

# **PRINCÍPIOS DE CONDUTA EMPRESARIAL**

## **(Código de Ética)**

**Aprovado na 62ª Reunião do Conselho de Administração realizada em 17/03/2008.**

## **PRINCÍPIOS DE CONDUTA EMPRESARIAL (Código de Ética)**

### **ÍNDICE**

1	APRESENTAÇÃO	4
2	OS PROPÓSITOS	4
3	PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS	5
4	REGRAS DE CONDUTA	6
	4.1 - No relacionamento Colaborador/Empresa.	6
	4.2 - Nas relações no ambiente de trabalho.	6
	4.3 - Na conduta pessoal.	7
	4.4 - Nas relações com os Clientes.	7
	4.5 – Nas práticas de Comunicação e Marketing.	8
	4.6 - Nas relações com Fornecedores e Parceiros.	8
	4.7 - Nas relações com os órgãos de controle.	9
	4.8 – Na preservação dos conhecimentos empresariais Sensíveis.	9
	4.9 - Nas relações com a Comunidade e o Meio ambiente.	10
	4.10 - No desempenho da Função Gerencial.	10
5	APLICAÇÃO	12
6	APROVAÇÃO	13
7	LISTA DE DISTRIBUIÇÃO	13
8	VIGÊNCIA	13

## 1. APRESENTAÇÃO

Iniciando suas atividades operacionais em outubro de 1995, a PBGÁS é uma empresa que, embora jovem, vem escrevendo de forma firme e consistente, a sua história na história da Paraíba e no setor energético. São 12 anos de muitas lutas, acertos, alguns erros e muitas conquistas, fruto do empenho, profissionalismo e competência dos seus Colaboradores e Administradores.

A PBGÁS vive hoje um momento de muitos desafios que, enfrentados com competência e empenho elevado, sinalizam um futuro fantástico para esta jovem organização. Esses desafios, portanto, exigem mudanças, quebra de paradigmas, inovação e a prática de modernos métodos de gestão, para que possa concretizar a sua Visão de Futuro:

***Ser uma empresa de reconhecida excelência empresarial.***

Em consistência com o Pensamento Estratégico da Empresa, estamos apresentando, a seguir, os **Princípios de Conduta (Código de Ética)**, traduzidos num conjunto de regras e atitudes, que objetivam nortear as ações, o comportamento e a conduta ética de todos que, indistintamente, participam da vida da PBGÁS, ou seja, seus Colaboradores, Gerentes e Dirigentes.

Acreditamos que somente com o cumprimento e a prática das regras de conduta apresentadas, poderemos criar e fortalecer uma cultura comum que permita atingir a plena satisfação dos elementos motores de uma organização: Seus **Clientes**, seus **Colaboradores**, seus **Acionistas**, **Fornecedores** e a própria **Sociedade**.

Portanto, esperamos que esses Princípios, a seguir apresentados, possam contribuir para direcionar, de forma definitiva e consistente, as ações da PBGÁS na busca da Excelência Empresarial e na formação de uma equipe produtiva, com objetivos **comuns** e movida a resultados.

## 2. OS PROPÓSITOS

Embora os Princípios elencados neste documento, por sua própria natureza, não contemplem todas as situações possíveis, eles buscam estabelecer alguns critérios para orientar a conduta dos profissionais da PBGÁS, ajudando cada um a diminuir dúvidas que certamente surgirão no seu ambiente de trabalho.

A PBGÁS tem os seus negócios orientados por um conjunto de Princípios e Valores que procuram observar os mais elevados padrões éticos e morais. Essa prática garante à companhia a credibilidade junto ao mercado e a construção de uma imagem cada vez mais positiva.

A imagem positiva da PBGÁS que é fruto direto do comportamento e do comprometimento de todos com esses Princípios aqui estabelecidos, é patrimônio intangível dos seus Acionistas, Colaboradores e Gestores.

