

**CÓDIGO CISA DE
PRESTADORES DE
SERVIÇOS**



O QUE É O CÓDIGO CISA DE PRESTADORES DE SERVIÇOS?

O Código de Prestadores de Serviços apresenta os padrões mínimos da Cisa bem como os princípios de conduta e ética esperada que seus prestadores de serviço devem aderir e cumprir para poder realizar negócios. A Cisa visualiza suas parcerias como estratégicas para garantir a excelência de suas atividades e o bom relacionamento no longo prazo.

O desconhecimento das obrigações legais ou normativas, não deverá ser utilizado como argumento para possível defesa contra desvios de conduta não alinhados com a expectativa da Cisa. Portanto, é de única e exclusiva responsabilidade dos prestadores de serviço que aderirem a esse código, assegurar o cumprimento das leis e regras vigentes às atividades profissionais desempenhadas.

A Cisa considera como prestadores de serviço todas as entidades e pessoas jurídicas que fazem negócios com as suas filiais, matriz ou entidades afiliadas. É de extrema importância a disseminação desse código e a verificação do cumprimento das normas em conformidade com o explicado e orientado. Acredita-se que o processo de aderência a esse código é um processo dinâmico que deve encorajar seus prestadores de serviço a realizarem melhorias em suas operações para garantir a excelência na execução dos serviços.

A concordância desse código é pré-requisito necessário e essencial para o fechamento de negócios com a Cisa, com essa aceitação, pode-se afirmar o real comprometimento de seus prestadores de serviço de atuar em conformidade dos regulamentos e legislação vigente para que possam atuar em parceria com a Cisa.

O PRESENTE CÓDIGO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS SE APLICA A TODOS, SEM EXCEÇÃO, E ESPERAMOS QUE TODOS ATUEM SEMPRE DE ACORDO COM OS PRINCÍPIOS E REGRAS AQUI ESTABELECIDOS BEM COMO, ASSEGUREM O CUMPRIMENTO DAS NORMAS E PROCEDIMENTOS INTERNOS, A FIM DE GARANTIR UMA PARCERIA LONGEVA E SAUDÁVEL PARA AMBAS ÀS PARTES.

PILAR I: RECURSOS HUMANOS

DIREITO A LIVRE ASSOCIAÇÃO

Todos os prestadores de serviço da Cisa devem zelar pelo direito dos seus funcionários a livre associação a sindicatos.

TRABALHO FORÇADO

A Cisa é contra o trabalho escravo e/ou forçado, tanto dentro de suas empresas quanto em seus prestadores de serviço.

IDADE MÍNIMA DE TRABALHO

Os prestadores de serviços da Cisa devem lutar contra a exploração do trabalho infantil e pelo incentivo a implantação de programas de erradicação do trabalho infantil para a construção de uma cultura adequada e de respeito à idade mínima de trabalho. Se forem contratados, menores, com idade entre 16 e 18 anos, esses devem estar vinculados à empresa na forma de jovem aprendiz.

CONTRATAÇÃO E CAPACITAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS

A Cisa presa pelos serviços prestados com qualidade por parte dos seus parceiros, dessa

forma espera-se que os mesmos contratem funcionários com a devida experiência em sua área de atuação e qualificação coerente com o cargo ocupado.

Além disso, para que seja garantido o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados à Cisa, espera-se que seus funcionários sejam constantemente treinados e passem por programas de aperfeiçoamento de acordo com as necessidades internas identificadas.

PRÁTICAS DE TRABALHO

Espera-se dos prestadores de serviços da Cisa a adoção das práticas trabalhistas de acordo com a legislação vigente, bem como o justo tratamento de todos os seus funcionários. Dessa forma, só deverão ser empregados funcionários legalmente autorizados, que gozaram da liberdade de escolha do trabalho, que possam pedir demissão no momento que acharem apropriado (sempre seguindo as normas trabalhistas vigentes), que não lhes sejam exigidos trabalho para além do número máximo horas diárias estipuladas pela lei e por fim, que as horas extras realizadas sempre sejam voluntárias e remuneradas de acordo com a legislação.

DISCRIMINAÇÃO RACIAL

Os prestadores de serviços devem operar e tratar seus funcionários com dignidade, respeito e integridade. Com base nessa diretriz será vedado todo e qualquer tipo de discriminação, seja ela com base em raça, cor, idade, gênero, orientação sexual, etnia, religião, deficiência, associação sindical ou política. Também deverá ser proibido qualquer tipo de abuso físico, coerção ou ameaça. Cabe sempre a empresa o fornecimento de proteção aos funcionários contra assédio ou coação no local de trabalho. Os costumes e as práticas locais nunca deverão justificar desvios dos Direitos Humanos.

