

O Código de Ética Nortran visa identificar as responsabilidades no relacionamento com as partes interessadas (clientes internos e externos). Baseia-se nos fundamentos do SGN que são revisados anualmente no Planejamento Estratégico. Representa *regras de conduta que auxiliam para a prática da gestão empresarial responsável*. É um guia de orientação de normas de conduta aos *trabalhadores profissionais*, parceiros, fornecedores, sócios quotistas e herdeiros da organização. Visa à promoção da responsabilidade socioambiental.

1.RELAÇÃO COM O CLIENTE EXTERNO (Passageiro):

1.1 Mantenha o foco na **excelência do atendimento**, seguindo o padrão estabelecido pela Nortran e pelo Mob

1.2 Em situações imprevistas (desentendimentos, acidentes, quedas, desastres naturais...), **mantenha a calma, ouça e registre** todos os dados de identificação do fato e dos envolvidos. Encaminhe as providências para os responsáveis da empresa.

1.3 Solicite ao cliente externo que **respeite as orientações** da tripulação, zelando por sua segurança, pelo bom relacionamento e conservação dos equipamentos, do veículo e da cidade.

1.4 Respeite os **direitos humanos**, primando pela integridade física e *emocional* das pessoas.

1.5 Em situações de congestionamento do trânsito exercite sua **paciência**, demonstrando tranquilidade aos clientes.

| | | |
|-----------------------|---------------|----------------------|
| Elaboração: | Aprovação: | Controle |
| 10/03/2003 – Alta Adm | 01/11/2017 RD | Documento Controlado |



2.RELAÇÃO COM A COMUNIDADE:

2.1 **Cumpra a legislação** e exerça a responsabilidade socioambiental, estimulando ações sociais, preventivas e ecológicas.

2.2 Seja um **motorista defensivo e ecológico**: *respeite as regras de trânsito*, evite exceder o limite de velocidade, buzinar, dar sinal de luz e/ou conduzir emitindo fumaça desnecessariamente.

3.RELAÇÃO COM PARCEIROS E FORNECEDORES:

3.1 As relações de parceria devem ter como base a qualidade, o **sigilo**, a transparência e o respeito nas relações profissionais, visando à troca mutua de experiências e a preservação do Capital Organizacional.

3.2 Siga os procedimentos de **seleção, avaliação e desenvolvimento de parceiros e fornecedores** estabelecidos pelo SGN.

3.3 Posicione-se eticamente nas relações comerciais e políticas, mantendo o sigilo nas oportunidades e estratégias de negócio, visando ampliar o potencial competitivo da organização.

4. RELAÇÃO COM CLIENTE INTERNO (Funcionários, Gestores, Coordenadores, Aprendizes, Estagiários, Terceiros, Diretoria, Sócios Quotistas e Herdeiros) E A EMPRESA:

4.1 **Leia e pratique o Código de Ética Nortran**. Cumpra os procedimentos do Sistema de Gestão Nortran – SGN. Procure atualizar-se sempre que houver revisões destes.

Evite ser cúmplice de pessoas que não praticam o DC 39 Código de Ética Nortran. Ajude os colegas na conscientização da importância de cada um para

| | | |
|--|---------------|----------------------|
| Elaboração: | Aprovação: | Controle |
| 10/03/2003 – Alta Adm | 01/11/2017 RD | Documento Controlado |
| End.Eletrônico: Intranet\SGN\Documentos Publicados\Tecnologia da Gestão\DC | | |

fortificar um ambiente social de respeito às pessoas, visando à idoneidade da empresa.

4.2 Contribua para a **memória organizacional** da Nortran: comunique-se, sempre que possível, por escrito preservando o capital organizacional.

4.3 Não altere deliberadamente qualquer procedimento padrão, procure seu gestor ou pessoa por ele designada e converse sobre a conveniência da **modificação do padrão**, seguindo os procedimentos do POP 4.2 Controle de Documentação da Gestão Nortran. Lembre-se: toda a alteração de documentos do Sistema de Gestão Nortran - SGN é monitorada pela unidade Tecnologia da Gestão e poderá gerar não conformidade caso não siga o procedimento estabelecido.