O objetivo desses Princípios de Conduta é posicionar os Colaboradores e Gestores a contribuir para o sucesso da empresa, assim como para seu próprio crescimento e prosperidade, por meio de uma apresentação e explicitação das normas e das políticas da empresa, dos padrões e das exigências de conduta ética nos negócios e do cumprimento das leis e dos regulamentos aplicáveis.

O cumprimento desses padrões e das normas de conduta nos negócios vai assegurar que todos os Colaboradores e Gestores da PBGÁS sejam capazes de ajudar a preservar sua própria integridade e reputação, assim como a integridade e a reputação da Empresa.

### **3. PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS**

São princípios fundamentais no posicionamento da PBGÁS:

- O que contraria a ética nas relações humanas, a PBGÁS não pratica. O que é ético ela realiza com retidão e eficiência.
- O que é proibido por Lei a PBGÁS não pratica. O que a Lei obriga, a PBGÁS cumpre, e o que a Lei permite a PBGÁS faz com responsabilidade.
- Procurar agir em todos os seus atos com responsabilidade social e respeito ao meio ambiente.
- Atuar com responsabilidade corporativa junto aos seus Acionistas e à Sociedade, praticando seus atos de forma transparente e com a publicidade necessária acessível a todos os níveis e segmentos.
- Respeitar e valorizar todas as relações funcionais no ambiente corporativo. Incentivar os Colaboradores a debaterem suas preocupações, seus problemas e suas idéias, começando sempre com o seu gerente imediato, e podendo subir a cadeia hierárquica até o Presidente. Estimula também, um processo de comunicação entre os diversos níveis da estrutura organizacional, tanto no sentido horizontal como vertical.
- Considerar os seus Talentos Humanos, instrumentos indispensáveis para a consecução dos objetivos corporativos. Por isso, procura capacitá-los e desenvolve-los num ambiente onde predomina um estilo de administração dinâmico, democrático, participativo, que valoriza e respeita as pessoas e as suas idéias.
- Pautar seu comportamento, em todas as suas relações, fundamentado nos seus Valores e Crenças, exercidos dentro dos princípios de integridade, honestidade, idoneidade, fraternidade, respeito às opiniões, às idéias e a individualidade.
- Desenvolver uma cultura de “*feedback*” como princípio da crítica construtiva e da melhoria contínua; elogiando ruidosamente e criticando ou reprovando suavemente.
- Aprender com os erros de forma a não repeti-los e celebrar efusivamente os resultados obtidos.

- É obrigação da PBGÁS assegurar que seus Colaboradores realizem seu trabalho da melhor maneira possível em harmonia com os princípios e conceito da qualidade, disponibilizando a capacitação, as ferramentas e os instrumentos necessários.

#### **4. REGRAS DE CONDUTA**

##### ***4.1 – No relacionamento com a Empresa, a PBGÁS estimula e espera de cada Colaborador:***

- 4.1.1 Atitudes que conduzam a racionalidade, a melhoria da produtividade e a modernização empresarial.
- 4.1.2 Postura que reflita compromisso com as Políticas, Objetivos, Estratégias e Metas da empresa.
- 4.1.3 Postura de defensor da imagem positiva da empresa. Lealdade e honestidade com a PBGÁS em todas as ocasiões de trabalho, inclusive em outros locais e ambientes.
- 4.1.4 Ser abundante e generoso em idéias novas e criativas.

##### ***4.2 – Nas relações e no posicionamento no ambiente de trabalho a PBGÁS estimula e espera dos seus Colaboradores:***

- 4.2.1 A busca do auto desenvolvimento profissional.
- 4.2.2 O compartilhamento do conhecimento.
- 4.2.3 Atitudes que demonstrem compromisso com a qualidade no desempenho de suas tarefas e consciência de que qualidade é responsabilidade de cada um e de todos.
- 4.2.4 Assumir o erro, proceder às correções, fazendo dele uma oportunidade de aprendizado.
- 4.2.5 Cuidados com a aparência pessoal, vestindo-se de forma discreta e adequada ao ambiente de trabalho.
- 4.2.6 Consciência de que o seu trabalho é uma oportunidade de servir ao Estado, a empresa e à sociedade.
- 4.2.7 Contribuir para a criação e manutenção de um ambiente de trabalho limpo, ordenado e seguro.
- 4.2.8 No relacionamento com os colegas de trabalho ajam de forma cortês, com disponibilidade e atenção, respeitando as diferenças individuais.