HORAS TRABALHADAS, SALÁRIO E BENEFÍCIOS.

As horas trabalhadas devem seguir o estabelecido na legislação, bem como os períodos de descanso, feriados, períodos de licença maternidade ou paternidade e outros previstos em lei.

CONDIÇÕES DE TRABALHO

Os prestadores de serviço devem garantir um ambiente de trabalho seguro e saudável aos seus funcionários com condições adequadas de salubridade e segurança para realização do trabalho.

Além disso, as estações de trabalho devem ser sempre estabelecidas e mantidas de acordo com as leis e regras correspondentes.

PILAR II: SUSTENTABILIDADE

PERMISSÕES AMBIENTAIS

Os prestadores de serviço devem garantir a existência e manutenção de certificados e registros ambientais de acordo com a lei em vigor que rege seu negócio.

SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

Os prestadores de serviço devem garantir a correta implantação e documentação de um Sistema de Gestão Ambiental baseado em leis internacionais como a ISO. Esse Sistema de Gestão Ambiental deve ser responsável por identificar, controlar e mitigar impactos ambientais significantes na operação do prestador.

UTILIZAÇÃO DE RECURSOS AMBIENTAIS, PREVENÇÃO DA POLUIÇÃO E DIMINUIÇÃO DO LIXO

Os recursos naturais utilizados pelos prestadores de serviço devem ser otimizados durante o processo produtivo, como energia e

água. Deve ser assegurada a implantação de controles que demonstrem a prevenção de poluição e minimização da geração de resíduos sólidos e líquidos. Antes do descarte de qualquer tipo de resíduo, seja esse sólido ou líquido o mesmo deve ser caracterizado e descartado de acordo com a legislação vigente.

PILAR III: INTEGRIDADE NOS NEGÓCIOS

CONDUTA ANTICORRUPÇÃO

Os prestadores de serviço não devem em hipótese alguma oferecer diretamente ou por meio de intermediários, vantagens impróprias para que seja possível obter e/ou manter um negócio com a Cisa. Também não deverá ser aceito qualquer tipo de propina ou vantagens financeiras que sejam contra a Política Anticorrupção da Cisa e leis vigentes.

CANAL DE DENÚNCIAS

Os prestadores de serviços devem fomentar a existência de um canal de denúncias permitindo a realização de denúncias anônimas, quando necessário. Deve-se assegurar a existência de

pessoa específica que monitore continuamente as denúncias, realize o registro dos problemas relatados e tome as ações cabíveis de maneira confidencial.

REGISTRO DAS OPERAÇÕES

Os prestadores de serviços devem manter atualizado todo o histórico dos serviços prestados e produtos entregues para demonstrar que estão de acordo com as leis e regulamentações no que tange produtos, serviços e governo.

CONFORMIDADE

A Cisa pode solicitar e realizar sempre que necessária auditoria de seus prestadores de serviços para identificar se os serviços prestados foram realizados em conformidade com as regras e legislações vigentes, podendo solicitar em qualquer momento ações para mitigação de riscos.

No caso de ocorrência de erros, deve - se assegurar os procedimentos adequados para correção, principalmente nos casos que envolvam consultas ou decisões judiciais.

SOLVÊNCIA FINANCEIRA

A Cisa preocupa-se com capacidade financeira dos seus prestadores de serviço, pois sua falta

pode impactar diretamente na qualidade dos serviços prestados. Por essa razão, a mesma deve ser informada/ notificada em casos em que o prestador se encontre em situação de falência, recuperação judicial/ extrajudicial ou medida cautelar fiscal.

PARCEIROS DE NEGÓCIOS

Os prestadores de serviço devem possuir procedimentos adequados para a seleção e encerramento de parcerias de negócios, assegurando que aqueles que estão em fase da rescisão de acordos e contratos não tenham acesso aos seus sistemas e instalações.

PROPRIEDADE INTELECTUAL

Os prestadores de serviço devem tomar as ações para proteger e manter as informações confidenciais. No caso de utilização de empresas subcontratadas, as informações só poderão ser divididas conforme o consentimento da Cisa.

CONFLITO DE INTERESSES

Os prestadores de serviço devem relatar sempre que necessário qualquer tipo de situação que possa ser identificada como conflito de interesse, ou seja, deve ser informado sempre que houver interesse de qualquer colaborador

da Cisa no negócio do prestador de serviço e/ou quando exista qualquer tipo de ligação entre algum colaborador e o prestador de serviço.

PILAR IV: SEGURANÇA DA

CARGA

TRANSPORTE

Os prestadores de serviço devem garantir que toda carga seja transportada de modo seguro assegurando o monitoramento e a rastreabilidade durante o percurso previsto. É imprescindível evitar qualquer tipo de destinação ilícita à carga.

