



HORIZON SERVICE
Vistorias & Inspeções de Imóveis

**MANUAL DE CONDUTA
E ÉTICA PROFISSIONAL**

SUMÁRIO

1. Introdução	4
2. Cultura Organizacional	5
2.1 Filosofia, Propósito, Visão e Valores	5
3. A quem se aplica o manual horizon service de conduta e ética profissional	7
4. Diretrizes Gerais	7
5. Relacionamento com o Público externo	12
5.1 Zelo pela marca	12
5.2 Recebimento de brindes e presentes	12
5.3 A Jornada do Cliente e a Qualidade são nossos compromissos	13
5.4 Integridade nas relações com concorrentes	14
5.5 Conflito de interesses	14
5.6 Transações Comerciais com Parentes	15
6. Responsabilidades Sociais	16
6.1 A HORIZON SERVICE, a sustentabilidade e o meio ambiente	16
7. Práticas Trabalhistas	17
7.1 A Remuneração	17
7.2 Horário de Expediente	17
7.3 Trabalho Infantil e Escravo	17
8. Gestão do Manual Horizon Service de Conduta e Ética Profissional	18
9. Declaração de Ciência	19

Prezados,

A **HORIZON SERVICE** tem o propósito de fornecer serviços de alta qualidade, de forma a atender os requisitos estabelecidos pelos seus clientes, normas aplicáveis e padrão interno de qualidade, buscando a melhoria contínua de processos, serviços e a satisfação dos clientes.

A ética, segurança e o respeito serão constantes nas práticas com todos os públicos de relacionamento. Esses princípios acompanham a empresa desde a sua origem, sendo nossas razões de sucesso e de ligação afetiva das pessoas com a marca HORIZON SERVICE.

A formalização do presente Manual de Conduta e Ética Profissional é um dos frutos da nossa empresa, pautada na ética e no respeito às pessoas, válido para todos os colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços e parceiros comerciais da HORIZON SERVICE.

Para constantemente termos um ambiente de trabalho saudável e produtivo, contamos com a responsabilidade individual e coletiva de todos os envolvidos. Neste documento você poderá encontrar princípios, condutas e orientações que facilitam o relacionamento interno e externo, que nos mostram a forma de agir necessária que devemos adotar em nosso dia a dia.

Acreditamos que somente com respeito, ética e cordialidade podemos atingir os melhores resultados, que superam qualquer conquista material, impactando o mundo em que vivemos para melhor e transformando trabalho em realizações.

Ao aceitar fazer parte deste maravilhoso desafio, assinando o Termo de Compromisso, você afirmará concordar com nossos princípios, se comprometerá a cumpri-los e assim fará parte de uma equipe íntegra e unida.

Convidamos você a construir conosco este legado.

Atenciosamente,

Diretoria HORIZON SERVICE

INTRODUÇÃO

A HORIZON SERVICE foi criada para oferecer aos seus clientes uma nova experiência na realização de vistorias e inspeções de imóveis com precisão e alta qualidade. Na realização dos seus serviços, além de uma equipe altamente especializada, a HORIZON SERVICE utiliza equipamentos e tecnologias de última geração, oferece laudos detalhados, ilustrações com fotos em 360 graus e captura de fotos e vídeos com a utilização de drones.

A HORIZON SERVICE foi fundada em 2015 por profissionais com experiência avançada de atuação no varejo e no segmento de vistorias e inspeções de bens, no segmento de prestação de serviços, no mercado de seguros, que ocuparam posições de diretoria e de membro efetivo de conselho de administração em empresas nacionais e multinacionais e que atuam como sócios em empresas de diversas áreas de atuação.

Somos movidos por diversos princípios não formais, que orientam nossas condutas no dia a dia, sendo elas individuais e coletivas. As empresas e organizações pensando nisso, definem seus princípios, formalizando-os e compartilhando com colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviços, parceiros comerciais e demais pessoas que com elas se relacionam.

