

# MANUAL DE CONDUTA



## **Código de Conduta**

### **Lavanderia Arco-Íris**

## Sumário

### **1. Introdução**

### **2. Um pouco mais sobre a Arco-Íris**

#### 2.1 Missão

#### 2.2 Visão

#### 2.3 Valores

### **3. Conformidade com a legislação brasileira**

### **4. Dos Relacionamentos**

#### 4.1 Com o público interno

##### 4.1.1 Segurança no trabalho

##### 4.1.2 Discriminação, preconceito e tratamento vexatório

##### 4.1.3 Assédio moral e sexual

#### 4.2 Com os clientes

#### 4.3 Com os fornecedores, prestadores de serviços

### **5. Promovendo um ambiente seguro e acolhedor**

### **6. Ética**

#### 6.1 Política anticorrupção e suborno

#### 6.2 Política contra fraude

#### 6.3 Política de prevenção da lavagem de dinheiro

#### 6.4 Medidas disciplinares

##### 6.4.1 Advertências

##### 6.4.2 Níveis de gravidade das infrações

### **7. Canais de comunicação, denúncias e apurações**

### **8. Conclusão**



## 1. INTRODUÇÃO

O presente Código de Conduta reúne os valores e princípios da Lavanderia Arco-Íris, com o principal objetivo de assegurar os direitos e deveres de todos os seus colaboradores, bem como estabelecer condutas que orientam os negócios e os relacionamentos da empresa. Ademais, visa fomentar um ambiente de trabalho mais seguro e responsável, seja para os funcionários, seja para os próprios clientes.

Neste ensejo, a Lavanderia Arco-Íris busca a sustentabilidade da empresa, de modo a se comprometer com os princípios éticos que abrangem o respeito, a equidade, a segurança do trabalho, os direitos humanos, um ambiente acolhedor, entre outros.

## 2. UM POUCO MAIS SOBRE A ARCO-ÍRIS

A Lavanderia Arco-Íris foi fundada em 1997, com foco no mercado corporativo, prestando serviços de higienização têxtil profissional para uma parcela representativa do mercado hoteleiro do RN, com atuação também nos setores de beleza, bem-estar e no setor industrial.

2.1. Nós possuímos como **Missão** oferecer serviços com excelência em qualidade por meio de soluções em higienização têxtil profissional ambientalmente responsáveis.

2.2. Nossa **Visão** se ampara em alcançar posição de destaque na área de prestação de serviços de lavanderia industrial, consolidando-se, no seu mercado de atuação, como referência para o segmento corporativo.

2.3. Além disso, a Arco-Íris não poderia deixar de ter seus **Valores Fundamentais**, os quais todo o trabalho e esforço na prestação de serviços se amparam:

- Comprometimento
- Responsabilidade
- Ética
- Sustentabilidade
- Qualidade Superior

Nesse sentido, a Lavanderia está completamente comprometida com a qualidade de seus serviços e, conseqüentemente, com a satisfação de seus clientes. Dessa forma, esse Código servirá como um alicerce ainda maior para a concretização de nossos valores e objetivos, assegurando que todos os processos e práticas estejam alinhados com os mais altos padrões de excelência e ética, garantindo a plena satisfação e confiança de nossos clientes.

### **3. CONFORMIDADE COM A LEGISLAÇÃO BRASILEIRA**

A Lavanderia também está comprometida com o respeito e promoção dos direitos dos nossos colaboradores, visando garantir tudo que lhe são assegurados por lei e proporcionar um ambiente de trabalho digno, honesto e sério aos funcionários.

Nesse viés, a Arco-Íris possui uma estrutura adequada e equipamentos confiáveis, buscando a proteção da saúde e bem-estar de todos os colaboradores, proporcionando assim, um ambiente seguro, de modo a mitigar possíveis acidentes de trabalho.

A Consolidação das Leis de Trabalho - CLT, lei esta que regula o direito trabalhista no Brasil, é veementemente seguida pela Lavanderia, sendo assegurado aos funcionários direitos como registro em carteira de trabalho, salário digno e justo, jornada de trabalho, férias, 13º salário, etc.

