

GUIA DE   
**BOAS PRÁTICAS**  
PARA **TERCEIROS** 

Este **Guia de Boas Práticas** tem o objetivo de orientar os terceiros sobre a conduta esperada dentro das dependências do **Grupo DPSP** (filiais, centros de distribuição e matriz).

# 1 INTRODUÇÃO

Este Guia é indicado a todos os terceiros que tenham relação com o Grupo DPSP

- Os representantes ou promotores de vendas de nossos parceiros comerciais.
- Fornecedores.
- Prestadores de serviço.
- Pessoa jurídica ou fornecedora de mercadorias e serviços.
- Subcontratadas ou subsidiárias.



# 2 BOAS PRÁTICAS

O relacionamento com os terceiros deve ser pautado por padrões éticos e íntegros, de acordo com o Código de Conduta e Ética, refletindo a identidade cultural do Grupo DPSP. Devemos exigir dos terceiros a mesma conduta que praticamos no ambiente de trabalho, por isso são consideradas faltas graves atitudes como:

- Desrespeito ou discriminação de qualquer natureza a qualquer pessoa (piadas, insultos, difamações, comentários degradantes ou indesejados, inclusive sobre raça, etnia, religião, preferência sexual, idade, aparência, deficiência física ou estereótipo de uma pessoa).
- Acesso às áreas internas da empresa sem a devida autorização, acompanhamento e identificação (obrigatório o uso de crachá).
- Utilização de palavras de baixo calão.
- Assédio moral\* ou sexual\*\*.
- Violência física ou verbal.
- Comportamentos impróprios, como proferir termos inadequados, falar com tom de voz alto ou gritar.
- Acesso às áreas internas da empresa sem a devida autorização, acompanhamento e identificação (uso de crachá).
- Desrespeitar a priorização do atendimento ao cliente.
- Não aguardar o momento certo para ser atendido.
- Ouvir som alto com qualquer aparelho portátil.
- Adentrar sem camisa ou utilizando capacete.

\*Ocorre assédio moral quando o colaborador é submetido recorrentemente a circunstâncias humilhantes, degradantes, vexatórias, hostis, vulgares ou agressivas no ambiente de trabalho.

\*\*O assédio sexual ocorre quando há constrangimento por meio de conduta verbal, visual ou física, com o objetivo de obter vantagens ou favorecimento sexual, como: exigência de encontros indesejáveis; solicitações de favores sexuais para promoção de cargo; tentativa de obtenção de favor sexual mediante ameaça de corte de benefícios, demissão, transferência ou qualquer outro fim; comentários, piadas ou mensagens de natureza sexual; exibição de imagens, vídeos ou qualquer material com conteúdo sexual ou pornografia.



“Nosso relacionamento com os terceiros deve ser pautado por padrões éticos e íntegros, de acordo com nosso Código de Conduta e Ética.”



# 3 ACESSO AO AMBIENTE INTERNO

Para ter acesso às áreas internas das filiais, centros de distribuição ou matriz, o terceiro deverá se apresentar ao colaborador responsável no Grupo DPSP, e este irá verificar se estão adequados o horário de entrada, o objetivo do serviço e os materiais e ferramentas que estiver portando.

O terceiro que estiver prestando serviços dentro da empresa deve estar acompanhado de um colaborador do Grupo DPSP durante todo o tempo.

É obrigatório que o terceiro esteja identificado com crachá e uniforme (quando aplicável), e sua permanência nas dependências da empresa deve estar relacionada exclusivamente as suas atribuições profissionais.

Na saída o terceiro deve, obrigatoriamente, informar ao colaborador responsável do Grupo que está deixando as dependências da empresa, podendo ter seus pertences vistoriados, conforme a política interna.

Por questões de segurança, caso algum terceiro não se identifique, a empresa se reserva ao direito de solicitar imediatamente sua saída das dependências do Grupo DPSP.

## DESTACAMOS AINDA ALGUMAS ORIENTAÇÕES IMPORTANTES:

### FILIAIS

Não é permitido que terceiros transitem na sala ou área de medicamentos controlados, sala de serviços farmacêuticos, área interna do balcão, sala da gerência ou no estoque.

### MATRIZ

Todo terceiro em caráter de visitante na matriz deve se identificar primeiro na recepção (térreo) do condomínio informando, obrigatoriamente, o nome e a área da pessoa com quem deseja falar.

Ao ser autorizado, o terceiro deve ser direcionado à recepção do 1º andar do Grupo DPSP, não sendo permitido o acesso aos demais andares da matriz sem autorização e acompanhamento.

Havendo violações das diretrizes do Código de Conduta e Ética pelo terceiro, disponibilizamos o Canal de Ouvidoria para comunicação, de forma confidencial e, se desejar, anônima.

"É obrigatório que o terceiro esteja identificado com crachá e uniforme (quando aplicável), e sua permanência nas dependências da empresa deve estar relacionada exclusivamente as suas atribuições profissionais."





Canal de  
**Ouvidoria:**

Esclareça dúvidas pelo e-mail:  
**canaldeouvidoria@dpsp.com.br**

**Reporte violações** por meio do telefone **0800 600 2175**  
ou do site **www.ouvidoriadpsp.com.br**

APLICATIVO CONTATO SEGURO disponível no GooglePlay e AppStore

GRUPO   
**DPSP**