#### **4.3 – Na conduta pessoal dos Colaboradores, a PBGÁS considera falta grave:**

- 4.3.1 Apropriar-se ou utilizar-se de bens da empresa para uso pessoal.
- 4.3.2 Influenciar negociações ou transações com fornecedores ou outras organizações externas.
- 4.3.3 Utilizar o tempo remunerado pela Empresa para desenvolver qualquer atividade externa, interna ou pessoal, que conflite com as atividades profissionais.
- 4.3.4 Usar o cargo ou a posição na Empresa para influenciar ou coagir outro colaborador a fazer ou deixar de fazer algo, a fim de obter proveito pessoal.
- 4.3.5 Elaborar ou participar em qualquer tipo de propaganda gratuita ou remunerada, inclusive política, que envolva a imagem da Empresa sem a devida autorização.
- 4.3.6 Prevalhecimento de relações de autoridade ou de confiança, para praticar qualquer tipo de discriminação, intimidação ou provocação, em especial quanto à raça, religião, sexo, idade ou nacionalidade.
- 4.3.7 Receber do Cliente qualquer tipo de pagamento a título de gratificação ou remuneração por serviços prestados.
- 4.3.8 Ter conduta pessoal no ambiente de trabalho não desejada e reprovada que contribua para prejuízo das relações interpessoais e do espírito de equipe; que conduza a formação de conceitos negativos à sua imagem pessoal no ambiente interno e externo.

#### **4.4 – Nas relações com os Clientes a PBGÁS considera:**

- 4.4.1 Ser dever de todos os seus profissionais, atender o cliente com clareza, urbanidade, cortesia, presteza, eficiência, atitude positiva, em conformidade com as políticas comerciais e objetivos corporativos da empresa.
- 4.4.2 Compromisso de todos em responder as solicitações do cliente dentro de prazos ágeis, com a clareza, honestidade e a cortesia necessária.
- 4.4.3 Importante, a satisfação do cliente, valorizando o relacionamento e as ações pré e pós-venda.
- 4.4.4 Compromisso corporativo em fornecer produtos e serviços conforme requisitos e padrões de qualidade legalmente estabelecidos.
- 4.4.5 Obrigatório a realização regular de pesquisa de satisfação, buscando melhorar, continuamente, o relacionamento com seus clientes.

#### **4.5 – Nas práticas de Comunicação e “Marketing”.**

- 4.5.1 A PBGÁS na busca dos seus objetivos corporativos, procura assegurar um processo de comunicação tanto no ambiente interno quanto externamente, com qualidade, transparência, sinceridade, intensidade e “*timing*”, utilizando os canais formais ou informais de comunicação.
- 4.5.2 A PBGÁS entende e defende que as informações relevantes fluam no ambiente organizacional como um todo, em todos os níveis, de forma que as informações necessárias estejam de posse das pessoas certas, no tempo certo, sem nenhum bloqueio.
- 4.5.3 A administração da PBGÁS estimula a criação de mecanismos que evitem que as informações sejam utilizadas ou manipuladas como instrumento de poder, de forma distorcida ou inadequada, visando objetivos pessoais ou setoriais.
- 4.5.4 A comunicação interpessoal deve fluir de forma respeitosa, sincera e quando necessária, com adequada dose de privacidade; propiciando o desenvolvimento de um clima de abertura e confiança, gerando mais motivação e bem estar das pessoas.
- 4.5.5 Objetivando fortalecer o conceito de equipe e de melhoria contínua no processo de relações interpessoais, a PBGÁS recomenda evitar o uso de meios eletrônicos “*e-mails*” para discussão de temas relevantes. O contato pessoal para situações desse tipo, é mais produtivo e eficaz.
- 4.5.6 As práticas de “*Marketing*” da PBGÁS devem pautar pela sinceridade e respeito à legislação de proteção ao consumidor. Deve evitar informações incompletas ou incorretas; bem como disponibilização de produto ou serviço fora da conformidade (padrões estabelecidos ou negociados).

