

CÓDIGO DE ÉTICA

SUMÁRIO

1-) Princípios Gerais

2-) Integridade Profissional e Pessoal

3-) Relações com Clientes

4-) Regras de Atendimento a Clientes

5-) Relações no Ambiente de Trabalho

6-) Relações com o Setor Público

7-) Relações com Fornecedores

8-) Relações com Concorrentes



1 – Princípios Gerais

Nossos princípios éticos devem ser claros, precisos e compartilhados por todos da direção, corpo técnico e administrativo para que possamos ter um conceito de alta credibilidade no mercado, sustentado por uma reputação de empresa sólida, ética e transparente.

Nossa ação deve ser sempre marcada pela integridade, transparência, confiança e lealdade, bem como respeito e valorização do ser humano em sua privacidade, individualidade e dignidade.

Todos nós somos responsáveis, de igual forma, por manter uma postura compatível com esta imagem e de atuar em defesa dos interesses de nossos clientes e da empresa em quaisquer circunstâncias.

A busca constante pelo desenvolvimento deve ser pautada por nossos princípios, e nossas ações guiadas pelos mais elevados padrões éticos e morais além de estrito respeito à legalidade.

2 – Integridade Profissional e Pessoal

Atue sempre em defesa dos melhores interesses da Acontece Assessoria e Planejamento Imobiliário Ltda, mantendo sigilo sobre os negócios e operações da empresa, assim como os negócios e informações de seus clientes.

É fundamental que suas atitudes e comportamentos reflitam sua integridade pessoal e profissional e não coloque em risco sua segurança financeira e patrimonial ou da imobiliária.

Atitudes isoladas dos funcionários, muitas vezes nem mesmo percebidas, acabam por deteriorar o bom andamento das atividades fins da empresa e o relacionamento interno, tais como atrasos nos horários e cumprimento de tarefas, utilização do horário de trabalho para resolver assuntos pessoais, uso indevido dos meios de comunicação.

É necessário manter a conscientização de que, uma organização não funciona com atitudes isoladas e descentralizadas, e a sua seleção para trabalhar na empresa decorreu da expectativa de que o seu trabalho pudesse nos agregar valor.

3 – Relações com Clientes

O compromisso com a satisfação de nossos clientes deve refletir-se no respeito aos seus direitos e na busca por soluções que atendam a seus interesses, sempre em consonância com os objetivos de desenvolvimento e lucratividade da imobiliária.

Atenda aos clientes sempre 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 por ele esperado. As chamadas telefônicas devem ser prontamente atendidas, e quando não for possível, o retorno deve acontecer no menor intervalo de tempo.



Todos devem manter sigilo de informações e documentos dos clientes, utilizando-os somente para fins dos serviços prestados pela empresa. A guarda e conservação dos documentos devem ser feitas de forma organizada e ordenada, para que todos possam ter acesso para execução das atividades.

Trate cada um de seus clientes de forma especial, evitando, entretanto, dar tratamento preferencial a quem quer que seja por interesse ou sentimento pessoal.

4 – Regras de Atendimento a Clientes

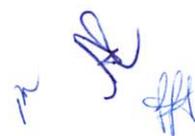
1. Faça de cada cliente um cliente especial;
2. Seja cordial. Fale e aja com sinceridade. Tudo o que fizer, faça-o com prazer;
3. Faça sua parte. O valor da nossa marca e a satisfação do cliente depende de cada um de nós;
4. Comprometa-se sempre com a excelência no atendimento, tratando o seu cliente da maneira como gostaria de ser tratado. Coloque-se no lugar dele;
5. Estimule sempre o cliente a avaliar a nossa prestação de serviços como fator crítico para o nosso sucesso;
6. Surpreenda o seu cliente, cativando-o no dia-a-dia. Cliente satisfeito é fácil de conseguir. Cliente cativado é difícil de perder.
7. Prepare-se para cada atendimento. Nunca receba ou fale com cliente desconhecendo o tema ou a situação do mesmo. Saiba oferecer sempre a melhor solução.
8. Não interrompa o cliente quando ele estiver falando. Espere que acabe o raciocínio e seus argumentos serão mais bem compreendidos. Não faça da reunião um monólogo seu.
9. Sempre atenda o cliente pensando numa relação de longo prazo que ele venha a desenvolver.
10. Lembre-se sempre de que seu cliente não tem tempo a perder.
11. Aja! Não espere somente que os outros façam por você! A maioria das empresas não fracassa por falta de talento ou visão estratégica. Elas fracassam por falta de realização.
12. O cliente é o seu maior ativo. Se você leva meses para conseguir um cliente, pode levar apenas segundos para perder.
13. Trabalhando em equipe, pessoas comuns podem realizar feitos incomuns.

