

***A quem se destina este Manual***

Este documento estabelece importantes diretrizes para o cumprimento dos padrões da companhia, no que se refere às práticas comerciais e aos negócios.

Ele reúne o conjunto de normas e procedimentos a serem seguidos por TODOS aqueles que trabalham na West Brasil Lubrificantes Ltda., ou seja, diretor, funcionários, estagiários, trainees e prestadores de serviços. Como condição de emprego na West Brasil, os colaboradores devem obedecer às normas da empresa sobre conduta ética e de negócios e sobre suas políticas e procedimentos internos. A assinatura do Termo de Recebimento e Conhecimento do Manual de Conduta e Procedimentos da West Brasil e sua observância são compulsórias a todos que trabalham na West Brasil. Todos se beneficiam de um clima de boa conduta ética. Os funcionários que tenham conhecimento ou suspeita de casos de má conduta, atividades ilegais, fraudes, apropriação ou uso indevido de bens, da empresa ou de clientes, ou outras violações às regras estabelecidas neste Manual têm a responsabilidade de comunicar tais ocorrências ao Diretor da West Brasil. Violações às regras estabelecidas neste Manual são consideradas graves e constituem motivo para a tomada de sanções disciplinares, incluindo demissão.

***Princípios (Valores)***

Todas as atividades desenvolvidas na West Brasil devem obedecer aos seguintes princípios:

- ✓ Respeito à vida, às leis, à sociedade e ao meio ambiente;
- ✓ Ética e responsabilidade social;
- ✓ Segurança;
- ✓ Lucratividade;
- ✓ Longevidade.

***Procedimentos: Utilização de Bens e Informações***

O patrimônio da West Brasil deverá ser utilizado exclusivamente para finalidades relacionadas aos objetivos da empresa. É dever de todos, a preservação e a utilização adequada dos bens, não só os equipamentos, materiais, móveis e instalações, como também todas as informações pertinentes ao negócio e aos clientes da empresa. Toda a documentação relativa à West Brasil ou aos seus clientes deverá ser mantida em local seguro. Todos os colaboradores devem zelar pela confidencialidade, por prazo indeterminado, de quaisquer informações privilegiadas a que tiverem acesso em função das atividades que desempenham na West Brasil, especialmente as relativas aos clientes da empresa (informações cadastrais, bancárias, financeiras, informações relativas às preferências de investimentos, dentre outras). Entende-se como Informação Privilegiada qualquer informação que não tenha sido divulgada ao público. Os colaboradores não estão autorizados a discutir informações privilegiadas em locais públicos ou através de sistemas telefônicos de viva-voz. É expressamente vedada a utilização de qualquer informação privilegiada em benefício próprio ou de terceiros (familiares e amigos).

***Procedimentos: Utilização de Telefones***

Os colaboradores deverão utilizar os telefones fixos e celulares da West Brasil exclusivamente para assuntos corporativos. Para fins de controle e segurança, todas as ligações poderão ser controladas, monitoradas e até mesmo gravadas. Ligações telefônicas particulares poderão ocorrer por necessidade eventual, sendo estas permitidas desde que realizadas com bom senso. A utilização de telefones celulares particulares é permitida para fins profissionais. Sua utilização para fins particulares também deverá ser mantida ao mínimo necessário. Para preservar o bom ambiente de trabalho todos os colaboradores devem manter seus celulares particulares no modo silencioso/*vibracall* ou com toque em volume baixo.

***Procedimentos: Utilização softwares, internet e correio eletrônico***

Os colaboradores deverão utilizar os recursos de acesso à internet e serviço de correio eletrônico (email) apenas para assuntos corporativos. Para preservar esses recursos, a West Brasil se reserva o direito de controlar e monitorar seus conteúdos e formas de utilização. Os sistemas (programas, planilhas, controles ou rotinas) desenvolvidos, em desenvolvimento ou que venham a ser elaborados pelos colaboradores constituem propriedade exclusiva da West Brasil, cabendo à mesma as decisões acerca de sua comercialização, reprodução e utilização. É vedada a cópia, venda, uso ou distribuição de informações, software e outras formas de propriedade intelectual sem o consentimento prévio do responsável da área. Por questões de segurança, é também proibido efetuar download de qualquer programa sem autorização prévia do responsável da área de informática. O uso da rede para armazenar os arquivos corporativos deve ser feito de forma criteriosa para não acumular arquivos desnecessários. É recomendado que cada colaborador efetue checagens periódicas para exclusão de arquivos que não serão mais necessários, tornando assim mais eficiente a alocação de memória disponível nos servidores da West Brasil. É expressamente vedada a alteração da assinatura de email sem o consentimento prévio do responsável de Informática.

