

# Código de Ética

**IEL/GO**

The cover features a dark grey horizontal band across the middle. Above and below this band are large, semi-transparent grey rectangular blocks. The background is a blurred, low-angle photograph of a modern building with a curved facade and glass windows, set against a bright sky. The overall aesthetic is professional and modern.

# Código de Ética do IEL/GO

# Sumário

---

## 01. Apresentação

---

## 02. Princípios Éticos

---

## 03. Definições

---

## 04. Direcionadores Estratégicos

### 4.1- Nossa Visão

### 4.2- Nossa Missão

### 4.3- Nossa Política da Qualidade

### 4.4- Nossas Crenças e Valores

### 4.5- Nosso Negócio (Benefícios Oferecidos)

---

## 05. Conduta Ética e Moral

### 5.1- Na integridade profissional e pessoal

### 5.2- Condutas não aceitáveis

### 5.3- Nas relações com o Sistema FIEG

### e o Conselho Consultivo do IEL

---

5.4- Nas relações com clientes

5.5- Nas relações no ambiente de trabalho

5.6- Nas relações com fornecedores

5.7- Nas relações com concorrentes

5.8- Nas relações com o meio ambiente

5.9- Nas relações com a imprensa

---

**06. Casos Omissos**

---

**07. Gestão do Código de Ética**

7.1- Sugestões, Denúncias e Reclamações

7.2- Sanções e Penalidades

---

# 1. Apresentação

O IEL acredita que as empresas e organizações que desejam ser excelentes e respeitadas por todos devem ser éticas e socialmente responsáveis, conscientes de seu papel no meio empresarial, acadêmico, estudantil e social.

Dessa forma, o IEL elaborou o Código de Ética, com objetivo de atingir altos padrões de conduta, cada vez mais valorizados no mundo atual.

Os direcionadores estratégicos e as normas internas estabelecidas no Sistema de Gestão da Qualidade pautam a atuação da Instituição e reforçam o compromisso do IEL/GO com a inovação nas boas práticas de gestão, sendo este Código de Ética um complemento fundamental quanto à postura de nossos colaboradores e terceirizados.

## 2. Princípios Éticos

- Toda e qualquer ação profissional deve sempre ser marcada pela integridade, credibilidade e honestidade, bem como por respeito e valorização do ser humano em sua privacidade, individualidade e dignidade.
- Atitudes guiadas por preconceitos relacionados a origem, raça, religião, classe social, sexo, cor, idade, incapacidade física e quaisquer outras formas de discriminação não são aceitas.
- A crença na importância da responsabilidade social e empresarial é exercida plenamente quando contribuirmos

com ações em prol do desenvolvimento do Estado de Goiás e por muitas vezes em âmbito nacional nas diversas atuações do IEL/GO.

- O IEL exige que todos os seus colaboradores e terceirizados tenham o compromisso de zelar pelos valores e pela imagem da Instituição, mantendo uma postura compatível e atuante em defesa dos interesses da Instituição, dos clientes e do Sistema FIEG.
- O IEL busca a manutenção de um relacionamento transparente com as partes interessadas, pautado pelos princípios deste Código e da Constituição Federal e da Declaração Universal dos Direitos Humanos.
- O IEL espera de seus colaboradores e terceirizados ações de incentivo e respeito à vida e ao meio ambiente.

### 3. Definições

Item	Definição
Ética	Segundo o Dicionário Aurélio Buarque de Holanda, ÉTICA é "o estudo dos juízos de apreciação que se referem à conduta humana susceptível de qualificação do ponto de vista do bem e do mal, seja relativamente à determinada sociedade, seja de modo absoluto". Etimologicamente falando, ética vem do grego "ethos" e tem seu correlato no latim "morale", com o mesmo significado: conduta, ou relativo aos costumes. Pode-se concluir que etimologicamente ética e moral são palavras sinônimas.