Para o transporte de produtos perigosos devem-se seguir as orientações que serão descritas no tópico – Cargas de Risco.

ARMAZENAGEM

Os prestadores de serviço devem garantir o extremo controle da entrada de toda a mercadoria em seus armazéns e para isso deve-se realizar a contagem, a pesagem e a verificação da natureza dessas atividades. A conferência visa assegurar que o transporte foi

realizado corretamente e a integridade das unidades de carga.

Além disso, é função do prestador de serviço garantir o acesso aos locais de manuseio somente a pessoas autorizadas para essa atividade para que não ocorram violações e furto das unidades de carga. Essa carga deve permanecer em perfeito estado até o momento da chegada ao cliente final. Deve-se ainda o prestador assegurar a supervisão constante durante os carregamentos das mercadorias e que a carga seja constantemente rastreada.

PRODUÇÃO DE MERCADORIAS

No caso de produção de mercadorias por parte do prestador de serviço (como por exemplo, montagem de partes e peças) devem existir procedimentos para garantir a segurança no processo produtivo e a integridade das mercadorias, bem como o controle de acesso as instalações envolvidas.

AÇÕES EM CASO DE NÃO CONFORMIDADE

Em caso de identificação de não conformidade, durante o transporte e armazenagem da carga é de função do prestador de serviço a tomada de ação e imediata comunicação à pessoa responsável na Cisa. Como exemplos de não conformidades podemos citar casos de violação

dos lacres ou selos de segurança, incidentes com a carga, excesso ou falta de mercadoria e outros.

Sempre que ocorrer qualquer modificação do escopo do serviço contratado a Cisa deve ser comunicada para que seja providenciado um aditivo contratual. Para isso é necessário que o prestador forneça os dados a respeito do que deve ser modificado e todas as características técnicas necessárias (material, extensão, volume, etc.), para a avaliação e validação pelo responsável da Cisa.

CARGAS DE RISCO

Sempre que aplicável ao tipo de serviço prestado, deverá ser garantida a correta identificação de produtos perigosos, substâncias químicas, a segurança no manuseamento e na movimentação, acondicionamento, reciclagem, reutilização e descarte. É de extrema importância e obrigatório garantir a aplicação da legislação, bem como o adequado treinamento dos funcionários envolvidos com esses tipos de substâncias.

TREINAMENTOS EM SEGURANÇA DA CARGA E CERTIFICAÇÕES

O prestador deve garantir programas permanentes de conscientização sobre ameaças à cadeia de suprimentos, (especialmente no que se refere ao terrorismo e ao contrabando).

A Cisa incentiva que seus prestadores de serviço obtenham certificados de segurança e/ou de conformidade aduaneira, reconhecidos mundialmente como forma de resguardar ainda mais a cadeia logística a qual trabalha.

PILAR V: SEGURANÇA PATRIMONIAL

CONTROLE DE ACESSO A ÁREAS SENSÍVEIS

Os prestadores de serviços devem garantir que seja realizada a segurança patrimonial em suas dependências, para isso deve-se assegurar que todos os locais restritos sejam protegidos por barreiras físicas e que sejam evitados acessos não autorizados e que existam cercas perimetrais para evitar o acesso de veículos de passeio e de carga em locais não autorizados. O monitoramento das instalações das áreas sensíveis, o controle das chaves e dispositivos de travamento de áreas sensíveis e a proteção do estabelecimento com sistemas alarmes em áreas sensíveis também são de extrema importância.

Para que seja possível garantir a correta utilização das dependências do prestador, também deve ser mantida a cópia da ficha de registro de todos os funcionários, garantida a utilização de uniforme de trabalho para a diferenciação das equipes existentes (administrativa e operações) e o registro de todos os nomes dos funcionários em um local único.

O controle de acesso de pessoas é uma estratégia fundamental para garantir a segurança e, por isso, é necessário que os prestadores de serviços se preocupem com suas instalações, a utilização de crachás de identificação durante o horário de trabalho, para todos os seus funcionários e que seja feito o controle da circulação de funcionários fora do local de execução de atividades, o controle do acesso ao estacionamento no interior das instalações e a conferência das assinaturas da autorização de saída da unidade.

SITUAÇÕES EMERGENCIAIS

Deve ser garantido o preparo dos colaboradores em caso de situações emergenciais. Para esse item deve ser garantido, procedimentos de evacuação dos estabelecimentos de trabalho, treinamentos de emergência, kits de primeiros socorros,

equipamento de detecção de fumaça, equipamentos de combate a incêndio e saídas de emergência bem sinalizadas. Os funcionários devem ser constantemente treinados para garantir o bom tempo de resposta no caso de situações de emergência e/ou de cuidados médicos.