Os princípios que regem este Manual são a nossa Filosofia, Propósito, Visão e os Valores da nossa empresa, e, a partir disto, foram definidas diretrizes que devem pautar a conduta de todos os membros da empresa, de forma transparente, respeitosa e coerente.



CULTURA ORGANIZACIONAL

Filosofia, Propósito, Visão e Valores



Filosofia

A nossa filosofia consiste em prestar serviços de alta qualidade, proporcionando aos nossos clientes uma nova experiência na realização de vistorias e inspeções de imóveis, a partir das seguintes premissas:

- ✓ Serviço com alta qualidade, excelência e agilidade;
- ✓ Atendimento humanizado;
- ✓ Profissionais altamente capacitados;
- ✓ Equipamentos e tecnologias de última geração, com a utilização de Drones.

Propósito

Temos o propósito de fornecer serviços de alta qualidade, de forma a atender os requisitos estabelecidos pelos clientes, as normas aplicáveis e o padrão interno de qualidade, buscando a melhoria contínua de processos, serviços e a satisfação dos clientes.

Visão

Ser reconhecida pela nossa expertise e qualidade, com a liderança de mercado na nossa área de atuação.

Valores

Os Valores que norteiam as relações com o público estratégico, representado pelos clientes, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços, parceiros comerciais e comunidade, são:

- ✓ Ética em tudo.
- ✓ Qualidade e excelência nos serviços prestados.
- ✓ Nossa especialidade
- ✓ Respeito à vida e às pessoas.
- ✓ Simplicidade, transparência e agilidade no atendimento.
- ✓ Confiabilidade e segurança.
- ✓ Crescimento e resultado econômico.



Relacionamento com os Colaboradores e Gestores

Com intuito de cultivar os melhores resultados dos colaboradores e gestores através de seu empenho e dedicação, a HORIZON SERVICE preza em fornecer um ambiente de trabalho saudável e harmonioso, proporcionando o bem-estar de todos os colaboradores para que eles possam produzir seu trabalho com excelência.

O trabalho em equipe e a união de esforços contribuem para o crescimento profissional do colaborador e do gestor. A HORIZON SERVICE busca uma relação de respeito, motivação e integração, abrindo espaço para a demonstração de talentos e otimização de ideias.



Conduta da HORIZON SERVICE com seus Colaboradores e Gestores

Para o bem-estar de todos e por um ambiente de trabalho saudável, harmonioso e seguro, cabe a HORIZON SERVICE nas relações com os colaboradores e gestores:

- ✓ Praticar e fazer cumprir as diretrizes contidas neste Manual de Conduta e Ética Profissional;
- ✓ Não permitir qualquer tipo de preconceito e discriminação no ambiente de trabalho;
- ✓ Assegurar o cumprimento da legislação vigente e honrar os contratos de trabalho firmados;
- ✓ Fornecer oportunidade de igual tratamento e condições para todos, desde o ato da contratação, desenvolvimento, remuneração e em todos os processos desenvolvidos pela empresa;
- ✓ Fornecer todo o material e estrutura aos colaboradores em conformidade com as regras aplicáveis.

A QUEM SE APLICA O MANUAL HORIZON SERVICE DE CONDUTA E ÉTICA PROFISSIONAL

- Colaboradores e gestores da HORIZON SERVICE, independente do cargo ocupado, atividade exercida ou tempo de empresa.
- Prestadores de serviços, fornecedores e parceiros comerciais que atuam em nome ou para a HORIZON SERVICE.
- A comunidade em geral e seus clientes.

DIRETRIZES GERAIS

Direitos Humanos no Trabalho

Entendem-se como Direitos Humanos os direitos e liberdades básicos de todos os seres humanos. O conceito de direitos humanos tem a ideia de liberdade de pensamento, expressão e a igualdade de direitos que substituem qualquer tipo de discriminação e trabalho forçado.