Moral	Que denota bons costumes, boa conduta, segundo os preceitos socialmente estabelecidos pela sociedade ou por determinado grupo social.
Integridade	É a inteireza moral, retidão, imparcialidade, boa fé, franqueza, correção ou lisura nos procedimentos.
Credibilidade	É aquilo que se pode crer, aquilo que é acreditável.
Honestidade	É fidelidade aos seus compromissos, acordos, promessas e obrigações.
Respeito	É a valorização do ser humano, em sua privacidade, individualidade e dignidade. Significa tratar com deferência, consideração, apreço, importância, justiça e não causar dano a quem quer que seja.
Responsabilidade social empresarial	É a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais que impulsionem o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais.
Colaborador	Todo e qualquer profissional, seja empregado, estagiário, bolsista ou à disposição.

Terceirizados	São prestadores de serviço que atuam diretamente no relacionamento com o cliente ou na geração de algum produto/serviço para o IEL/GO.
Ex.: Instrutoria, Pesquisas, Consultorias, Desenvolvimento de Metodologias e Tecnologias, dentre outros.	
Fornecedor	Organização ou pessoa que fornece um produto.
Assédio Moral	É a exposição dos trabalhadores e trabalhadoras a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções, sendo mais comuns em relações hierárquicas autoritárias e assimétricas, em que predominam condutas negativas, relações desumanas e aéticas de longa duração, de um ou mais chefes dirigida a um ou mais subordinado(s), desestabilizando a relação da vítima com o ambiente de trabalho e a organização, forçando-o a desistir do emprego. Fonte: <a href="http://www.assediomoral.org">www.assediomoral.org</a>
Assédio Sexual	Assédio sexual é um tipo de coerção de caráter sexual praticada geralmente por uma pessoa em posição hierárquica superior em relação a um subordinado, pois nem sempre o assédio é empregador - empregado, o contrário também pode acontecer, normalmente em local de trabalho ou ambiente acadêmico. O assédio sexual caracteriza-se por alguma ameaça, insinuação de ameaça ou hostilidade contra o subordinado, com fundamento em sexismo. Fonte: <a href="http://www.wikipedia.org">www.wikipedia.org</a>



## 4. Direcionadores Estratégicos

### 4.1. Nossa Visão

Ser referência no aperfeiçoamento da gestão e na interação entre as empresas e os centros de conhecimento.

### 4.2. Nossa Missão

Contribuir para o desenvolvimento das pessoas e da competitividade empresarial.

### 4.3. Nossa Política da Qualidade

Contribuir para o Desenvolvimento Empresarial, melhorando continuamente o atendimento ao cliente.

### 4.4. Nossas Crenças e Valores

- Atender às necessidades dos clientes
- Sintonizar-se com as tendências
- Agir com ética, transparência e qualidade
- Ser autossustentável

- Superar as expectativas de desempenho
- Ser socialmente responsável

#### 4.5. Nosso Negócio (Benefícios Oferecidos)

- Melhoria da Gestão Empresarial
- Articulação entre os centros de conhecimentos e o mercado

## 5. Conduta Ética e Moral

Nos diferentes relacionamentos mantidos pelos colaboradores e terceirizados, o IEL/GO espera que conduta ética e moral seja compatível com os princípios e valores da Instituição e que busque constantemente os resultados planejados.

### 5.1. Na integridade profissional e pessoal

- Atuar sempre em defesa dos interesses do IEL e dos clientes, mantendo sigilo sobre negócios, operações e informações;
- Agir comprometido com o alcance dos resultados definidos pelo IEL, assegurando o respeito nas relações com outras pessoas;
- Utilizar os recursos disponibilizados pelo IEL com discernimento, buscando a eficiência operacional;
- Agir com cuidado, garantindo que sua segurança e/ou a do IEL não corra risco;

- Observar em todas as suas ações os princípios éticos do IEL, respeitando a integridade pessoal e profissional;
- Avaliar cuidadosamente situações e/ou condutas que possam caracterizar conflito entre os seus interesses e os do IEL, mesmo que as ocasiões não causem prejuízos tangíveis a Instituição;
- Manter-se continuamente atualizado, de maneira que possa analisar, criticar, ser criticado e contribuir com a evolução de projetos e metodologia empregados pelo IEL;
- Reconhecer honestamente os erros cometidos e comunicá-los imediatamente a seu superior hierárquico ou ao gerente do projeto;
- Não aceitar as orientações contrárias aos princípios e valores do IEL;
- Em caso de desligamento da empresa ou encerramento / rescisão de contratos, o colaborador ou terceiro que está sendo desligado deverá repassar as informações inerentes às atividades que realizava (senhas, localização de arquivos, procedimentos específicos e as informações dos projetos em que estava envolvido) ao gerente da área ou gerente do projeto. Deve também devolver ao gerente de gestão de pessoas os itens de propriedade da empresa, tais como: cartão de visitas, telefone corporativo e seus acessórios, EPI's (Equipamentos de Proteção Individual), controle do portão da garagem e crachás;
- Promover a disseminação das práticas do Código de Ética junto às partes interessadas do IEL/GO.