#### **4.6 - Nas relações com Fornecedores a PBGÁS:**

- 4.6.1 Entende e considera os Fornecedores e Prestadores de Serviços como parceiros; por isso devem ser tratados com profissionalismo, respeito, justiça, ética e transparência.
- 4.6.2 Procura estabelecer critérios eqüitativos de seleção, rejeitando qualquer tipo de favorecimento ou discriminação.
- 4.6.3 Repudia a obtenção de vantagens ou favorecimento para benefício pessoal. Não sendo permitido aceitar presentes que possam influenciar indevidamente qualquer pessoa da empresa nas relações com clientes, fornecedores, prestadores de serviços ou parceiros de negócios. Presentes podem criar conflitos de interesses entre a pessoa que o recebe e a empresa ou organização que o concede.
- 4.6.4 Aceita o recebimento de brindes ou presentes de valores simbólicos, caso não sejam proibidos por lei ou qualquer legislação específica.

- 4.6.5 Condena que qualquer empregado ou dirigente da empresa preste assistência técnica, consultoria ou assessoria a fornecedores ou prestadores de serviços à PBGÁS ou aqueles interessados ou participantes de processo licitatório.
- 4.6.6 Condena que qualquer Colaborador ou dirigente faça uso de informações a que tenha acesso em decorrência de sua atribuição, a fim de obter vantagem pessoal para si próprio, parentes ou terceiros.
- 4.6.7 Valoriza, na seleção de fornecedores e parceiros, aqueles que adotam ações/atitudes sociais e ambientais.

#### ***4.7 – Nas relações com Órgãos de Controle.***

- 4.7.1 As relações com os órgãos de Controle e órgão Regulador dar-se-ão sob os princípios da cooperação e da transparência, respeitando prazos e determinações deles emanadas.

#### ***4.8 – Na preservação das Informações e dos Conhecimentos Empresariais Sensíveis.***

- 4.8.1 É considerado conhecimento empresarial sensível, toda informação (escrita ou verbal) relacionada à empresa, aos seus parceiros de negócios, fornecedores e clientes que necessite de sigilo e que tenham sido obtidas por qualquer Colaborador durante o trabalho e que não estejam disponíveis para o público em geral.
- 4.8.2 As informações consideradas sensíveis podem ser compartilhadas com outros colegas dentro da empresa que tenham necessidade empresarial legítima de tomar conhecimento dessas informações.
- 4.8.3 Todo Colaborador que lidar com documentos de conhecimento empresarial sensível é responsável pela manutenção do seu sigilo e da guarda do documento.
- 4.8.4 É competência de Diretores e das Gerências a classificação de uma informação ou documento como “conhecimento empresarial sensível”.
- 4.8.5 Toda documentação ou correspondência endereçada a empresa com o indicativo de “Pessoal”, “Confidencial” ou “Sigilosa”, somente deve ser aberta pelo seu respectivo destinatário.
- 4.8.6 O arquivo, descarte ou destruição da documentação da empresa, especialmente os classificados como “sensíveis”, deve ser realizado em cumprimento aos procedimentos e normas determinados pela empresa.
- 4.8.7 A PBGÁS respeita o direito a privacidade da cada Colaborador, mantendo a confidencialidade de todos os seus dados, especialmente salariais.