Tendo os Direitos Humanos como diretriz, a HORIZON SERVICE respeita a liberdade individual e a diversidade, tratando seus colaboradores e gestores com dignidade e proporcionando iguais oportunidades de crescimento profissional.



O que a HORIZON SERVICE espera dos seus Colaboradores e Gestores

- ✓ Prática contínua das diretrizes contidas neste Manual de Conduta e Ética Profissional, além do atendimento às normas e aos procedimentos internos, sejam estes escritos ou verbais;
- ✓ Respeito às regras e procedimentos aplicáveis na realização dos serviços de vistorias e inspeções;
- ✓ Respeito aos limites de alçadas individuais, definidos pela empresa;
- ✓ Trabalho em equipe e comprometimento;
- ✓ Responsabilidade nas ações, decisões e informações prestadas;
- ✓ Atuação em prol dos objetivos da empresa, e não de interesses individuais;
- ✓ Aprendizado constante e interesse por seu desenvolvimento profissional;
- ✓ Utilização adequada dos materiais e estrutura, disponibilizados pela empresa;
- ✓ Atendimento cordial e respeitoso;
- ✓ Zelo pela qualidade e segurança na prestação de serviços aos clientes.

Relacionamento entre os Colaboradores no ambiente de trabalho

Colaborar para a manutenção do espírito de equipe, agir com lealdade, ética, honestidade e integridade são deveres de todos.

Seguem algumas orientações e regras do ambiente profissional que devem ser seguidas durante a rotina de trabalho:

Deveres dos Gestores

- ✓ Os gestores de equipe ou departamento devem ser um exemplo de comportamento ético, atuando como fonte de inspiração para sua equipe;
- ✓ Estabelecer uma comunicação eficaz com a equipe, conduzindo a obediência a este Manual em todos os momentos;
- ✓ Estar à disposição para escutar os colaboradores de sua alçada, a fim de buscar melhor compreensão e apontar as soluções para cada situação;
- ✓ Reconhecer os méritos de cada pessoa e propiciar a igualdade de desenvolvimento e de oportunidade profissional, segundo os resultados e as contribuições de cada colaborador;
- ✓ Garantir treinamento contínuo e adequado para sua equipe, além de mantê-la informada sobre os procedimentos da empresa.



Deveres de todos

- ✓ Manter o respeito profissional mútuo em todos os ambientes da empresa, independente da relação hierárquica;
- ✓ Cumprir as leis vigentes na legislação brasileira;
- ✓ Manter sigilo absoluto sobre qualquer informação, fato ou operação que diga respeito ao negócio da HORIZON SERVICE. Manter a confidencialidade de informações não públicas que tiver acesso em razão do seu trabalho;
- ✓ Restringir a discussão de assuntos pertinentes à empresa ao ambiente de trabalho e às pessoas ligadas diretamente à questão. Evitar comentários e conversas sobre a empresa em locais públicos como internet, redes sociais, transportes, restaurantes ou bares;
- ✓ Solicitar autorização por escrito da sua respectiva diretoria, para fazer palestras, seminários ou trabalhos acadêmicos sobre a HORIZON SERVICE ou assuntos que incluam a sua área de atuação dentro da empresa.

É proibido

- ✗ Favorecer as avaliações de performance de carreiras com base no relacionamento pessoal;
- ✗ Utilizar de influência, cargo ou posição para solicitar favores ou serviços pessoais;
- ✗ Discriminação de qualquer natureza, seja ela racial, sexual, gênero ou religiosa;
- ✗ Assédio de qualquer natureza, no ambiente de trabalho ou nas relações comerciais, a qualquer colaborador, prestador de serviço, parceiro comercial, fornecedor ou cliente, por qualquer razão;
- ✗ Ofender colegas de trabalho, ou provocar uma situação que possa levar a um confronto físico;
- ✗ Acessar a internet para fins particulares no ambiente de trabalho durante o expediente de ou em qualquer lugar com equipamentos fornecidos pela HORIZON SERVICE para fins pessoais. Exemplos: Sites de relacionamento, redes sociais, conteúdos pornográficos e jogos offline ou online;
- ✗ Manipular ou instalar softwares “piratas”, falsos ou de procedência duvidosa, que não sejam originais e homologados pela empresa, em seu horário de trabalho ou fora dele;
- ✗ Enviar cópias ou criar backups para acesso pessoal de conteúdos relacionados à empresa, como e-mails, laudos de vistorias e inspeções, relatórios, dados empresariais, dados de clientes e fornecedores, contratos, e quaisquer arquivos pertencentes à HORIZON SERVICE.