## 5.2 Condutas não aceitáveis

- Manter relações comerciais, na condição de representante do IEL, com empresas em que você ou pessoas de seu rela-

cionamento familiar ou pessoal tenham interesse ou participação direta ou indireta, sem autorização do Gerente da área/projeto ou do Superintendente;

- Usar de seu cargo, função ou informações sobre negócios e assuntos do IEL ou de seus clientes, para influenciar decisões que venham a favorecer interesses próprios ou de terceiros;
- Aceitar sem o conhecimento da chefia imediata, direta ou indiretamente, favores ou presentes de caráter pessoal, que resultem de relacionamento com o IEL e que possam influenciar decisões, facilitar negócios, beneficiar terceiros ou favorecer relacionamento comercial com fornecedores;
- Compactuar com qualquer atitude que discrimine as pessoas com quem mantemos contato profissional, em função de cor, sexo, religião, origem, classe social, idade ou incapacidade física;
- Envolver-se em situações que caracterizem assédio sexual e/ou assédio moral;
- Contratar parentes sem autorização do superior imediato; indicar a contratação de parentes ou levar outra pessoa a indicá-los, sem informar o fato ao responsável pela contratação;
- Usar equipamentos, veículos e outros recursos do IEL para fins particulares, não autorizados;
- Envolver-se em atividades particulares que interfiram nos resultados, no tempo de trabalho dedicado e/ou que se caracterizem como concorrência às áreas de atuação do IEL, ou seja, atuar em outras organizações que tenham a mesma atividade fim do IEL/GO. Este item aplica-se estritamente aos colaboradores da Instituição.

- No caso de atuação dos terceirizados, estes devem observar a implicação de suas atividades, caso o IEL/GO tenha um contrato de prestação de serviço com o cliente. O IEL/GO não pratica reserva de mercado, mas a ação deve ser transparente no que tange à comunicação ao Gerente da área/projeto caso ocorra conflito entre um terceirizado e o IEL/GO e vice e versa;
- Envolver-se em atividades de comercialização de produtos durante o horário de trabalho;
- Usar para fins particulares ou repassar a terceiros, tecnologias, metodologias, conhecimento específico e outras informações particulares de clientes, ou de propriedade do IEL, por ele desenvolvidas ou obtidas sem prévia autorização;
- Envolver-se em quaisquer situações contrárias à legislação vigente, como: acesso não autorizado a instalações, documentos, pessoas e sistemas;
- Manifestar-se em nome do IEL/GO ou do cliente, quando não autorizado ou habilitado para tal;
- Registrar patentes sobre quaisquer artigos técnicos, programas ou outros produtos desenvolvidos para o IEL;
- Utilizar-se do cargo ou da condição para solicitar favores ou serviços pessoais aos colaboradores, terceirizados ou clientes do IEL;
- Tomar decisões que afetem a carreira profissional dos colaboradores do IEL baseada em relacionamento pessoal;
- Utilizar das situações, documentos, produtos, e áreas do IEL para fins acadêmicos (estudo de caso, metodologias, pesquisas) sem a autorização formal da Gerência da área ou projeto e/ou Gerente de Gestão de Pessoas e/ou Superintendência;

- Praticar qualquer ação ou atitude, individual ou coletiva, que vier prejudicar a imagem institucional do IEL.

### 5.3. Nas relações com o Sistema FIEG e Conselho Consultivo e Fiscal do IEL devem:

- Desenvolver-se por meio da Superintendência ou por outro colaborador por ela designado;
- Consolidar-se através da comunicação precisa e transparente de informações que permita o acompanhamento das atividades e do desempenho do IEL, na busca por resultados que tragam impactos positivos na imagem institucional.

