



O Código de Ética Nortran visa identificar as responsabilidades no relacionamento com as partes interessadas (clientes internos e externos). Representa uma garantia aos clientes dos serviços de transporte e ao poder concedente, da gestão empresarial responsável. É um guia de orientação de normas de conduta aos colaboradores, parceiros, fornecedores, sócios, quotistas e herdeiros da organização, visa a 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 Conorte.

1.2 Em situação de conflito, 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 psíquica das pessoas.

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: 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 ser orientadas pela qualidade, sigilo, transparência e o respeito nas relações profissionais, visando a troca mutua de experiências e 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.

Elaboração:	Aprovação:	Controle
10/03/2003 – Alta Adm	01/04/2009 – RD.	Cópia Controlada
End.Eletrônico: Intranet\SGN\Documentos Publicados\Tecnologia da Gestão\DC		



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

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

4.2 Não altere deliberadamente qualquer procedimento padrão, procure seu gestor *ou pessoa por ele designada* e converse sobre a conveniência da modificação *segundo 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.

4.3 Quando defrontar-se com uma não conformidade de procedimento, procure apresentar sugestões corretivas. Participe do Programa de Sugestões “Sorria SGN” e/ou utilize o canal de Ouvidoria Interna da empresa.

4.4 *Compartilhe* com seu Gestor, coordenador ou Ouvidor Interno suas *inquietações*, dúvidas e intenções no trabalho, 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 a 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 Transforme as falhas não-intencionais em oportunidades de melhorias, proporcionando o aprendizado.

4.8 Avalie os prós e os contras de uma atitude antes de realizá-la. Ex.: Evite brincadeiras no trabalho, o uso inadequado dos equipamentos poderá causar graves acidentes.

4.9 Respeite a individualidade de seu colega: intervenções pessoais não devem predominar no ambiente de trabalho, seja profissional.

4.10 Evite relacionar-se intimamente com colegas de trabalho, se for inevitável comunique a situação imediatamente ao seu gestor.

4.11 Proteja os conhecimentos e direitos autorais (capital organizacional da empresa). Os documentos controlados do Sistema de Gestão Nortran – SGN

Elaboração:	Aprovação:	Controle
10/03/2003 – Alta Adm	01/04/2009 – RD.	Cópia Controlada
End.Eletrônico: Intranet\SGN\Documentos Publicados\Tecnologia da Gestão\DC		



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.

4.12 Preserve o patrimônio da empresa, não utilize conhecimentos, serviços e materiais da organização para seu benefício pessoal.

4.13 Certifique-se de que as pessoas que intencionam fotografar, gravar som e/ou imagens da Nortran, *estejam expressamente autorizadas*.

4.14 Evite *comercializar* na Nortran produtos e/ou serviços visando o interesse pessoal, *exceto em eventos específicos promovidos pela empresa*.

4.15 Em reuniões ou eventos internos e externos, zele pela imagem da empresa e da equipe de trabalho. Encaminhe seus registros para *que* a unidade de Tecnologia da Gestão monitore e divulgue as ações de disseminação de promoção do capital organizacional.

4.16 Não aceite elogios de atividades que não foram desenvolvidas por você, dê o crédito a quem faz jus.

4.17 Devolva tudo o que pedir emprestado, o mais rápido possível.

4.18 Se pretende crescer dentro da empresa, informe-se sobre o Sistema de Avaliação de Desempenho e Valorização da Participação no SGN - SAD e contribua com sugestões para melhorá-lo.

Informe-se com o Desenvolvimento Humano sobre as possibilidades de recrutamento interno.

4.19 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.

4.20 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*. *Mantenha-se informado sobre o Código de Ética Societário*.

4.21 Evite ser cúmplice de pessoas que não praticam o Código de Ética Nortran e o Código de Ética Societário. Ajude os colegas na conscientização da importância de cada um para fortificar a idoneidade da empresa.

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

Elaboração:	Aprovação:	Controle
10/03/2003 – Alta Adm	01/04/2009 – RD.	Cópia Controlada
End.Eletrônico: Intranet\SGN\Documentos Publicados\Tecnologia da Gestão\DC		



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 Alta Administração, dos Colaboradores, dos Sócios Quotistas e dos Herdeiros. Refletem-se na imagem idônea e sólida que a Nortran possui no mercado”.*

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.
	04	12/03/2007	Revisão geral do documento.
	05	31/03/2008	Revisão geral do documento e inclusão das 7leis Nortran.
	06	01/04/2009	Realizada revisão geral do documento e alterado os itens: 7 Leis, 2.2, 3.3, 4, 4.2, 4.4,4.5,4.6,4.11,4.14,4.15,4.18 e 4.20. Incluído item 4.22

Elaboração:	Aprovação:	Controle
10/03/2003 – Alta Adm	01/04/2009 – RD.	Cópia Controlada
End.Eletrônico: Intranet\SGN\Documentos Publicados\Tecnologia da Gestão\DC		