade e honestidade, estarão estendendo à Empresa a imagem de seriedade e postura ética que almejamos. Assim foi concebido este Código de Conduta, com vista a tornar claros os princípios e a postura da 3FR na condução de seus negócios, a fim de que nos tornemos a empresa de referência no setor de telecomunicação.

## CLIENTE: TRANSPARÊNCIA E FOCO DE NOSSA ATUAÇÃO

Atender ao cliente pautados no respeito aos seus direitos e na missão, visão e valores da Empresa. Prestar-lhe informações de forma clara, rápida e precisa, com igualdade de tratamento, sem fazer distinções movidas por tamanhos, interesses ou sentimentos pessoais. Atender às suas solicitações e fornecer-lhe respostas, ainda que negativas, esclarecendo as questões relativas à impossibilidade do atendimento, de maneira adequada e nos prazos esperados. 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.

## RELAÇÃO E INTERAÇÃO COM PARCEIROS E FORNECEDORES

A escolha e contratação de fornecedores devem basear-se em critérios técnicos, profissionais e éticos e ser conduzidas por meio de processos pré-determinados que extingam a possibilidade de decisões de interesses pessoais e assegurem à Empresa e sua clientela a melhor relação custo-benefício. Deve-se buscar, nesses parceiros, identificação com a nossa missão e valores, bem como comprometimento nas relações.

É vedada a relação de negócios com fornecedores de reputação duvidosa, que explorem direta ou indiretamente mão de obra infantil ou escrava, bem como os que não atendam à legislação em vigor.

A relação entre a Empresa e seus fornecedores deve ser harmoniosa e transparente, de forma a garantir qualidade e confiabilidade nos serviços contratados.

A gestão dos contratos deve acontecer de forma a assegurar os direitos e deveres entre as partes, observando-se sempre os prazos de validação dos serviços prestados neles vigentes, bem como pagamentos e eventuais prorrogações, para assim garantir a qualidade dos serviços contratados e o perfeito andamento daqueles por nós oferecidos.

## **COLABORADORES:**

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.

Todos os colaboradores são também clientes e, portanto, merecedores de respeito, independentemente de cargos ocupados ou tempo de atuação na Empresa. Este princípio é também aplicável àqueles que atuam nas dependências da Empresa como contratados/ terceirizados.

Estamos determinados a promover um ambiente de trabalho sadio e harmonioso, visando a valorização do ser humano e o seu bem-estar pessoal, em que haja confiança, respeito, justiça e estímulo às inovações e ao desenvolvimento profissional, este último proporcionado, em parte, por programas de treinamento e capacitação.

Cultivar a consciência de que todas as áreas têm sua importância dentro da organização, interagindo entre si de forma a manter em perfeito funcionamento as atividades da Empresa. Com base neste princípio, zelar para que as relações hierárquicas sejam as mais saudáveis possíveis, norteadas pelo respeito mútuo entre os colaboradores.

As iniciativas dos colaboradores, sejam em forma de sugestões ou críticas, com vista a produzir melhores resultados à Empresa, devem ser encorajadas, assim como o bom desempenho que resulte em benefícios concretos deve ser recompensado. Identificar, manter e atrair talentos é um desafio constante dentro de nossa Organização.

Tornar claros os critérios utilizados na distribuição de eventuais prêmios por desempenho, tendo como ponto de partida a justa avaliação. Aqueles que ocupam posição de liderança dentro da Organização devem dedicar especial atenção à sua conduta e adotar uma postura ética exemplar que inspire confiança, de forma a ser seguida pelos demais colaboradores.

Comprometer-se com a saúde e segurança dos colaboradores, através da realização de exames médicos periódicos e programas de treinamento e com a conscientização para o uso de equipamentos de proteção individual e coletiva. Utilizar os recursos da Empresa com discernimento e racionalidade; buscar a excelência na qualidade dos trabalhos executados, propondo sugestões, melhorias e inovações.

Apoiar políticas que promovam o desenvolvimento humano por meio de relações harmoniosas entre empresas e comunidade. Conhecer as necessidades da comunidade na qual está inserida, respeitar sua integridade cultural e colaborar, por meio de ações sociais, para a elevação de seu padrão de vida, contribuindo para o desenvolvimento humano. Estimular a participação dos colaboradores em assuntos cívicos e eventos comunitários. Manter canais de comunicação adequados a fim de orientar a comunidade quanto aos riscos e perigos da energia elétrica, advindos ou não de seu uso indevido, buscando a preservação de sua integridade física. Desenvolver e participar de programas de abrangência social, através de instituições públicas e comunitárias, organizações não-governamentais, escolas, postos de saúde, entre outros.

## **MEIO AMBIENTE**

Promover a conscientização da população em geral, bem como de seus colaboradores, de que o meio ambiente é fonte de suprimento vital e deve contar com o compromisso de todos para a sua conservação, defesa e valorização.

Cumprir as exigências da legislação ambiental. Utilizar critérios de avaliação de impacto ambiental nas atividades desenvolvidas pela Empresa, bem como promover as devidas compensações originadas por essas atividades.

Otimizar o uso de materiais e equipamentos recicláveis e/ou reutilizáveis, com a aplicação de tecnologias não nocivas ao meio ambiente. Desenvolver competências de valorização, conservação e melhoria ambiental junto às comunidades em que atua.

Promover a utilização racional da água e energia elétrica entre os seus clientes, colaboradores e sociedade.

Investir no progresso tecnológico de maneira a empregar responsável e racionalmente os recursos naturais, minimizando os efeitos causados pelas atividades desenvolvidas, revertendo assim em benefícios para a comunidade. Promover a defesa e conservação do meio ambiente por meio de ações múltiplas junto à comunidade local, iniciativa privada e autoridades governamentais.

## **ÓRGÃOS PÚBLICOS**

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.

Adotar elevados padrões de honestidade e integridade em todos os contatos com administradores e funcionários do setor público, evitando sempre que nossa conduta possa parecer imprópria. Não manifestar publicamente opinião sobre atos ou atitudes de funcionários públicos ou fazer comentários de natureza política que possam refletir negativamente na imagem da Empresa. Ao defender os interesses da Empresa, agir com fundamento nos nossos padrões de atuação, observando sempre os mais elevados princípios éticos e o respeito às leis e normas vigentes.

## **COMO PROCEDER**

Embora seja possível avaliar, através deste documento, uma grande parcela das possíveis situações em que haja conflito ético, existirão momentos em que, devido à multiplicidade das relações em nosso dia-a-dia, surgirão dúvidas quanto à conduta a ser seguida.

Quando isto ocorrer, busque orientação de seu Gerente Executivo, relatando-lhe formalmente os fatos ocorridos, de maneira transparente, ou encaminhe-as à Comissão de Ética, através da Ouvidoria.

Agindo dessa forma, além de se preservar, você estará reforçando os princípios éticos da Empresa, contribuindo para o seu efetivo cumprimento.