As informações que ainda não foram divulgadas publicamente e que possam afetar a imagem do Sistema FIEG devem ser protegidas.

### 5.4. Nas relações com clientes, deve-se:

- Assegurar a sua satisfação;
- Respeitar seus direitos e buscar soluções que atendam a seus interesses, desde que não haja conflitos com os princípios do IEL;
- Atendê-los com cortesia e eficiência, oferecendo informações claras, precisas e transparentes. O cliente deve obter respostas, mesmo que negativas às suas solicitações, de forma adequada e no prazo acordado;
- Evitar o tratamento preferencial a quem quer que seja por interesse ou sentimento pessoal;

- Receber e registrar todas as suas reclamações para tratamento e comunicação posterior. No caso de terceirizados, repassar a reclamação para o Gerente da área ou do projeto contratante do serviço;
- Garantir honestidade e integridade em todas as relações com os clientes;
- Evitar sempre que sua conduta possa parecer imprópria;
- Abster-se de manifestar opinião pública ou comentários de natureza política.
- Ao defender os interesses do IEL, agir com confiança nos seus padrões de atuação, observando sempre os princípios éticos e o respeito à Constituição Federal e Declaração Universal dos Direitos Humanos.

## 5.5. Nas relações no ambiente de trabalho, deve-se:

- Pautar pela cortesia e pelo respeito, colaborando para que predominem o espírito de equipe, a lealdade, a confiança, a conduta compatível com os valores do IEL e a busca por resultados;
- Ter uma conduta única para com os colaboradores e terceirizados, tendo em mente que seus colegas tomarão como exemplo suas ações e, portanto, elas devem constituir-se em modelo de conduta para a equipe, criando um ciclo virtuoso de boas práticas;
- Reconhecer o mérito de cada um, e propiciar igualdade de acesso às oportunidades de desenvolvimento profissional existentes, segundo as características, competências e contribuições de cada colaborador e/ou terceirizado de forma positiva para um ambiente de trabalho harmonioso.

## 5.6. Nas relações com fornecedores, deve-se:

- Basear em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades do IEL para a seleção e contratação de fornecedores;
- Conduzi-las por meio de processos pré-determinados, tais como concorrência ou cotação de preços, que garantam a melhor relação custo-benefício;
- Não realizar negócios com fornecedores de reputação duvidosa ou com princípios conflitantes com os do IEL.

## 5.7. Nas relações com concorrentes, deve-se:

- Levar em consideração que a concorrência leal deve ser o elemento básico em todas as operações e relações com outras instituições ou empresas;
- Não praticar difamação, disseminação de inverdades, divulgação de maledicências, sabotagens, espionagem, contratação de funcionários de concorrentes para obtenção de informações privilegiadas e outros atos ilícitos e antiéticos que afetem a imagem ou o relacionamento com nossos concorrentes;
- Não fornecer informações de propriedade do IEL a concorrentes, como projetos, cadastros, etc.

## 5.8. Nas relações com o meio ambiente

- Consciente da importância da preservação do meio ambiente, o IEL incentiva seus colaboradores, fornecedores e clientes na busca de formas alternativas para evitar desperdícios e práticas poluentes. Dentre elas, as seguintes:
- Utilizar produtos reciclados e recicláveis



- Evitar o uso de produtos que gerem resíduos que não possam ser reutilizados
- Reduzir o consumo de papel
- Evitar o uso de produtos tóxicos
- Apoiar a coleta seletiva do lixo
- Racionalizar o uso de energia e água
- Agir em consonância com o Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos do Sistema FIEG

## 5.9. Nas relações com a Imprensa

Os contatos com a imprensa são promovidos, exclusivamente, pela Assessoria de Comunicação e, posteriormente, pelos porta-vozes designados pelo IEL e, com orientação da área de comunicação.

Se for abordado por um profissional da mídia, encaminhe-o à área de comunicação que prestará orientações para o atendimento ou não à solicitação, sendo o fornecimento de informações exatas e verdadeiras, apenas.

É vedado, assim, a pessoas não autorizadas o contato com a imprensa em nome do IEL.

O colaborador não deve promover a divulgação de informações sigilosas ou inverídicas na imprensa.