- 4.8.8 As mesas de trabalho, arquivos e computadores, assim como comunicações, correio eletrônico, mensagens de voz, registros e informações criadas em serviço; bem como todas as informações transmitidas, recebidas ou armazenadas nos sistemas, são bens de propriedade da Empresa.
- 4.8.9 A Empresa poderá acessar e inspecionar os Sistemas a qualquer tempo, e ao seu exclusivo critério, sem a necessidade de qualquer aviso prévio. Igualmente a Empresa tem o direito de monitorar o uso, pelo Colaborador, dos equipamentos e bens, inclusive ler “e-mails” recebidos ou armazenados nos sistemas e ler mensagens de correio de voz, no curso ordinário dos trabalhos, dependendo de sua necessidade.

#### **4.9 - Nas relações com a Comunidade e o Meio Ambiente.**

- 4.9.1 A PBGÁS tem um compromisso com a proteção responsável do meio ambiente e com o cumprimento de todos os regulamentos e Leis aplicáveis.
- 4.9.2 A PBGÁS também tem compromisso com a preservação da saúde e da segurança dos seus Colaboradores e das comunidades onde desenvolve suas atividades.
- 4.9.3 A PBGÁS procura apoiar as ações voltadas para o exercício da cidadania, para o desenvolvimento local e regional, e em especial aquelas direcionadas para a melhoria da qualidade de vida da população paraibana.
- 4.9.2 Apóia, por meio da responsabilidade socioambiental, ações de incentivo a educação e cultura, aos esportes e a preservação e melhoria do meio ambiente.
- 4.9.3 Estimula e pratica a utilização de soluções que objetivem eliminar o desperdício de recursos naturais, maximização da eficiência energética; uso de energias renováveis e melhorias das condições ambientais, garantindo o crescimento sustentável.

#### **4.10 – No desempenho da Função Gerencial a PBGÁS valoriza as seguintes atitudes:**

- 4.10.1 Considerar a função gerencial como uma oportunidade de servir ao Estado, a empresa e à sociedade.
- 4.10.2 Compromisso com seu auto-desenvolvimento, buscando a atualização com novas tecnologias e técnicas gerenciais, de forma a desenvolver as competências necessárias para SER o Gerente que gostaria de TER.
- 4.10.3 Construção de um ambiente favorável para o franco relacionamento, estimulando o trabalho em equipe e contribuindo para que O NÓS sempre prevaleça sobre o EU.

- 4.10.4 Desenvolvimento de um ambiente onde a liberdade para fazer sugestões e apresentar idéias novas, seja amplo e irrestrito, e a livre comunicação e o compartilhamento das informações sejam estimulados.
- 4.10.5 Desenvolvimento de ações voltadas para a satisfação do cliente, tendo foco na racionalidade, na rentabilidade e visão de custo.
- 4.10.6 Desenvolver uma Visão Sistêmica da organização, onde todos têm o seu papel definido e todas as peças são fundamentais na engrenagem chamada PBGÁS.
- 4.10.7 Praticar um estilo de gestão por perambulação – ver com os próprios olhos, sair do gabinete, estimulando mudanças e decidindo melhor, assegurando o sucesso da sua gestão.
- 4.10.8 Contribuir para melhorar e preservar a imagem institucional da empresa. Cuidados com os bens patrimoniais e com as instalações físicas, (limpeza, arrumação, “*layout*”, etc.) são indicativos da responsabilidade gerencial e da preocupação com a Qualidade no ambiente de trabalho.
- 4.10.9 Compromisso com as Políticas, Objetivos, Diretrizes e Metas da organização, de forma a criar uma cultura de empresa movida a Objetivos e que ENTREGA RESULTADOS.
- 4.10.10 Ser abundante e generoso em idéias novas. Incentivar a inovação e a criatividade, desafiando constantemente as pessoas a fazer mais e melhor.
- 4.10.11 Contribuir para eliminar a burocracia, fortalecendo os controles e os processos e premiando a descentralização. Usar o princípio da Simplicidade, fazendo Simples.
- 4.10.12 Aplicar conseqüências positivas e negativas. Praticar a Meritocracia – reconhecer e recompensar.
- 4.10.13 Buscar a proatividade ao invés de reação. Ter iniciativa máxima, somente assim estará agregando valor à equipe e à organização.
- 4.10.14 Desconfiar do óbvio e questionar o sempre foi feito assim. Isso ajuda no processo de melhorias contínuas;
- 4.10.15 Saber elogiar as pessoas e saber quando comemorar os sucessos.
- 4.10.16 Procurar desenvolver as atividades com entusiasmo, otimismo e paixão. Ter orgulho do trabalho e da empresa. Ser exemplo!
- 4.10.17 Ser capaz de ENTREGAR RESULTADOS.