Uso, Conservação e Proteção do Patrimônio e Recursos da Empresa

A HORIZON SERVICE investe e proporciona uma infraestrutura adequada para seu bom funcionamento, através de inúmeros recursos organizacionais que compõem a estrutura da empresa, como bens materiais, digitais e imateriais. É dever do colaborador e do gestor conservar e proteger este patrimônio.

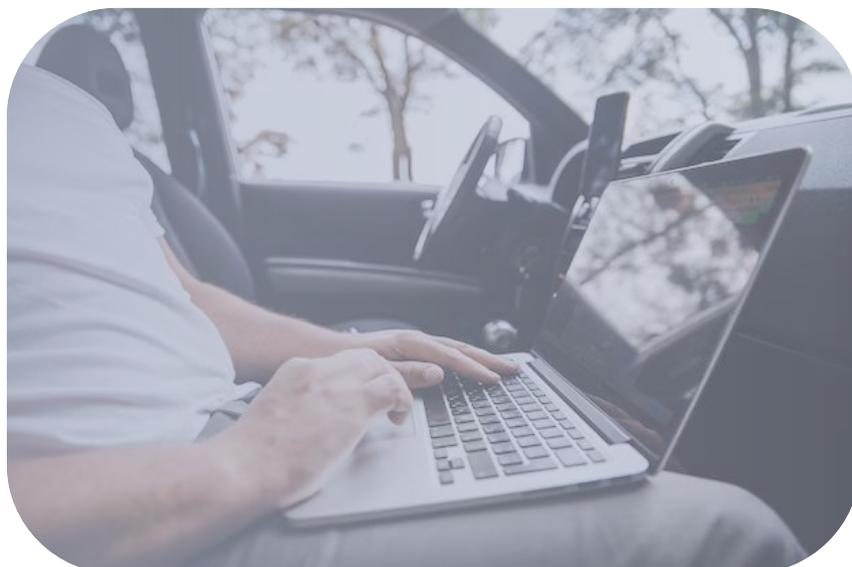
Os recursos devem ser utilizados com zelo e responsabilidade, para auxiliar os profissionais a executarem seus serviços, sendo estritamente proibido usar estes recursos para fins pessoais.

O tempo, o serviço do trabalho, equipamentos, mobiliários, máquinas, veículos, computadores, smartphones, softwares, informações, procedimentos, processos, laudos de vistorias e inspeções, a marca e o nome da HORIZON SERVICE são recursos que devem ser usados exclusivamente para fins profissionais, protegendo os ativos da empresa e assegurando que sejam utilizados de modo eficaz.

Recursos de informática e telefonia devem ser usados de acordo com a necessidade do trabalho.

As informações referentes à empresa e seus negócios devem ser tratadas com caráter confidencial.

Amparada pelas leis vigentes, a HORIZON SERVICE poderá realizar vistorias sobre seus bens e recursos disponibilizados para execução do seu trabalho.



Rigor nos registros financeiros, contábeis, operacionais e na gestão de riscos

A HORIZON SERVICE busca a cada dia conquistar maior espaço no mercado, sem esquecer suas diretrizes internas e rigor nos aspectos financeiros, contábeis, operacionais, administrativos e de gestão de riscos.