SEGURANÇA DAS EQUIPES DE INFORMÁTICA

Os prestadores de serviço devem garantir que existam procedimentos que assegurem a segurança física dos equipamentos de informática, descrevendo onde se localizam os principais servidores de armazenamento de dados e as medidas são adotadas para assegurada sua proteção.

Assegurar que as instalações possuam iluminação adequada e tenham sistemas de alarmes para a proteção patrimonial.

PILAR VI: SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

CONFORMIDADE E INTEGRIDADE DAS INFORMAÇÕES PRESENTES NOS SISTEMAS

Os prestadores de serviços devem garantir que todos os registros realizados nos sistemas informatizados sejam atualizados, precisos, completos e confiáveis.

A manutenção da integridade de seus sistemas informatizados também é primordial para a confiabilidade de todos os dados, sejam ele de controle do estoque, de documentos relacionados ao Comércio exterior, dentre outros. Caso não existam sistemas informatizados suficientemente robustos para garantir a segurança de informação, o prestador de serviços deve assegurar a existência de procedimentos e treinamentos contínuos para detecção de erros, omissões e tratamento dessas ocorrências sem que ocorra a ocultação do histórico dos dados.

ACESSOS INDEVIDOS

O prestador deve garantir a identificação dos casos de acessos indevidos aos seus sistemas informatizados, esses acessos devem ser extremamente controlados para garantir que as informações contidas nos sistemas não sejam manipuladas, alteradas, danificadas por pessoas que não possuam autorização para isso.

PRÓXIMOS PASSOS

I. RELATAR VIOLAÇÕES

OS PRESTADORES DE SERVIÇO DEVERÃO RELATAR QUALQUER TIPO DE VIOLAÇÃO A ESSE CÓDIGO. AS VIOLAÇÕES DEVEM SER RELATADAS PARA O PONTO DE CONTATO DO PRESTADOR DE SERVIÇO NA CISA, OU SE ACHAR MELHOR DE FORMA ANÔNIMA, CONFORME OS CONTATOS ABAIXO:

CONTATO SEGURO POR TELEFONE AO VIVO E/OU GRAVADO: 0800 601 8661

CONTATO SEGURO PELA INTERNET: WWW.CONTATOSEGURO.COM.BR,

RESTRIÇÃO

II. RECONHECIMENTO DO PRESTADOR DE SERVIÇO

ENTENDEMOS E CONFIRMAMOS QUE:

- RECEBEMOS E ENTENDEMOS O CONTEÚDO DO PRESENTE CÓDIGO CISA DE PRESTADORES DE SERVIÇOS.
- ESTAMOS CIENTES DAS LEIS E REGULAMENTAÇÕES RELEVANTES EM QUE A NOSSA EMPRESA TRABALHA.
- IREMOS RELATAR PARA A CISA CASO SEJA IDENTIFICADA QUALQUER TIPO DE VIOLAÇÃO DESSE CÓDIGO.
- VAMOS TRABALHAR EM CONFORMIDADE COM O CÓDIGO CISA DE PRESTADORES DE SERVIÇOS SEM NENHUMA RESTRIÇÃO.
- VAMOS INFORMAR NOSSOS COLABORADORES/EMPRESAS SUBCONTRATADAS O CONTEÚDO CÓDIGO CISA DE PRESTADORES DE SERVIÇOS E GARANTIR QUE ELES TAMBÉM GARANTAM A IMPLANTAÇÃO E CONFORMIDADE COM AS NORMAS E LEIS AQUI DIVULGADAS.

NÓS AUTORIZAMOS A CISA, OU QUALQUER EMPRESA QUE ATUE REPRESENTANDO A CISA A REALIZAR AUDITORIAS COM OU SEM AVISO NOS NOSSOS NEGÓCIOS E/OU NOS NEGÓCIOS DOS NOSSOS SUBCONTRATADOS EM QUALQUER PERÍODO PRA VERIFICAR A CONFORMIDADE DAS OPERAÇÕES COM O CONTEÚDO DO CÓDIGO CISA DE PRESTADORES DE SERVIÇOS.

NOME DA EMPRESA: _____

NOME DO RESPONSÁVEL E CARGO: _____

ASSINATURA: _____ CARIMBO DA EMPRESA: _____

CNPJ: _____

DATA E LOCAL: _____

ESSE DOCUMENTO DEVE SER AUTORIZADO POR UM REPRESENTANTE AUTORIZADO DO PRESTADOR DE SERVIÇO E DEVOLVIDO PARA O PONTO DE CONTATO NA CISA.