**4.10 – No desempenho da Função Gerencial a PBGÁS reprova as seguintes atitudes:**

- 4.10.18 Formação de grupos ou feudos, onde cada área se acha mais importante.
- 4.10.19 Miopia ou insensibilidade em relação a sugestões de outras áreas ou de qualquer Colaborador.
- 4.10.20 Erro repetido e omissão por falta de visão sistêmica ou de insensibilidade para os problemas da organização. Postura tipo “não é meu departamento”.
- 4.10.21 Omissão por falta de Diretriz ou orientação. Sempre dependendo do “maestro”.
- 4.10.22 O relacionamento interpessoal pautado pela arrogância ou pelo apego ao cargo, contribuindo e estimulando a criação de um ambiente de trabalho onde prevaleçam as intrigas, as fofocas e as críticas destrutivas.
- 4.10.23 A imposição da liderança. O medo da sombra, prejudicando a valorização e o crescimento profissional do Colaborador.
- 4.10.24 A omissão em relação a custos e desperdícios.

## **5. A EMPRESA COMO ELEMENTO CONSTITUTIVO DA SOCIEDADE.**

5.1 – A empresa far-se-á representar adequadamente e ativamente em entidades de serviços, associações técnicas e profissionais e demais instituições da comunidade.

5.2. – A empresa colaborará, em conformidade com a sua Missão, na captação e implantação de empreendimentos que se posicionem como potenciais clientes.

5.3 – A empresa criará e manterá um cordial relacionamento com todos os órgãos do Governo Estadual, Federal e Municipal e com os demais Poderes Legislativo e Judiciário.

5.4 – Os programas de divulgação institucional deverão granjear para a empresa e seus colaboradores, o reconhecimento da comunidade para seus esforços e a compreensão da natureza de suas atividades, objetivando ganhar respeito, admiração e confiança dos clientes e do público.

5.5 - A empresa deverá manter um relacionamento mais próximo com os líderes de opinião do Estado, mantendo-os informados dos planos e projetos, permitindo também, dessa forma, desenvolver conceito positivo sobre a sua atuação.

## **6. APLICAÇÃO**

6.1 - Este documento, aplicável a todos os profissionais da PBGÁS, inclusive Estagiários, será revisto e atualizado periodicamente, de acordo com sugestões apresentadas pelos seus Colaboradores e Dirigentes.

6.2 - Ninguém, independente de seu nível ou posição, está autorizado a solicitar que qualquer profissional cometa um ato ilegal ou que contrarie o estabelecido neste documento.

6.3 - Igualmente nenhum profissional pode justificar uma conduta imprópria ou ilegal, amparando-se em uma ordem superior ou no desconhecimento dos Princípios e Regras estabelecidos neste documento.

6.3 - O não cumprimento dos Princípios e Regras constantes deste documento sujeitará o Colaborador da Empresa a sanções disciplinares, que poderão compreender até sua demissão imediata.

## **7. APROVAÇÃO**

Este documento foi aprovado pela Diretoria Executiva da PBGÁS em REDIR de N<sup>o</sup>. 222 de 15/02/2008.

## **8. VIGÊNCIA**

Os efeitos deste documento entram em vigor 30 dias após a sua aprovação pelo Conselho de Administração da Empresa, sendo dada ampla divulgação do seu conteúdo junto a todos os profissionais da PBGÁS.