### **4. DOS RELACIONAMENTOS**

#### **4.1 Com o público interno**

##### **4.1.1 SEGURANÇA NO TRABALHO**

Assim como a Lavanderia assegura equipamentos confiáveis e de qualidade, a empresa espera o devido cuidado e atenção de seus funcionários com os **recursos físicos da empresa** e em sua **postura no dia a dia**, de modo a preservar a segurança no ambiente de trabalho. Utilização de recursos físicos:

No que tange a utilização de recursos físicos, é de responsabilidade dos colaboradores o uso dos equipamentos de proteção individual, a correta higienização dos aparelhos,

além da leitura dos manuais disponibilizados aos funcionários

O uso de quaisquer equipamentos para fins estritamente pessoais e desvinculados com as atribuições encarregadas, são proibidos. Além disso, a utilização de aparelhos celulares limita-se a questões de trabalho. Esse recurso pode ser utilizado para assuntos pessoais de forma rápida e esporádica. Quanto à navegação na internet em aparelhos da Lavanderia, também deve ocorrer apenas quando relacionadas às atividades de trabalho.

Em caso de qualquer anormalidade ou defeito observado nos equipamentos, faz-se crucial informar imediatamente ao(s) superior(es).

Postura diária:

Espera-se dos funcionários, também, comprometimento com o cumprimento dos eventuais prazos estabelecidos para suas atribuições diárias, de modo a não prejudicar a execução do serviço, bem como a qualidade deste, haja vista a busca latente da Lavanderia com a excelência de suas atividades.

O armazenamento, consumo e/ou comercialização de substâncias ilícitas/álcool é uma prática expressamente proibida na Lavanderia, devendo ser aplicadas medidas disciplinares ao colaborador que for contra esta regra. Os funcionários também sofrerão as consequências cabíveis em caso de porte de armas de fogo e branca.

#### *4.1.2 DISCRIMINAÇÃO, PRECONCEITO E TRATAMENTO VEXATÓRIO*

Atitudes discriminatórias, preconceituosas ou tratamento vexatório por parte de qualquer colaborador, prestador de serviços, clientes ou fornecedores, são completamente intoleráveis dentro do ambiente de trabalho da Lavanderia. A Arco-Íris não compactua com atos que desrespeitem a dignidade e integridade física ou mental do próximo.

Nesse sentido, humilhações, ameaças, piadas inapropriadas ou qualquer ação semelhante, motivadas por preconceito com raça, cor, etnia, sexo, religião, idade, orientação sexual, origem, ideologia política, estado civil ou qualquer outro motivo, são impetuosamente proibidas.

Dentro da Lavanderia, todos devem valorizar a diversidade, se preocupando com o respeito ao próximo e se afastando de condutas discriminatórias. Dessa forma, a preocupação com o fomento ao respeito à diversidade e inclusão no ambiente de trabalho é presente no dia a dia da empresa, que busca a criação de um espaço onde todos se sintam valorizados e respeitados.

#### **4.1.3 ASSÉDIO MORAL E SEXUAL**

O assédio moral refere-se a práticas repetitivas que impactam negativamente o equilíbrio emocional ou a autoestima de um indivíduo, podendo incluir ações, palavras, gestos ou até mesmo omissões.

O assédio sexual ocorre quando alguém em posição de autoridade utiliza insinuações ou comportamentos explícitos para pressionar outra pessoa a conceder favores sexuais. Isso inclui situações onde a liberdade sexual é violada, como insinuações, chantagem, ameaças ou intimidação relacionadas ao trabalho (tais como manter o emprego, promoções, aumentos salariais, ou outras vantagens) com o objetivo de satisfazer desejos sexuais. É importante ressaltar que o assédio sexual é ilegal e está sujeito a penalidades conforme as leis vigentes. Além disso, qualquer forma de abordagem persistente e não solicitada que cause constrangimento, ofensa ou desconforto aos nossos colaboradores é considerada assédio. Isso pode incluir repetidos convites para almoços ou jantares, mensagens enviadas sem resposta, ou questionamentos invasivos e persistentes sobre assuntos pessoais.

Logo, qualquer tipo de assédio não é permitido na Lavanderia Arco-Íris, a qual possui um canal oficial para denúncias conforme será apresentado posteriormente neste código.

#### **4.2. Com os clientes**

O respeito para com os clientes é um fator essencial para a Lavanderia Arco-Íris, sendo expressamente obrigatório a todos os colaboradores garantir as necessidades dos clientes sem qualquer distinção de tratamento. Assim, devem os funcionários se atentar aos detalhes e particularidades de cada cliente e colocar o seu melhor esforço a fim de garantir um serviço de qualidade.

#### **4.3 Com os fornecedores, prestadores de serviços**

Além disso, ao se tratar dos fornecedores da Lavanderia Arco-Íris, o agir deve ser o mesmo, amparando-se no respeito e educação para com nossos fornecedores.