***Procedimentos: Documentos produzidos e recebidos***

Todo colaborador da West Brasil é responsável pela exatidão das informações contidas nos documentos produzidos sob sua responsabilidade. Deverá ser priorizada a utilização da logomarca da West Brasil em todos os documentos elaborados para terceiros, especialmente para clientes da empresa. É imprescindível a correta aplicação da logomarca conforme diretrizes definidas pelo Diretor. É vedada a utilização da logomarca da West Brasil para assuntos não corporativos ou após o rompimento do vínculo com a empresa. Todos os documentos desenvolvidos por funcionários da West Brasil no desempenho das suas funções são propriedade da empresa e mantidos como confidenciais.

***Conflitos de Interesses***

Os colaboradores devem evitar qualquer situação que possa envolver conflito entre seus interesses pessoais e os interesses da West Brasil. Ao tratar com clientes atuais ou potenciais, fornecedores e concorrentes, os colaboradores devem agir objetivando os melhores interesses da West Brasil e sem considerar vantagens pessoais. Cada colaborador deve comunicar ao seu superior imediato e/ ou Diretor, imediata e detalhadamente, qualquer situação de conflito de interesses. É respeitado o direito dos colaboradores de se envolverem em outras atividades fora do horário de trabalho. Entretanto, cada um tem a responsabilidade de evitar atividades que entrem ou pareçam entrar em conflito com as responsabilidades da West Brasil para com seus clientes. Nenhuma atividade desenvolvida pelo colaborador fora do horário de trabalho deverá interferir na capacidade de dedicar tempo e atenção às suas atribuições e responsabilidades dentro do seu horário de trabalho na West Brasil, sendo isto considerado como conflito de interesses.

***Relacionamento com Clientes***

Os colaboradores devem adotar o seguinte padrão de conduta no relacionamento com os Clientes da West Brasil:

- ✓ Atender os clientes com eficiência, respeito e cortesia.
- ✓ Prezar pela transparência nas operações realizadas;
- ✓ Buscar oferecer produtos e serviços adequados aos objetivos e limitações de investimento dos clientes;
- ✓ Fornecer informações claras, precisas e abrangentes sobre cada tipo de operação alertando sobre os riscos inerentes;
- ✓ Nunca favorecer um cliente em detrimento de outro.
- ✓ É de responsabilidade dos colaboradores da área de cadastro manter toda a documentação e dados referentes aos clientes atualizados.

***Apresentação Pessoal***

Visando preservar a imagem institucional da West Brasil, é recomendado que seus colaboradores se preocupem em manter uma boa apresentação pessoal.

### ***Compromisso: Público interno e externo***

A WEST BRASIL firma o presente compromisso com a comunidade interna e externa dos locais onde mantém negócios, de forma a fomentar o crescimento sustentável, a excelência em Segurança, Saúde Ocupacional e Controle Ambiental, a Qualidade dos serviços e produtos que distribui e o bem estar da sociedade envolvida. O presente compromisso visa buscar melhorias contínuas em nossos processos de comercialização e logística, na segurança e saúde ocupacional de nossos colaboradores internos e externos, na qualidade dos produtos distribuídos e no armazenamento destes e controle ambiental, de forma a conviver com a sociedade local de forma integrada e responsável.

### ***Procedimento: Documentos do SGI (segurança do trabalho, saúde ocupacional, meio ambiente e qualidade)***

Os colaboradores devem seguir todas as diretrizes definidas nos documentos do Sistema de Gestão Integrada (Qualidade, Saúde, Segurança e meio ambiente). É responsabilidade de o gestor imediato orientar seus colaboradores nestes documentos, assim que o mesmo se ingressar na West Brasil. Visando o bom andamento dos processos, as diretrizes destes documentos orientam as atividades no bom atendimento aos nossos, clientes atuais ou potenciais, fornecedores, os colaboradores, circunvizinhança e comunidade. Visando a integridade dos processos, é recomendado que os gestores responsáveis das áreas revisem tais documentos e orientem seus colaboradores em suas atualizações.