O contato com profissionais de imprensa não deverá envolver aspectos comerciais - assim, não envolve pagamentos de qualquer espécie ou favores.

## 6. Casos Omissos

O Código de Ética não detalha todos os problemas que podem aparecer na execução de uma atividade realizada pelo IEL. Dessa forma, quando surgirem dúvidas sobre qual é o melhor procedimento e/ou conduta adequada a se adotar, o colaborador deve relatar o fato ao Gerente da área ou ao Superintendente. No caso de terceirizado, relatar ao Gerente do projeto.

Todos os atos, fatos e intenções verificados no dia-a-dia que contrariem os princípios éticos apresentados neste Código devem ser levados ao conhecimento das lideranças imediatas, onde os fatos ocorreram, sendo que estas lideranças deverão:

- Agir imediatamente no sentido de evitar e neutralizar as consequências desses fatos;
- Orientar a pessoa envolvida no fato ou, tendo em vista a gravidade, tomar ações de advertência ou punição;
- Convocar reunião das Gerências de Áreas e/ou Superintendência, conforme a gravidade da ofensa ao Código de Ética.

Quando não for possível, por quaisquer circunstâncias, contatar o Gerente de sua Área ou Superintendente, entrar em contato com o Gerente de Gestão de Pessoas ou o Representante da Direção – RD do Sistema de Gestão da Qualidade do IEL.

## 7. Gestão do Código de Ética

A gestão do Código de Ética cabe:

- À Superintendência, a aprovação, aplicação e oferecimento de subsídios para as decisões acerca deste código.
- Ao RD, Gerentes de Áreas, de Escritórios e de Gestão de Pessoas, a disseminação, aplicação, acompanhamento das ações dos demais colaboradores, garantindo o cumprimento dos princípios éticos e a avaliação sobre a atualidade e a pertinência deste código.
- Ao Time da Qualidade, a função orientativa, disseminação e zelo pelo cumprimento dos princípios aprovados no Código. Também cabe ao Time o recebimento de sugestões de alterações que julgarem pertinentes, por meio do e-mail [time.iel@sistemafieg.org.br](mailto:time.iel@sistemafieg.org.br), bem como a proposição de melhorias.
- Aos Colaboradores e Terceirizados, o cumprimento dos princípios éticos apresentados neste código.

O Registro da Qualidade RQ 013 – Termo de Compromisso e Confidencialidade de Informações - evidencia o conhecimento e compromisso do colaborador ou terceirizado do IEL com os princípios éticos estabelecidos neste código.

O Código de Ética fica disponível no Espaço IEL da Intranet do Sistema FIEG, nos documentos do Sistema de Gestão da Qualidade do IEL e nas pastas de integração de colaboradores

e terceirizados.

## 7.1. Sugestões, Denúncias e Reclamações

Todos os colaboradores e terceirizados devem zelar pelo cumprimento dos princípios estabelecidos, comunicando ao Representante da Direção e/ou Gerente de Gestão de Pessoas sempre que se depararem com condutas que venham a ferir o Código de Ética. As denúncias, dúvidas e sugestões podem ser enviadas para o e-mail: [etica.iel@sistemafieg.org.br](mailto:etica.iel@sistemafieg.org.br). As mesmas serão averiguadas, garantindo-se sempre o anonimato e a confidencialidade.

## 7.2. Sanções e Penalidades

Compete ao Superintendente assumir o julgamento de casos de violação do Código de Ética e deliberar sobre as ações a serem tomadas.

As condutas que estiverem em desacordo com este Código estarão sujeitas a advertência por escrito e/ou medidas disciplinares com base na legislação trabalhista, cível ou criminal. No caso dos terceirizados que agirem em desacordo com o Código, serão observadas as cláusulas contratuais e tomadas as medidas cabíveis.

**Observação** - *Na prestação de serviços de Pesquisas deve ser observado como informação adicional, desde que não conflitantes, o Código de Ética específico: Código de Pesquisa da ANEP.*

---

**Superintendente**  
*Humberto Rodrigues de Oliveira*

Código de Ética  
**IEL/GO**

— FIEG —  
— SESC —  
— SENAI —  
— IEL —  
— ICG BRASIL —

— **FIEG** — **IEL** —

Agosto | 2011