### **5. PROMOVENDO UM AMBIENTE SEGURO E ACOLHEDOR**

Na Lavanderia Arco-Íris, entendemos que a criação de um ambiente de trabalho seguro e acolhedor é fundamental para o bem-estar e a produtividade de nossos colaboradores. Valorizamos a diversidade e o respeito mútuo, e estamos comprometidos em garantir que todos os funcionários se sintam protegidos e apreciados. Para alcançar esse objetivo, estabelecemos diretrizes claras que promovem o tratamento igualitário, a escuta ativa e uma comunicação eficaz.

#### Tratamento igualitário:

Os funcionários da empresa devem tratar todos com respeito e dignidade, independente de suas diferenças, como etnia, gênero, orientação sexual, idade, religião, deficiência ou quaisquer outras características que possam incidir atitudes discriminatórias.

#### Escuta ativa:

Faz-se necessário promover um ambiente seguro e acolhedor entre os colaboradores e para com os clientes e fornecedores. Nesse viés, é imprescindível que os trabalhadores da lavanderia dêem abertura para os demais expressarem suas opiniões e posicionamentos quanto a assuntos relacionados ao trabalho, sempre ouvindo ativamente e proporcionando uma discussão do assunto de forma respeitosa.

#### Comunicação e ação:

Os integrantes da empresa devem reportar quaisquer comportamentos discriminatórios ou ofensivos identificados ao departamento responsável, por intermédio dos meios de comunicação oficiais, para garantir um ambiente livre de conflitos, inclusivo, justo e que preza pelo respeito.

Para fomentar um ambiente seguro e acolhedor, a Lavanderia entende a essencialidade de canais de denúncia para comportamentos contrários às diretrizes deste Código. Essa medida



reforça o respeito e a segurança no ambiente de trabalho, garantindo que todos se sintam protegidos e valorizados.

## **6. ÉTICA**

A Lavanderia Arco-Íris está firmemente comprometida com a integridade e a transparência em todas as suas operações. Para garantir que esses padrões elevados sejam mantidos, é essencial cultivar um ambiente de trabalho que esteja não apenas em conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis, mas também com os princípios fundamentais de ética e honestidade. Com esse objetivo, este Código de Conduta estabelece as seguintes políticas:

### **6.1 Política anticorrupção e suborno**

Qualquer forma de pagamento, presente ou benefício oferecido com a intenção de influenciar decisões, obter vantagens indevidas ou alterar o curso normal dos negócios é estritamente proibida e não deve ser oferecida ou recebida por qualquer integrante da empresa. Ações como as descritas devem ser prontamente denunciadas. Todas as denúncias serão rigorosamente investigadas e providões legais serão tomadas na medida do necessário.

### **6.2 Política contra fraude**

A fraude consiste, mas não se limita, em atitudes de falsificação de documentos, apropriação indevida de recursos ou qualquer outra prática desonesta para obter benefícios pessoais ou financeiros. A prática de fraude no ambiente de trabalho está sujeita a medidas disciplinares dispostas neste Código.

### **6.3 Política de prevenção da lavagem de dinheiro**

A lavagem de dinheiro consiste no ato de ocultar ou dissimular a origem ilícita de bens ou valores, possuindo três fases:

1. Colocação: é a introdução dos recursos no sistema financeiro;
2. Ocultação: consiste em dissimular e/ou dificultar o rastreamento dos recursos e sua origem/aplicação

3. Integração: quando os ativos ilícitos são formalmente incorporados ao sistema econômico.

A Lavanderia Arco-Íris está em conformidade com a legislação vigente e proíbe estritamente práticas ilícitas e quaisquer operações que possam configurar indícios de lavagem de dinheiro, devendo ser denunciadas pelos canais disponíveis. É de responsabilidade de cada departamento registrar transações suspeitas.

## **7. MEDIDAS DISCIPLINARES**

Em caso de descumprimentos dos deveres, responsabilidades, ética ou qualquer outra infração deste Código de Conduta, o funcionário estará sujeito a medidas disciplinares. Tais medidas variam de acordo com a gravidade da infração cometida e das políticas internas da empresa.

### **7.1. Advertências**

As advertências podem ser verbais, ou seja, uma conversa informal entre o supervisor e o funcionário para se discutir acerca do comportamento/desempenho inadequado, quando da ocorrência de infrações consideradas menores ou caso seja a primeira ocorrência de um comportamento inadequado.

As advertências podem ser escritas, sendo realizadas através de um documento formal que descreve o comportamento inadequado e as expectativas futuras, sendo enviado pelo e-mail oficial para o funcionário. Ocorre em casos de reincidência de infrações menores ou infrações moderadas.