Todos os processos dentro da empresa devem ser executados com dedicação e atenção, visando um resultado final de qualidade, sem possíveis problemas futuros. Os prazos legais e internos, especificamente relacionados ao financeiro e à contabilidade, devem ser cumpridos com rigor, evitando assim prejuízos financeiros como o pagamento de multas e riscos de restrições perante o mercado ou clientes.

Todos os colaboradores possuem a liberdade de posicionar a empresa a respeito de riscos inerentes à mesma e que não foram identificados pela gestão. Tal medida visa o controle e a mitigação dos riscos existentes e um melhor conceito no mercado na sua área de atuação.



Comportamento e vestuário

Roupas e acessórios são características da personalidade, um conjunto de características individuais. Tendo como uma de suas diretrizes o respeito, a HORIZON SERVICE respeita as preferências individuais por roupas, acessórios, e assim as personalidades individuais. Contudo, a empresa orienta aos seus colaboradores e gestores que façam uso de roupas adequadas no ambiente de trabalho ou quando estiver representando a empresa.

Independentemente do estilo individual de cada pessoa, é importante zelar pela imagem da HORIZON SERVICE, mantendo um comportamento e vestuário adequados.



RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO EXTERNO

Zelo pela Marca

A HORIZON SERVICE atua no mercado de prestação de serviços nas áreas de vistorias e inspeções de imóveis e pretende fortalecer cada vez mais a sua marca ao longo dos anos, transformando-a em sinônimo de qualidade, honestidade, ética, respeito, excelência, agilidade e profissionalismo.

Tendo os colaboradores e gestores como seus principais parceiros, conta com o apoio dos mesmos para zelar pelo bom nome e pela reputação da empresa, nos atos da prestação de serviços e nos de comunicação que envolva o nome da empresa.

Fica designado que somente a Diretoria da empresa poderá responder pela HORIZON SERVICE frente aos meios de comunicação e/ou ao público externo.

Recebimentos de Brindes e Presentes

Todos os colaboradores e gestores da empresa ficam proibidos de receber presentes e/ou valores de fornecedores, prestadores de serviços, parceiros comerciais ou de clientes da empresa.



Também são considerados presentes quaisquer tipos de incentivos, como almoços, jantares, viagens e demais, oferecidos individualmente aos colaboradores ou gestores por fornecedores, prestadores de serviços, parceiros comerciais ou clientes da empresa.

No caso de a HORIZON SERVICE disponibilizar brindes ou presentes personalizados aos seus colaboradores, fica proibida a comercialização posterior dos mesmos.

A Jornada do Cliente e a Qualidade são os nossos compromissos

A HORIZON SERVICE busca oferecer e manter a alta qualidade dos serviços oferecidos aos seus clientes.

A jornada de relacionamento com o cliente começa com o primeiro contato e vai até o momento da entrega final do laudo de vistoria ou inspeção realizado, considerando ainda neste ciclo, o pós-venda do serviço entregue, gerando valor durante todo o processo de envolvimento.

Frente a esse compromisso, os colaboradores e gestores devem seguir as normas e procedimentos internos estabelecidos, respeitando os aspectos técnicos, legais e as orientações da empresa.

A dedicação do colaborador e do gestor, independente do setor em que atua, contribui para um bom resultado final e para a qualidade dos serviços oferecidos aos nossos clientes.

Zelamos pela qualidade e excelência do atendimento, com dedicação, respeito e educação, devendo as informações e serviços solicitados serem prestados de forma clara, objetiva e executadas com qualidade, segurança, conformidade, agilidade e eficiência.

As negociações devem ser conduzidas de modo transparente e profissional, promovendo a confiança e a credibilidade entre a empresa e o cliente.



Integridade nas relações com concorrentes

Buscando preservar a integridade das informações, serviços, processos e sistemas da empresa, confiamos no profissionalismo de nossos colaboradores e gestores para que não repassem informações sobre os mesmos ou qualquer outro tipo de informação a terceiros.