4.4 Compartilhe com seu gestor, coordenador ou ouvidor interno suas inquietações, **dúvidas e intenções** no trabalho, **respeite a hierarquia** e peça orientação antes de tomar decisões importantes.

4.5 Mantenha seu **exame periódico** em dia e quando surgirem dificuldades de saúde física, emocional ou familiar procure logo o auxílio das unidades competentes, antes que a situação se agrave e venha prejudicar a sua qualidade de vida e a continuidade normal do seu trabalho.

4.6 Exercite o **reconhecimento** nas relações interpessoais: valorize no outro as boas práticas.

4.7 *Trate as oportunidades de melhorias através do PDCA, agindo preventivamente e/ou corretivamente proporcionando o aprendizado.*

4.8 **Utilize o canal Ouvidoria Interna Sorria SGN** com suas sugestões de melhorias, elogios, dúvidas e/ou reclamações.

| | | |
|--|---------------|----------------------|
| Elaboração: | Aprovação: | Controle |
| 10/03/2003 – Alta Adm | 01/11/2017 RD | Documento Controlado |
| End.Eletrônico: Intranet\SGN\Documentos Publicados\Tecnologia da Gestão\DC | | |

4.9 Avalie os prós e os contras de uma **atitude** antes de realizá-la. Ex.: O uso inadequado dos equipamentos *e/ou* **aparelhos celulares** poderá causar graves acidentes, evite brincadeiras no trabalho.

4.10 **Respeite a individualidade e as diferenças** de seu colega, gestor, cliente e fornecedor: intervenções pessoais **não devem** predominar no ambiente de trabalho. **Preserve sua imagem profissional, não utilizando palavras ou expressões pejorativas (apelidos, gírias, palavrões...)** na interação com todas as partes interessadas, evitando interpretações equivocadas, reclamações nas entidades profissionais e ocorrências policiais. Trate seus colegas, gestores, clientes e fornecedores com dignidade.

A Empresa não permite atitudes que caracterizem assédio moral no trabalho, contribua para assegurar que as pessoas não sejam submetidas a este sofrimento. Comunique a Ouvidoria Interna qualquer situação que configure o assédio moral, assim eliminaremos atos desta natureza.

4.11 **Evite relacionar-se intimamente** com colegas de trabalho, se for inevitável comunique a situação imediatamente a um gestor ou coordenador.

4.12 **Proteja os conhecimentos** e direitos autorais (capital organizacional da empresa). Os documentos controlados do Sistema de Gestão Nortran – **SGN** devem permanecer nas instalações da empresa e do apoio operacional externo. Siga as orientações da **IT 8.5 02 Benchmarking**, quando necessitar repassar conhecimentos produzidos pela Nortran para outras empresas ou pessoas. Cumpra os itens do **Compromisso com a Qualidade e a Segurança da Informação**, contribua para o desenvolvimento sustentável da Nortran.

4.13 **Preserve os recursos:** físico, moral e intelectual da Empresa. Reduza o desperdício. Não utilize inadequadamente materiais, serviços, recursos tecnológicos, relacionamentos e conhecimentos da empresa para seu benefício pessoal. **Ajude a combater a evasão** não empreste seu crachá do TRI,

| | | |
|--|---------------|----------------------|
| Elaboração: | Aprovação: | Controle |
| 10/03/2003 – Alta Adm | 01/11/2017 RD | Documento Controlado |
| End.Eletrônico: Intranet\SGN\Documentos Publicados\Tecnologia da Gestão\DC | | |

registre os clientes que utilizam a gratuidade de terceiros e oriente o cliente com direito à gratuidade para realizar o reconhecimento facial.

4.14 Todas as intenções de **fotografar, gravar som e /ou imagens** nas dependências da Empresa devem ser formalmente autorizadas. Certifique-se das autorizações, na dúvida consulte um gestor ou coordenador.

4.15 **Não é permitido comercializar** na Nortran produtos e/ou serviços visando o interesse pessoal, exceto em eventos específicos promovidos e autorizados pela empresa.

4.16 Evite aceitar **presentes, lembranças e reconhecimentos** que sejam bebidas alcoólicas, armas, munições, facas, canivetes, cigarros, charutos e drogas ilícitas ou qualquer item prejudicial à saúde.