A suspensão do colaborador também pode ocorrer, sendo este temporariamente afastado do trabalho, sem remuneração. Ocorre quando há infrações graves ou repetidas após advertências anteriores.

O contrato de trabalho do funcionário também poderá ser encerrado, livre de ônus para o empregador, ou seja, ocorrerá a demissão/rescisão contratual. Quando a ocorrência de infrações extremamente graves.

## 7.2 Níveis de gravidade das infrações

### Infrações Leves:

As infrações leves são aquelas advindas de comportamentos ou violações que não causam um impacto significativo imediato ou direto nas operações ou no ambiente de trabalho, mas que ainda são contra as normas estabelecidas.

São exemplos de infrações leves:

- Atrasos frequentes;
- Descuido com uniforme;
- Uso inadequado de recursos: uso pessoal moderado de recursos da empresa, como e-mail ou telefone, para fins pessoais, sem impacto significativo;
- Uso do telefone celular durante o expediente.

### Infrações Moderadas:

As infrações moderadas são comportamentos ou violações que têm um impacto mais perceptível nas operações ou no ambiente de trabalho, embora não sejam críticos.

São exemplos de infrações moderadas:

- Não cumprimento de procedimentos: falha na adesão aos procedimentos internos que afetam a qualidade do trabalho ou segurança;
- Uso excessivo de recursos;
- Ausência sem justificativa;

### Infrações Graves:

Quanto às infrações graves, são comportamentos ou violações que têm um impacto significativo e direto nas operações, segurança ou integridade do ambiente de trabalho.

São exemplos infrações graves:

- furto, corrupção, suborno, fraude e lavagem de dinheiro, assédio e discriminação, divulgação de informações confidenciais, danos intencionais à propriedade da empresa, insubordinação

\* Caso o colaborador cometa infração não descrita neste Código de Conduta, cabe à Lavanderia analisar tal conduta e determinar o nível dela.

### **7.3 Canais de comunicação, denúncias e apurações**

Os canais de comunicação, denúncias e apurações são essenciais para garantir a transparência, a ética e a responsabilidade dentro da empresa.

Assim, o canal de comunicação apropriado para eventual denúncia é o e-mail: **ouvidoria@arcoirislavanderia.com.br**

#### *7.3.1. APURAÇÃO*

Após o recebimento da denúncia e garantido a confidencialidade do denunciante, uma avaliação inicial da gravidade e da veracidade da denúncia para decidir se é necessária uma investigação mais aprofundada será feita. A partir disso, haverá uma investigação para coletar evidências, entrevistar testemunhas e analisar documentos, a fim de trazer o máximo de provas, além de tornar o processo o mais justo possível.

Por conseguinte, haverá a elaboração de um relatório detalhado com os resultados da investigação e recomendações de ações corretivas. Por fim, medidas disciplinares apropriadas serão implementadas, caso a denúncia for comprovada. O monitoramento e revisão também fazem parte do processo, de modo que haverá um acompanhamento da situação para garantir que a má conduta não se repita e revisão dos processos para posterior melhoria.

#### *7.4.1. GARANTIAS*

A Lavanderia garante determinadas práticas de forma a assegurar a confidencialidade e segurança do denunciante, que consistem em:

##### Confidencialidade:

A Lavanderia se compromete com o máximo de sigilo quanto à situação reportada até que seja devidamente regularizada e aplicadas as medidas disciplinares cabíveis ao caso;



Proteção:

A proteção quanto ao denunciante também é uma preocupação da Arco-Íris, caso este já não tenha se apresentado de forma anônima, de modo que não venha sofrer retaliação pela denúncia;

Transparência:

A ampla divulgação dos corretos procedimentos quanto à denúncia e devidas condutas dos funcionários é aplicada na Lavanderia, inclusive com o presente Código.

\*Importante: faz-se extremamente necessário o máximo em riqueza de detalhes que seja possível ao se reportar uma situação transgressora, para que o processo de apuração e aplicação de eventuais medidas disciplinares sejam justos.

## **8. CONCLUSÃO**

Este Código de Condutas dos Funcionários possui como objetivo a promoção de um ambiente de trabalho saudável, ético e seguro, para os próprios colaboradores, para os clientes e fornecedores da Lavanderia Arco-Íris.

Nesse sentido, a adesão do time quanto às disposições presentes neste documento faz-se essencial, de modo a proteger os direitos e responsabilidades dos funcionários e ir de encontro com os valores basilares da Arco-Íris, a qual busca incansavelmente a excelência de seus serviços num ambiente de trabalho sustentável.