Do mesmo modo, empresas concorrentes devem ser respeitadas, não devendo ser feitos comentários ou intervenção com a intenção de prejudicar a imagem de qualquer empresa concorrente.

Conflito de interesses

São situações em que se espera uma avaliação imparcial do indivíduo sobre uma questão, que pode ser influenciada por interesses pessoais ou de terceiros.

A incompatibilidade entre um objetivo, ou o conflito de interesses pode prejudicar e desestabilizar um ambiente de trabalho.

A promoção de interesses próprios ou pessoais, desviando o foco dos interesses da empresa em que você atua, pode prejudicar o profissionalismo do colaborador e do gestor e, como consequência, gerar um conflito de interesses.



A evidência de qualquer conflito de interesses deve ser analisada para que a situação em questão seja solucionada da melhor forma possível, sem que se transforme em um problema para o colaborador, gestor ou para a HORIZON SERVICE.

Espera-se do colaborador e do gestor sinceridade sobre seus atos e foco nos objetivos e diretrizes da empresa enquanto estiver cumprindo com suas obrigações profissionais, evitando assim qualquer possibilidade de um conflito de interesses.

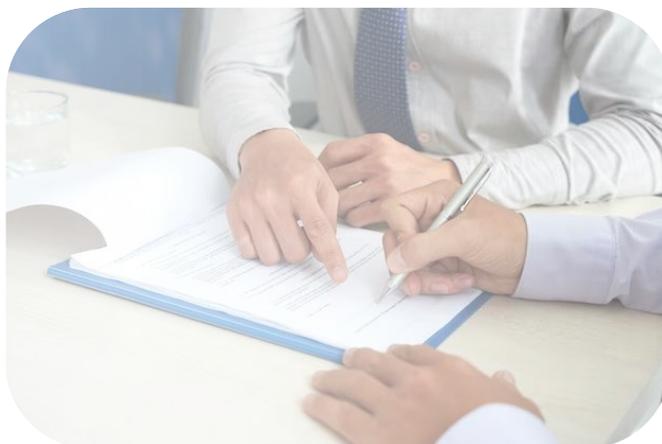
A empresa se compromete a respeitar o colaborador e o gestor, concedendo liberdade para que quando seja evidenciada uma situação de conflito de interesses, o colaborador ou o gestor esclareça sua dúvida sobre o fato e a questão possa ser analisada, visando a solução mais adequada para a situação em questão.

Caso haja dúvida com relação a um conflito de interesses, o colaborador ou o gestor deve entrar em contato com o seu superior.

Transações Comerciais com Parentes

A contratação de pessoas físicas ou jurídicas envolvendo parentes de colaboradores ou gestores somente será permitida em igualdade de condições de mercado, com fundamento na qualidade dos serviços, preço, prazo ou outro critério empresarial.

Toda e qualquer contratação parental deve passar previamente por aprovação da diretoria.



RESPONSABILIDADES SOCIAIS

A HORIZON SERVICE, a Sustentabilidade e o Meio Ambiente

A adoção de ações de sustentabilidade garante a médio e longo prazo um planeta em boas condições para o desenvolvimento das diversas formas de vida, inclusive a humana. Garante os recursos naturais necessários para as próximas gerações, trazendo mais qualidade de vida no futuro. O conceito de sustentabilidade está intimamente relacionado ao da responsabilidade social das organizações.



Pensando assim, a HORIZON SERVICE apoia e apoiará ideias voltadas a sustentabilidade e de responsabilidade social com o meio ambiente, devendo as mesmas serem encaminhadas ao departamento de recursos humanos, sempre que for do interesse de um dos nossos colaboradores.

A HORIZON SERVICE contribui com o meio ambiente ao trabalhar com tecnologia de ponta, buscando a meta de trabalhar com papel zero nos seus fluxos e processo operacionais internos e com a prática de separação do lixo para reciclagem.