Ao aceitar brindes de fornecedores, parceiros e clientes esclarecer que este será encaminhado para sorteio em um dos eventos de valorização dos *funcionários* realizados pelo Sistema de Gestão Nortran – SGN.

4.17 *Em redes sociais*, contatos pessoais, reuniões ou eventos internos e externos, **zele pela boa imagem da Empresa e de todas as equipes de trabalho**, não fazendo **comentários a partir do seu juízo pessoal** (*explanações pejorativas, preconceituosas ou fofocas*), se necessitar falar sobre algum desconforto no trabalho, procure seu gestor ou a Ouvidoria Interna Sorria SGN. Em momentos informais não comente assuntos sigilosos e/ou estratégicos da sua ou das demais áreas.

4.18 *Seja preventivo* **vestindo-se adequadamente nas dependências** da Nortran, evite decote, mini saia, *calças legging*, salto fino e calçado que não proteja o pé de eventual resíduo nocivo; é proibida a permanência de pessoas sem camisa e/ou sem calçado; não é permitido o porte de armas por pessoa

| | | |
|--|---------------|----------------------|
| Elaboração: | Aprovação: | Controle |
| 10/03/2003 – Alta Adm | 01/11/2017 RD | Documento Controlado |
| End.Eletrônico: Intranet\SGN\Documentos Publicados\Tecnologia da Gestão\DC | | |

não autorizada; o quadro administrativo ao optar por bermuda, esta deve estar no máximo a 4 dedos acima do joelho.

4.19 Não aceite elogio de atividade que não foram desenvolvidas por você, **dê o crédito a quem faz jus**. Busque soluções para os processos diretamente com o responsável.

4.20 **Devolva** tudo o que pedir emprestado, o mais rápido possível.

4.21 Se pretende crescer dentro da empresa, informe-se com o Desenvolvimento Humano sobre as possibilidades de **recrutamento interno**.

4.22 Mantenha-se atualizado sobre as **expectativas da empresa** em relação aos resultados de seu trabalho. Procure alinhar seu desempenho às metas da organização, monitorando, analisando e melhorando seu desempenho.

4.23 Não é permitida a **divulgação de ideologias** partidárias, religiosas, esportivas ou outras na Empresa.

4.24 O não atendimento ao Código de Ética Nortran e as normas e procedimentos da Empresa poderá gerar a aplicação de medidas disciplinares.

5. RELAÇÃO COM O GOVERNO:

5.1 A relação com o governo deve ser orientada pelo **cumprimento da legislação** aplicável ao negócio.

“ As atitudes corporativas justas, éticas, não discriminatórias e de qualidade profissional da Gestão, dos Trabalhadores, dos Sócios Quotistas e dos Herdeiros, refletem-se na imagem idônea e sólida que a Nortran possui no mercado”.

| | | |
|--|---------------|----------------------|
| Elaboração: | Aprovação: | Controle |
| 10/03/2003 – Alta Adm | 01/11/2017 RD | Documento Controlado |
| End.Eletrônico: Intranet\SGN\Documentos Publicados\Tecnologia da Gestão\DC | | |



Código de Ética Nortran



DC 39

Rev.: 15

Página 7 de 7

| Controle de Alteração | Revisão | Data | Síntese da Alteração |
|------------------------------|---------|---------------------------|--|
| | 01 e 02 | 10/03/2006 Implantação | Sem histórico devido ao controle de alteração ter início em 2005. |
| | 13 | 01/04/2015 | Alterado item 4.10 Respeite a individualidade e as diferenças, negrito (apelidos, gírias, palavrões...). |
| | 14 | 26/06/2015 | Alterado item 4.17. |
| | 15 | 01/11/2017 | Revisão geral do documento. Alterado o cabeçalho; Conorte por MOB; substituído o termo colaborador por funcionário/trabalhador/profissional; incluído o combate a evasão; uso de celular e falta grave; alterado o item 4.18; incluído o item 4.24 |

| | | |
|--|---------------|----------------------|
| Elaboração: | Aprovação: | Controle |
| 10/03/2003 – Alta Adm | 01/11/2017 RD | Documento Controlado |
| End.Eletrônico: Intranet\SGN\Documentos Publicados\Tecnologia da Gestão\DC | | |