5 – Relações no Ambiente de Trabalho

As relações no ambiente de trabalho devem pautar-se pela cortesia e respeito. São valorizados o espírito de equipe, a lealdade, a confiança, a busca constante por resultados, a inovação e criatividade, o comprometimento com todos os clientes internos e funções desenvolvidas e a conduta compatível com os valores da imobiliária.

Quando no papel de gestor de pessoas, tenha em mente que seus funcionários e colegas o tomarão como exemplo. Suas ações assim devem constituir modelo de conduta para a sua equipe. Da mesma forma, todos os membros das equipes de trabalho devem ser exemplos uns para os outros, e para seus gestores, de comprometimento, competência, ética e profissionalismo.

Igualmente em seus relacionamentos sejam eles familiares, sociais, comunitários, tenha em mente que sua conduta e atitudes refletem sua personalidade e podem servir de referencial para outras pessoas.



É fundamental 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 profissional.

A educação e cortesia para com as pessoas são princípios fundamentais e devem ser rigorosamente aplicados.

“Quem não nasceu para servir, não serve para viver”. Busque sempre ser solícito para com todas as pessoas, mesmo que seja independente de suas atribuições.

6 – Relações com o Setor Público

Observe os mais elevados padrões de honestidade e integridade em todos os contatos com os administradores e funcionários do setor público, evitando sempre que a sua conduta possa parecer imprópria.

Abstenha-se de manifestar opinião sobre atos ou atitudes de funcionários públicos, ou de fazer comentários de natureza política.

Ao defender os interesses da imobiliária, aja com confiança nos padrões de atuação da nossa Empresa e observe sempre os mais elevados princípios éticos e o respeito às leis e normas vigentes.

Trate todos os magistrados e funcionários do setor público com respeito, cortesia, obedecendo às regras de hierarquia de cada setor e órgão.

Enfim, procure estabelecer uma política de bom relacionamento com todos os funcionários do setor público, qualquer que seja o âmbito, honrando seus compromissos.

7 – Relações com Fornecedores

A escolha e contratação de fornecedores devem sempre ser baseadas em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades da empresa, devendo ser conduzidas por meio de processos pré-determinados, tais como concorrência ou cotação de preços, que garantam a melhor relação custo-benefício.

Não faça negócios com fornecedores de reputação duvidosa.

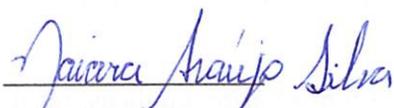


8 – Relações com Concorrentes

Respeite a concorrência, não a subestime. A concorrência leal deve ser o elemento básico em todas as nossas operações com outros profissionais. Nossa competitividade deve ser exercida com base nesse princípio.

Não devem ser feitos comentários que possam afetar a imagem dos concorrentes ou contribuir para a divulgação de boatos sobre eles.

É proibido fornecer informações de propriedade da imobiliária a concorrentes. Procure não comentar aspectos internos da empresa com amigos ou conhecidos, especialmente com os que trabalham em empresas concorrentes.



Naiara de Araújo Silva

Acontece Assessoria e Planejamento Imobiliário Ltda

CNPJ 26.977.553.0001-92