PRÁTICAS TRABALHISTAS

A Remuneração

A HORIZON SERVICE garantirá que os salários e benefícios sejam pagos de acordo com a legislação vigente, respeitando a convenção coletiva trabalhista da categoria a qual está afiliada.

Serão honradas todas as cláusulas estabelecidas e firmadas no contrato de trabalho e/ou aditivos emitidos.

Horário de Expediente

Os horários de expediente estipulados atenderão os padrões legais e os colaboradores deverão cumprir o horário de trabalho, conforme estipulado no contrato de trabalho.



Durante o horário de expediente e nas dependências da empresa, é proibido aos colaboradores, gestores, prestadores de serviço, fornecedores e parceiros comerciais trabalharem sob o efeito de drogas ou álcool, ou com a presença de substâncias ilícitas em seu organismo. Portanto, fica proibido o uso, a posse, a venda ou a distribuição de álcool e/ou drogas ilícitas e outras substâncias nas dependências da empresa.

Fica proibido o fumo nas dependências internas da HORIZON SERVICE durante o horário de expediente e em qualquer circunstância. Os Colaboradores, prestadores de serviços, parceiros comerciais, fornecedores e clientes devem utilizar a área externa reservada para o uso do fumo.

Fica desde já estabelecido que, no ambiente de trabalho e durante o horário de expediente, é proibida a comercialização de qualquer tipo de produto ou serviço entre os colaboradores e gestores.

Trabalho Infantil e Escravo

A empresa não tolerará a prática do trabalho infantil e de trabalho escravo em suas dependências ou áreas de trabalho, respeitando e zelando pelo futuro da nação, bem como não realizará a contratação de serviços de terceiros que façam uso do trabalho infantil e escravo.



GESTÃO DO MANUAL HORIZON SERVICE DE CONDUTA E ÉTICA PROFISSIONAL

Gestão do Manual

A gestão do Manual HORIZON SERVICE de Conduta e Ética Profissional é de responsabilidade da área de Recursos Humanos, que tem como função assegurar a prática das diretrizes estabelecidas. O RH como gestor deste Manual, ficará responsável por receber manifestações referentes os pontos tratados e repassar à apreciação superior.

Responsabilidade de todos

Todos que fazem parte da empresa são responsáveis pela adoção do Manual HORIZON SERVICE de Conduta e Ética Profissional, colaborando permanentemente com sugestões para sua melhoria.

Falta de prática às diretrizes estabelecidas

Em caso de descumprimento das diretrizes estabelecidas no Manual de Conduta e Ética Profissional, serão adotadas medidas que podem envolver desde uma advertência verbal até a rescisão de contrato firmado com a empresa por justa causa, conforme amparo da legislação atual, de acordo com o grau da falta cometida e o risco e/ou prejuízo gerado para a HORIZON SERVICE ou comunidade em geral.

Vigência do Manual de Conduta e Ética Profissional

O Manual de Conduta e Ética Profissional da HORIZON SERVICE terá vigência permanente e será considerado aceito a partir da data da assinatura da Declaração de Ciência apresentada a seguir, seja pelo colaborador, gestor, fornecedor, prestador de serviço ou parceiro comercial.

DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA

Pelo presente termo, declaro ter recebido o Manual HORIZON SERVICE de Conduta e Ética Profissional e tenho ciência de que se trata de um documento com informações importantes para o exercício das minhas relações e/ou funções com a empresa, incluindo as regras e procedimentos que estabelecem as relações e processos da empresa, os quais deverei cumprir rigorosamente.

Nome completo: _____

CPF: _____

Tipo de relacionamento com a empresa: _____

Data: ____ / ____ / ____

Assinatura: _____

Preencha e assine a Declaração de Ciência acima e encaminhe para a área de Recursos Humanos da HORIZON SERVICE.

MINHAS ANOTAÇÕES

Utilize este espaço para realizar suas anotações:
