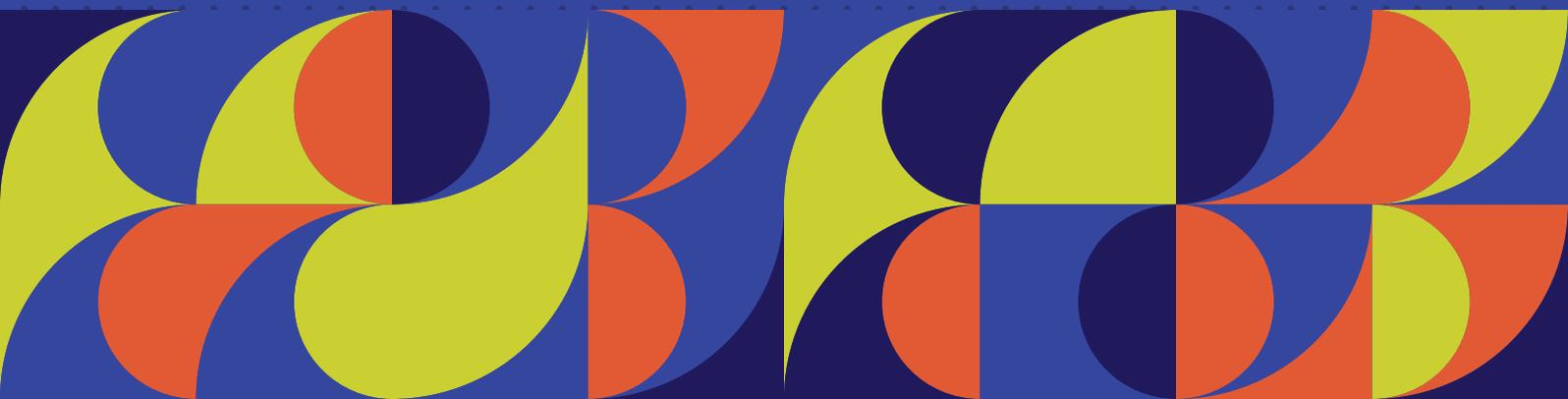
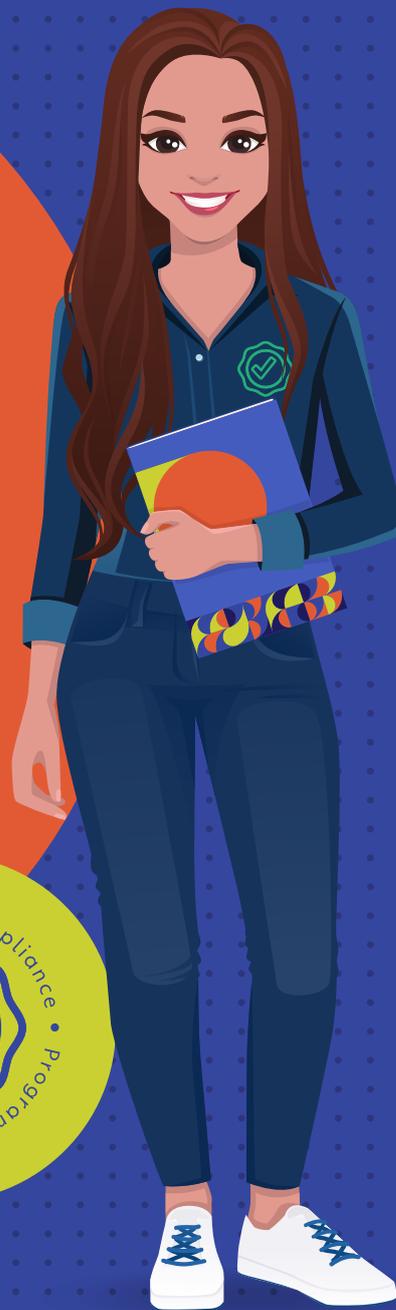


Código de Ética e Conduta

SESI SENAI
PELO FUTURO DO TRABALHO

Amapá



Código de Ética e Conduta

SESI SENAI
PELO FUTURO DO TRABALHO

Amapá



MACAPÁ
2022



SESI – DEPARTAMENTO REGIONAL DO AMAPÁ
SENAI – DEPARTAMENTO REGIONAL DO AMAPÁ

Sergio Moreira

Diretor Regional do SESI/SENAI-DR/AP

Regiane Pereira Machado

Superintendente Corporativa do SESI/SENAI-DR/AP

Alyne Vieira Silva Barbosa

Superintendente do SESI-DR/AP

Diretora de Operações do SENAI-DR/AP

Jean Alves Pereira Almeida

Diretor Jurídico do SESI/SENAI-DR/AP

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S492 SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA; SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL

Código de ética e conduta. / Serviço Social da Indústria - SESI Amapá / Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI Amapá. 2ª ed. Macapá: SESI/SENAI, 2022.

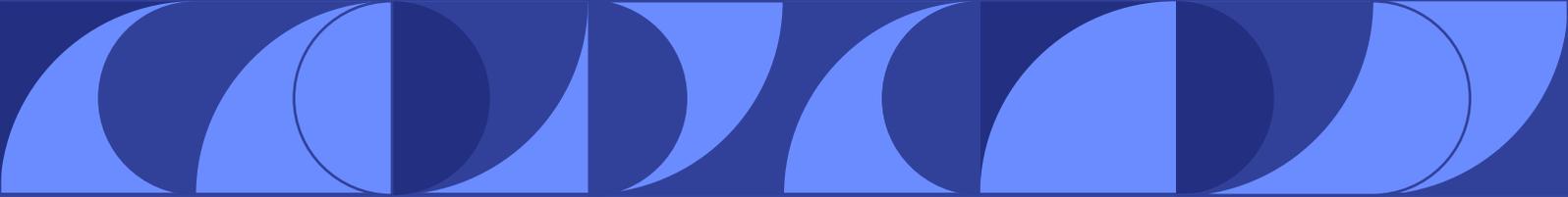
62 p. il.

1. Ética - Código. 2. Ética - conduta 3. SESI/SENAI - Macapá/AP. I. SESI/SENAI. II. Título.

CDD 22.ed. 174

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	6
2. INTRODUÇÃO.....	9
3. DIRECIONADORES INSTITUCIONAIS.....	12
3.1. NOSSA MISSÃO.....	12
3.2. NOSSA VISÃO.....	12
3.3. NOSSOS VALORES	12
4. COMPROMISSOS ÉTICOS	15
5. GUIA PARA TOMADA DE DECISÕES ÉTICAS	17
6. RELACIONAMENTOS COM O PÚBLICO DE INTERESSE	19
7. RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO	22
7.1. COLABORADORES, GESTORES E DIRIGENTES.....	22
8. RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO EXTERNO	32
8.1. RELACIONAMENTO COM O CONSUMIDOR.....	32
8.2. RELACIONAMENTO COM OS TERCEIROS E FORNECEDORES	34
8.3. RELACIONAMENTO COM OS CONCORRENTES.....	41
8.4. RELACIONAMENTO COM OS SINDICATOS	42
8.5. RELACIONAMENTO COM O PODER PÚBLICO	43
8.6. RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE	46
9. RELACIONAMENTO COM A MÍDIA	49
10. RELACIONAMENTO COM O MEIO AMBIENTE	52
11. VIOLAÇÕES AO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA.....	54
12. COMITÊ DE ÉTICA.....	56
12.1. COMPOSIÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA.....	56
12.2. OBJETIVOS DO COMITÊ DE ÉTICA.....	58
12.3. CONDUTAS E COMPETÊNCIAS	58
13. CANAL DE MANIFESTAÇÃO	59
14. REFERÊNCIAS	61



APRESENTAÇÃO

As civilizações evoluem e declinam numa relação orgânica entre desafios e respostas, nas quais os indivíduos trazem consigo questões próprias a sua época, numa “corrida de bastão” passando por gerações, na olimpíada humana pela melhoria das condições de vida.

Nos processos de amadurecimento das sociedades busca-se compreender as causas das suas dificuldades e geram soluções, que por sua vez, provocam a emergência de novos desafios.

Nossa contemporaneidade vem presenciando transformações culturais em ritmo e abrangência jamais experimentados pela humanidade. Desequilíbrios de ordens distintas, sejam econômicos ou socioambientais, se mesclam em avanços e inovações revolucionárias contidas em três macros movimentos: o resgate de um senso de integralidade; a transdisciplinaridade e o desenvolvimento sustentável. Em essência, estamos diante de uma grande composição entre governos, ONGs, entidades públicas e privadas, voltadas para um ambicioso projeto de concertação global.



Nenhuma nação com suas estruturas e instituições está imune às consequências deste processo histórico, sedento por ética em todas as relações e que exige a revisão da conduta das organizações, suas lideranças e integrantes em geral, que se transformam em incubadoras do futuro, ou seja, “comunidades de desenvolvimento”.

Neste contexto, o SESI SENAI Amapá, na sua determinação de prestar serviços de alta relevância para o setor industrial e a sociedade amapaense, concebeu iniciativas estruturantes, sistemicamente relacionadas: a revisão da identidade organizacional, que inclui o estabelecimento deste Código de Ética e Conduta; o alinhamento das lideranças, e o estabelecimento do Planejamento Estratégico.

Construído de maneira participativa, este Código de Ética e Conduta foi estruturado para conferir aos colaboradores do SESI SENAI Amapá uma referência de conduta profissional, que norteie situações diárias e oriente como agir em momentos de tomadas de decisões, a fim de reduzir os riscos de interpretações subjetivas quantos aos aspectos morais e éticos, levando em consideração o conjunto de relacionamentos internos e externos.

Aos que contribuíram com suas opiniões, aos que se envolveram na sua estruturação, nossos agradecimentos.

Convido todos a lerem cuidadosamente as suas disposições, observá-las e referenciá-las com frequência, uma vez que temos aqui um organismo assertivo, que sabe quem é, o que fazer e como ir.



Júlio Sergio de Maya Pedrosa Moreira
Diretor Regional do SESI/SENAI Amapá

INTRODUÇÃO

O Código de Ética e Conduta do SESI SENAI Amapá é um documento orientador, com regras que ajudam a equalizar e disseminar comportamentos. Este instrumento visa o fortalecimento da cultura corporativa, tornando-a mais transparente, e promovendo as boas práticas profissionais.

Suas informações devem orientar e esclarecer dúvidas, tornando o trabalho, as iniciativas e as decisões do dia a dia seguras e aderentes aos princípios corporativos expressos na Missão, na Visão e nos Valores do SESI SENAI Amapá.

Diante da implantação do Programa de Compliance nestas instituições, houve a necessidade de se realizar a atualização deste normativo, na busca por transformações sensíveis e positivas, não só no que tange a um ambiente de trabalho mais saudável aos seus integrantes, mas também uma mudança de mentalidade refletindo na vida cotidiana de cada um.

Por meio de efetivo suporte da alta gestão, as respectivas atualizações apresentam-se com o objetivo de reorganizar os procedimentos de denúncias, intensificar o combate à corrupção em todas as suas formas, em total respeito à Lei Anticorrupção nº Lei 12.846/13 e demais normas conexas, expandindo a responsabilidade sobre as condutas constantes deste código, a todos aqueles que direta ou indiretamente se relacionam com o SESI SENAI Amapá.



No mesmo sentido, busca-se a renovação de entendimentos, para permitir a realização de manifestações anônimas, desde que sigam critérios aqui descritos, e também, reforçar com mais afinco o total respeito ao anonimato e repúdio à retaliação sobre aqueles que, de boa-fé utilizam-se do canal de denúncias.

Esperamos que este Código de Ética e Conduta contribua para a criação de um ambiente institucional cada vez mais digno, agradável, motivador, produtivo, participativo, com respeito às ideias, opiniões e iniciativas, fortalecendo as relações internas e externas com os diferentes públicos e, principalmente, pratique efetivamente o combate à corrupção.

O que é Ética?

É um conjunto de valores e princípios que guiam nossa conduta para facilitar o convívio entre pessoas. A ética é sempre de um grupo ou de uma coletividade. Não existe ética individual.

Ética pessoal, diz respeito à ação individual. Ter ética é ter consciência ou caráter. É ter seus valores e princípios fundamentados nas suas convicções e particularidades. Ética Pública (ou social), que diz respeito à responsabilidade da sociedade como um todo pelo bem comum.



A ética baseia-se nos ideais da virtude e do bem, valores sem os quais as relações na sociedade não podem prosperar.

Oscar Motomura, fundador e principal executivo da Amaná-Key, utiliza a definição que vem da filosofia de que “ética é a escolha pelo bem comum”, e, partindo desse entendimento podemos considerar que ética é fazer sempre o certo, agindo sempre com boa-fé, respeito às normas e à moralidade, que resultará em um ambiente agradável para todos.

Como utilizar este Código?

Este Código deve ser utilizado para consulta sempre que surgirem dúvidas acerca da conduta ética empregada no desempenho de atividades no âmbito do SESI SENAI Amapá. O intuito, portanto, é que sirva como orientador da conduta ética desejada nas ações do dia a dia.

No caso de restarem dúvidas quanto à utilização, é obrigação e responsabilidade do usuário obter orientações sobre a conduta mais adequada junto ao seu superior hierárquico ou em quaisquer instâncias citadas neste documento.

DIRECIONADORES INSTITUCIONAIS

NOSSA MISSÃO

Promover a competitividade da Indústria Brasileira, influenciando a criação de um ambiente favorável aos negócios e estimulando o desenvolvimento humano e tecnológico.

NOSSA VISÃO

Ser referência em educação básica e profissional, tecnologia e inovação, segurança e saúde no trabalho para as indústrias do Amapá.

NOSSOS VALORES

O SESI SENAI Amapá são instituições que, em sua essência, buscam a garantia de relações pautadas em princípios éticos, em especial, a integridade e honestidade, prezando sempre pela valorização do ser humano, por meio de ações que estimulem o desenvolvimento pessoal e profissional, além de provocar na comunidade uma postura responsável.





✓ Consciência ética:

Valorizamos relações alicerçadas sobre princípios éticos como: integridade, honestidade, respeito ao próximo e compromisso com os interesses do SESI SENAI Amapá.

✓ Aprendizado Constante:

Proporcionamos a valorização do ser humano, estimulando o desenvolvimento pessoal, intelectual e profissional.

✓ Respeito:

Desenvolvemos ações socioeducacionais e profissionalizantes com a finalidade de provocar uma postura comprometida com o desenvolvimento econômico, exaltando práticas que respeitem a sociedade, a natureza e a comunidade industrial.

✓ Produtividade:

Buscamos o aperfeiçoamento contínuo de nossos produtos e a excelência em nossos serviços, visando soluções inovadoras, personalizadas e otimizadas aos nossos clientes.

✓ **Sentimento de Pertencimento:**
Objetivamos a potencialização de mecanismos que proporcionem maior integração entre todas as áreas, buscando um ambiente saudável e produtivo despertando o orgulho de ser SESI SENAI Amapá.

✓ **Transparência:**
Primamos pela transparência em todos os nossos procedimentos institucionais, garantindo maior confiança por parte da sociedade.

✓ **Tempestividade:**
Garantimos aos nossos clientes internos e externos a responsabilidade pela realização de procedimentos, associando qualidade à rapidez e eficiência.



COMPROMISSOS ÉTICOS



Os nossos compromissos são fundamentais e devem ser seguidos por todos integrantes do SESI SENAI Amapá.

✓ Ambiente Seguro

Ambiente saudável, protegido e seguro, devendo todos os integrantes das instituições, criar e manter condições adequadas de trabalho.

✓ Atendimento ao cliente

Qualidade no atendimento ao cliente: satisfação, oferta de produtos e serviços com honestidade e transparência, respeitando os prazos, garantias e especificações contidas nos instrumentos de negociação e análises de todas as sugestões e reclamações, dando-lhes os devidos encaminhamentos.

✓ Comunicação eficiente

Precisão e transparência das informações, buscando sua disseminação de forma eficiente e eficaz.

✓ Imagem Institucional

Zelo pelos valores e pela imagem das instituições, disseminando suas ações pela postura, comportamento profissional adequado e pelos princípios e crenças.



✓ **Relacionamento entre pessoas**

A colaboração e a disponibilidade são atitudes que devem prevalecer entre as equipes, valorizando o respeito e reconhecimento às pessoas.

✓ **Transparência na Gestão**

Retidão, profissionalismo, comprometimento nas atividades do dia a dia e nos atendimentos são primordiais e devem pautar a conduta dos colaboradores e dirigentes do SESI SENAI Amapá.

✓ **Transparência nos relacionamentos com Terceiros**

O relacionamento com os fornecedores e prestadores de serviços é imparcial e transparente, no qual se exige a qualidade dos produtos e serviços ofertados, exigindo-se obediência a critérios técnicos, legais e éticos do SESI SENAI Amapá, bem como viabilidade econômica, preço e prazo de entrega.

✓ **Utilização dos recursos**

Todos os recursos do SESI SENAI Amapá, sejam de consumo, patrimoniais, intelectuais e/ou tecnológicos, devem ser preservados e protegidos, assegurando-se assim que sejam eles corretamente utilizados para os fins a que se destinam.

GUIA PARA TOMADA DE DECISÕES ÉTICAS



O cumprimento deste Código concretiza-se nas atividades cotidianas. Por isso, antes de agir, questione-se:

- Estou infringindo alguma lei, norma, regras das instituições e/ou política institucional ou este Código de Ética e Conduta?
- Estou inseguro de como me comportar ou tenho dúvidas quanto ao procedimento ético a seguir?
- Teria constrangimento ao explicar minha decisão à sociedade ou aos familiares?
- Seria desconfortável se alguém me tratasse dessa mesma forma?



Se a resposta a qualquer dessas perguntas acima for afirmativa, o comportamento ou atividade em questão pode ser inadequado.

Persistindo dúvida, questione-se:

- Busquei alternativas no Código de Conduta e Ética ou nas políticas e/ou normas institucionais?
- Busquei orientação junto ao meu superior hierárquico, membros do Comitê de Ética, Coordenação de Controle e Compliance ou da Ouvidoria?

Ao observar esses procedimentos, você certamente estará apto a tomar a atitude correta.

RELACIONAMENTOS COM O PÚBLICO DE INTERESSE



Todas as condutas e práticas devem ser pautadas pelos nossos valores, princípios, leis, normas, políticas institucionais, Código de Ética e Conduta e Diretrizes Organizacionais.

A “cultura cidadã” está fundamentada numa ética que integra um conjunto de comportamentos morais, sociais e legais, provocando atitudes com motivações espontâneas ou reativas às convenções estabelecidas para um bom relacionamento em sociedade.

O quadro abaixo ilustra aspectos motivadores das posturas éticas:

MOTIVADORES	MORAL	SOCIAL	LEGAL
ESPONTÂNEOS	<ul style="list-style-type: none">- Princípios- Valores- Crenças	<ul style="list-style-type: none">- Reputação ilibada- Reconhecimento- Prestígio	<ul style="list-style-type: none">- Aderência à Lei- “Estou de acordo”
REATIVOS	<ul style="list-style-type: none">- Consciência pesada- Autocensura- Sentimento de culpa	<ul style="list-style-type: none">- Má fama- “Queimar o filme”- Estigma	<ul style="list-style-type: none">- Medo de repressão- Temor à lei- Eficiência policial e judicial



Como somos literalmente nossas organizações, impossível a vida em sociedade e a continuidade de um grupo sem estrutura ética, ou seja, de valores, princípios, limites, respeito às pessoas, sentido de bem comum. Com isso, primamos garantir saudáveis e duradouras relações com nossos públicos de interesse, ou seja, com todos aqueles agentes que são impactados por nossas atividades.

Esses relacionamentos precisam estar alicerçados na verdade, representados por produtos e serviços de excelência, preço justo, além do atendimento digno, para que os laços criados sejam fortalecidos e para que as partes envolvidas sejam beneficiadas. No que se refere aos relacionamentos internos, buscamos garantir um ambiente de trabalho acolhedor, que proporcione e facilite o desenvolvimento das atividades e da produtividade, estimulando a cooperação e o espírito de equipe.

Dessa forma, com base nas esferas de abrangência do “Biograma Organizacional”, estabelecemos as seguintes relações a serem abordadas no Código de Ética e Conduta:

Biograma Organizacional



Indivíduo e organização

- Com os colaboradores
- Com os gestores

Mercado

- Com os Clientes
- Com os Terceirizados e Fornecedores
- Com os Concorrentes
- Com os Sindicatos

Sociedade

- Com o Poder Público
- Com a Mídia
- Com a Comunidade

Planeta

- Com o Meio Ambiente

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO



COLABORADORES, GESTORES E DIRIGENTES

Na convivência entre os colaboradores devemos estabelecer ambientes e relacionamentos harmoniosos, buscando satisfação, bem como, a qualidade de vida no local de trabalho.

Um espaço de convívio favorável é fator primordial para o desenvolvimento e o crescimento do Sesi SENAI Amapá e seus integrantes.

As lideranças são fundamentais para alcançarmos os resultados esperados, garantindo o cumprimento da missão do Sesi SENAI Amapá, por meio de monitoramento constante, embasado em indicadores descritos no planejamento estratégico.

É de suma importância a figura e presença dos gestores nas instituições, para administrar de forma ética os diversos tipos de situações que ocorrem no âmbito organizacional, identificar as insatisfações com profissionalismo, propor soluções, favorecendo e consolidando a relação do gestor com os demais colaboradores. Com isso:

✓ É NECESSÁRIO

- ✓ Estabelecer relações de respeito e gentileza entre colegas e superiores hierárquicos, abolindo discriminação de qualquer natureza, a fim de assegurar um ambiente de trabalho produtivo e cordial;
- ✓ Adotar postura de socialização de informações de cunho profissional entre os colaboradores, para fins de melhor fluxo das rotinas e procedimentos das instituições, seguindo diretrizes organizacionais e orientações do gestor de cada setor e atribuições respectivas;
- ✓ Proteger a confidencialidade dos registros pessoais de todos dos colaboradores, incluindo dados psicológicos e médicos, por meio da restrição de seu acesso a quem não tiver necessidade funcional de conhecê-los, salvo se o próprio colaborador autorizar sua divulgação ou em caso de exigência legal;
- ✓ Zelar pelas instalações, recursos e equipamentos disponíveis para o desenvolvimento das atividades, bem como, utilizar os móveis e imóveis de forma adequada e consciente, com uso restrito no ambiente de trabalho, e nas dependências das instituições;

- 
- ✓ Exercer de forma honesta, transparente e eficiente as atividades competentes à sua função e/ou cargo, atentando aos interesses das instituições;
 - ✓ Cumprir e fazer cumprir as leis, os regulamentos e as instruções das Políticas Organizacionais e demais normativos do SESI SENAI Amapá;
 - ✓ Aos profissionais ligados ao sistema educacional das instituições, cumprir os regimentos estabelecidos para o desenvolvimento das atividades com excelência;
 - ✓ Agir com imparcialidade nas suas decisões, não permitindo que interesses pessoais se sobreponham aos interesses institucionais;
 - ✓ Repudiar ativamente qualquer ato de corrupção, ativa ou passiva, e/ou solicitações, recebimento de favores, doações, empréstimos, serviços, pagamento ou qualquer vantagem indevida perante seus subordinados;
 - ✓ Promover a diversidade e combater todas as formas de preconceito e discriminação em virtude de raça, origem étnica, posição social, idade, religião, identidade de gênero,



orientação sexual, estética pessoal, condição física, mental ou psíquica, estado civil, convicção política, ou qualquer outro fator individual, no ambiente de trabalho;

- ✓ Respeitar a etiqueta profissional quanto ao vestuário a ser utilizado e postura no ambiente de trabalho;
- ✓ Comunicar eventuais infrações do presente Código de Ética e Conduta ao Comitê de ética, conforme canais de comunicação descritos ao final deste documento, para que medidas preventivas e corretivas possam ser estruturadas e adotadas.

Além das condutas acima, aos gestores e dirigentes, É NECESSÁRIO:

- ✓ Promover e preservar a saúde e integridade física dos colaboradores e terceiros, assim como, a promoção da qualidade de vida no ambiente de trabalho, por meio de ações que propiciem um ambiente saudável, respeitando a singularidade de cada agente envolvido;
- ✓ Estabelecer procedimentos sólidos, transparentes e legais na condução dos processos seletivos, com igualdade de oportunidade e tratamento na seleção de novos colaboradores.

× É INACEITÁVEL

- × Consumir bebida alcoólica e drogas ilícitas, bem como, estar sob efeito dessas durante a jornada e/ou no ambiente de trabalho;
- × Fumar no local de trabalho, mesmo que em locais abertos, em respeito e consideração à saúde dos não fumantes e em alinhamento com a lei vigente;
- × Praticar jogos de azar, com ou sem envolvimento de valores, desvirtuando o ambiente de trabalho;
- × Remover, utilizar e/ou apropriar-se de bens e recursos, como tecnologias, metodologias e informações pertencentes ao Sesi SENAI Amapá para benefício próprio ou repassar a terceiros;
- × Utilizar-se de sua posição institucional para solicitar ou aceitar favores ou serviços pessoais de subordinados;
- × Usar o nome do Sesi SENAI Amapá para obter benefícios pessoais ou vantagens para parentes ou terceiros, comprometendo a própria imagem profissional e a reputação das instituições;

✘ Agir de forma a permitir que seus interesses pessoais, direta ou indiretamente interfiram em decisão a ser tomada;

✘ Solicitar, receber, oferecer favores, doações, empréstimos ou serviços, pagamentos pessoais ou vantagem indevida de qualquer espécie;

✘ Praticar fraude de qualquer natureza, em documentos institucionais, registros contábeis e financeiros que possam ensejar desvios econômicos;

Informação importante

Eventuais desvios de conduta em processos que envolvam prestação de contas, reembolso de despesas, adiantamentos a terceiros, desvios de caixa, diferenças de estoques, inconsistências de bens patrimoniais, não contabilização de receitas ou despesas, uso indevido do cartão corporativo, uso de veículos e preenchimento de planilhas de forma fraudulenta, entre outros, serão objeto de verificação por parte da Coordenação de Controle e Compliance cujos relatórios serão levados ao conhecimento do Comitê de Ética.

- ✘ Realizar atividades que concorram com os serviços oferecidos pelo SESI SENAI Amapá, configurando conflito de interesses;
- ✘ Usar vestuário e crachá institucional fora do ambiente de trabalho em horários não condizentes com sua jornada;
- ✘ Usar equipamentos eletrônicos para acessar jogos, redes sociais e playlist no período de trabalho, salvo em caso específico no desempenho das atividades profissionais nas instituições;
- ✘ Tolerar qualquer tipo de assédio, permitindo ou praticando atos, tais como: insinuações, contatos físicos forçados, chantagens, convites impertinentes, humilhações, ou mesmo se omitindo diante de tais situações;
- ✘ Praticar ou tolerar condutas que configurem racismo de qualquer natureza, idade, religião, aparência física, origem geográfica, condição socioeconômica ou de deficiência.
- ✘ Praticar assédio de qualquer natureza, havendo violência física ou psicológica em atos de intimidação, humilhação ou discriminação e, ainda:

- I. ataques físicos;
- II. insultos pessoais;
- III. comentários sistemáticos e apelidos pejorativos;
- IV. ameaças por quaisquer meios;
- V. grafites depreciativos;
- VI. expressões preconceituosas.

✘ Usar de condutas, como:

- I. Verbal: insultar, xingar e apelidar pejorativamente;
- II. Moral: difamar, caluniar, disseminar rumores;
- III. Sexual: assediar, induzir e/ou abusar;
- IV. Social: ignorar, isolar e excluir;
- V. Psicológica: perseguir, amedrontar, aterrorizar, intimidar, dominar, manipular, chantagear e infernizar;
- VI. Físico: socar, chutar, bater;
- VII. Material: furtar, roubar, destruir pertences de outro;
- VIII. Virtual: depreciar, enviar mensagens intrusivas da intimidade, enviar ou adulterar fotos e dados pessoais que resultem em sofrimento ou com o intuito de criar meios de constrangimento psicológico e social.

✘ Praticar retaliação contra colaborador ou terceiro que realiza manifestação no Canal de Ouvidoria;

✘ Praticar ou permitir a prática de quaisquer formas de trabalho degradante, forçado ou infantil;

✘ Praticar atos que caracterizem lavagem de dinheiro em quaisquer de suas formas.

**Além das condutas acima,
É INACEITÁVEL aos gestores
e dirigentes:**

✘ Exercer tráfico de influência, apadrinhamento e troca de favores;

✘ Praticar nepotismo (favorecimento dos vínculos de parentescos nos processos de contratação);

✘ Contratar pessoas com vínculos de parentescos natural ou civil com dirigentes ou empregados do SESI SENAI Amapá

Informação importante

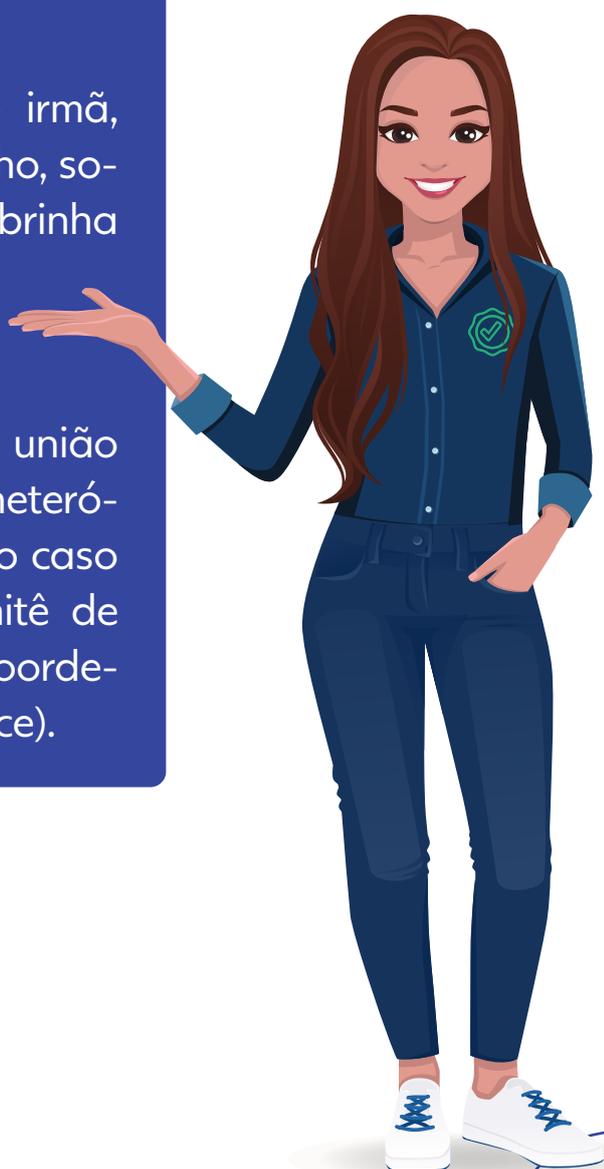
A) Parentesco natural (genético/biológico):

I - Linha reta: pai e mãe, filho e filha, avô e avó, bisavô e bisavó, neto e neta, bisneto e bisneta.

II - Linha colateral: irmão e irmã, primo e prima, tio e tia, sobrinho, sobrinha, sobrinho neto e sobrinha neta, tio-avô e tia-avó.

B) Parentesco civil:

I - cônjuge, filhos por adoção, união estável, reprodução assistida heteróloga, socioafetividade etc... (no caso de dúvidas, recorrer ao Comitê de Ética, Recursos Humanos ou Coordenação de Controle e Compliance).



RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO EXTERNO



RELACIONAMENTO COM O CONSUMIDOR

Nas interações com os consumidores devemos estabelecer um relacionamento saudável, prezando pela satisfação, correspondendo às suas necessidades, apresentando soluções e não apenas um produto específico. Com isso:

✓ É NECESSÁRIO

Conversar com os consumidores e apoiá-los em ocasiões que possibilitem oportunidades de conhecê-los melhor;

✓ Realizar visitas personalizadas, desenvolvendo parcerias entre os consumidores e o SESI SENAI Amapá em que ambas as partes se beneficiem e aprendam;

✓ Fornecer soluções personalizadas a fim de satisfazer suas necessidades e estruturar sua fidelidade;

✓ Proporcionar atendimento consultivo aos consumidores, de forma educada, gentil, honesta, ágil e excelente, oferecendo informações claras e exatas sobre nossas soluções;

- ✓ Cumprir as obrigações contraturalmente assumidas;
- ✓ Manter a confidencialidade acordada nos serviços prestados;
- ✓ Resguardar e proteger as informações e dados pessoais dos consumidores, em respeito à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- ✓ Fornecer ao consumidor informações sobre o tratamento de seus dados pessoais sempre que solicitado;
- ✓ Respeitar e cumprir as solicitações do consumidor relativas ao tratamento de seus dados pessoais;
- ✓ Utilizar os dados pessoais de consumidores somente para finalidades legítimas e institucionais, autorizadas pelos próprios.

✗ É INACEITÁVEL

- ✗ Obter resultados a qualquer custo, vendendo falsas promessas, benefícios, facilidades e vantagens que não serão realizadas, comprometendo a credibilidade e transparência das nossas relações junto aos consumidores;

- ✘ Oferecer e/ou prestar serviços particulares a pessoas físicas e jurídicas ou a manutenção de vínculo de negócio com consumidores físicos ou jurídicos, em detrimento dos interesses do SESI SENAI Amapá, configurando conflito de interesses;
- ✘ Articular possíveis vínculos empregatícios de familiares e/ou conhecidos no exercício de suas atividades juntos aos consumidores;
- ✘ Compartilhar dados pessoais de consumidores cadastrados no SESI SENAI Amapá para finalidades que não sejam institucionais e que não possuam autorização para fazê-lo.

RELACIONAMENTO COM OS TERCEIROS E FORNECEDORES

Nas relações com os terceiros e fornecedores em geral devemos prezar por comportamentos justos, transparentes, imparciais e diretos, evitando situações de conflito de interesses.

Repudiamos quaisquer práticas lesivas e prezamos pelo compromisso de atender exigências de qualidade dos produtos e serviços ofertados, obedecendo a critérios técnicos, legais e éticos do SESI SENAI Amapá, bem como viabilidade econômica, preço e prazo de entrega. Para tanto, todos os envolvidos devem possuir responsabilidades nessa relação. Com isso:

✓ É NECESSÁRIO

- ✓ Selecionar e contratar terceiros e fornecedores com base em critérios objetivos e especificações técnicas claramente definidas pelo Regulamento de Licitações e Contratos do SESI e do SENAI, garantindo a livre concorrência e transparência dos processos, em busca da melhor relação custo/benefício, de modo a não deixar margem a suspeitas de favorecimento;
- ✓ Adotar as melhores práticas de monitoramento e verificação do cumprimento das Leis Anticorrupção para prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores e colaboradores ou terceiros por ela contratados;
- ✓ Verificar se o cumprimento das obrigações contratuais pelos terceiros e fornecedores está em conformidade com os princípios de justiça, honestidade, diligência e boa-fé, de acordo com os termos contratuais e as disposições da lei;

- ✓ Realizar contratos com fornecedores, prestadores de serviços ou parceiros que cumpram a legislação e respeitem os normativos do SESI SENAI Amapá a eles relacionados;
- ✓ Garantir a máxima transparência na seleção dos terceiros e fornecedores na contratação de qualquer serviço ou aquisição de bens;
- ✓ Realizar de forma transparente, em conformidade com a lei, e contabilização adequada, eventuais doações ou patrocínio, somente a entidades sem fins lucrativos, por meio de contratação formalizada entre o SESI SENAI Amapá e a(s) parte(s) envolvida(s) no procedimento;
- ✓ Prezar sempre pela resolução de conflitos de forma amigável, apresentando alternativas distintas e legais.

Aos terceiros e fornecedores, É NECESSÁRIO

- ✓ Repudiar a prática de atos por parte de seus colaboradores e dirigentes que vão de encontro a este Código de Ética e Conduta, Políticas Institucionais, normativos internos bem como a legislação brasileira, especialmente no que se refere à corrupção, fraude e lavagem de dinheiro, em todas as suas formas;

- ✓ Cumprir integralmente as cláusulas contratuais relativas à Lei Anticorrupção nº 12.846/13 e a este Código de Ética e Conduta, abstendo-se de realizar atividade que constitua ou possa constituir uma violação da lei, deste código, políticas institucionais, dos normativos internos e dos nossos valores e princípios;

Informação importante

O descumprimento da cláusula anticorrupção poderá gerar diversas medidas sancionatórias à outra parte, desde solicitação de esclarecimentos, advertência, suspensão ou rescisão do contrato, sem prejuízo de outras medidas legais cabíveis, de acordo com a Política de Consequências do SESI SENAI Amapá.

- ✓ Comprometer-se com a ética e integridade, bem como, aos preceitos previstos na Política de Due Diligence do SESI SENAI Amapá;
- ✓ Comunicar imediatamente ao SESI SENAI Amapá, por meio do gestor do contrato ou pelo Canal de Ouvidoria, eventual prática por parte de colaboradores, de atos em desacordo com este Código de Ética e Conduta;

✓ Realizar com boa-fé o tratamento dos dados pessoais de todos os envolvidos na relação com o SESI SENAI Amapá, e com finalidade legítima relacionada aos serviços prestados, em total respeito à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

✗ É INACEITÁVEL

✗ Permitir a seleção de terceiros e fornecedores por qualquer critério que não por livre concorrência e desconsidere qualidade, custos e benefícios;

✗ Contratar terceiros que tenham sido indicados por funcionários públicos;

✗ A tomada de decisão influenciada por relações pessoais com terceiros e fornecedores, desrespeitando os requisitos pré-estabelecidos para negociação;

✗ Solicitar, requerer, receber, oferecer ou aceitar favores, doações, empréstimos, serviços, pagamentos, presentes, brindes e hospitalidades, de forma abusiva, a terceiros e/ou fornecedores, a fim de influenciar decisões administrativas, operacionais ou de negócios, configurando vantagem indevida.



Informação importante

Não se configura vantagem indevida o oferecimento e/ou recebimento de brindes que não tenham valor comercial ou aqueles distribuídos por título de cortesia, propaganda, divulgação habitual ou por ocasião de eventos especiais ou datas comemorativas que não sejam direcionados com caráter de pessoalidade a determinados dirigentes e/ou colaboradores do SESI SENAI Amapá, limitados a R\$ 300,00.

Para mais informações sobre a conduta a ser adotada para o oferecimento ou recebimento de presentes, brindes e hospitalidades consulte a Coordenação de Controle e Compliance.

- ✘ Utilizar-se do seu cargo/função, posição influência ou por possuir acesso a informações, bem como de facilidade ou amizade, para obter favorecimento para si ou para outrem no processo de contratação e gestão de terceiros e fornecedores;
- ✘ Permitir o relacionamento com terceiros e fornecedores que, comprovadamente, tenham causado prejuízos financeiros e morais ao SESI SENAI Amapá;

✘ Permitir o relacionamento com terceiros e fornecedores que possuam condenações com trânsito em julgado nos últimos 5 (cinco) anos, relacionadas a processos de corrupção, fraude à licitação, improbidade administrativa e/ou lavagem de dinheiro, assim como, com restrições no Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas.

Aos terceiros e fornecedores, É INACEITÁVEL

✘ Praticar qualquer tipo de fraude ou atitude enganosa com ou sem a intenção de obter vantagem ilícita ou não cumprir determinada obrigação;

✘ Ocultar ou dissimular a natureza, origem, localização, disposição, movimentação ou propriedade de bens, direitos ou valores provenientes de crime, ou qualquer outro ato que possa configurar lavagem de dinheiro;

✘ Dar, oferecer ou prometer qualquer bem de valor ou vantagem de qualquer natureza a agentes públicos ou a pessoas a eles relacionadas ou ainda quaisquer pessoas, empresas e/ou entidades privadas, com o objetivo de obter vantagem indevida, influenciar ato ou decisão ou direcionar negócios ilicitamente;

X Compartilhar dados pessoais de quaisquer dos indivíduos envolvidos na relação com o SESI SENAI Amapá sem autorização e/ou com finalidade não relacionada aos seus serviços prestados, em desrespeito às diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD e à Política Institucional de Segurança da Informação adotada pelo SESI SENAI Amapá.

RELACIONAMENTO COM OS CONCORRENTES

Nas relações com os concorrentes devem-se respeitar as regras e critérios de mercado, promovendo uma concorrência leal e saudável. O relacionamento com os concorrentes obedece à cordialidade e respeito mútuo, permitindo que os clientes exerçam escolha livre e informada.

✓ É NECESSÁRIO

- ✓ Competir com base na qualidade e na inovação das soluções oferecidas, fundadas nos princípios da honestidade, respeito e transparência;
- ✓ Ser cordial e, na medida do possível, estabelecer ações conjuntas quando se mostrarem benéficas para os concorrentes o SESI SENAI Amapá.

✗ É INACEITÁVEL

- ✗ Utilizar-se de meios ilícitos para obter informações que possam privilegiar o SESI SENAI Amapá com relação ao concorrente;
- ✗ Divulgar informações inverídicas, depreciando e/ou desabonando a imagem da concorrência.

RELACIONAMENTO COM OS SINDICATOS

A empresa, assim como o sindicato, busca a qualidade de vida do colaborador. Neste sentido, ambas as entidades deverão, no diálogo constante, considerar o respeito à dignidade humana, à liberdade de expressão e o atendimento às suas expectativas. Com isso:

✓ É NECESSÁRIO

- ✓ Garantir relacionamento respeitoso e colaborativo para com sindicatos laborais e patronais, defendendo o processo de negociação coletiva e aprimoramento das relações trabalhistas;
- ✓ Tratar com transparência e responsabilidade as negociações com os sindicatos representantes de seus colaboradores;

✓ Respeitar o direito à livre sindicalização dos colaboradores, repudiando qualquer discriminação aos sindicalizados.

✗ É INACEITÁVEL

✗ O colaborador que possui cargo representativo perante os sindicatos, valer-se da sua posição para benefício próprio e/ou grupos minoritários de forma ilícita;

✗ Utilizar-se das informações pessoais dos sindicalizados para qualquer atividade sem autorização desses.

RELACIONAMENTO COM O PODER PÚBLICO

Uma instituição alicerçada na transparência e na estruturação contínua de uma postura coerente e ética perante seus atos e responsabilidades está diretamente atrelada ao compromisso da devolutiva de suas ações junto ao poder público, instituições fiscalizadoras e controladoras, de forma precisa e clara, mostrando seu comprometimento em prestar contas com seus públicos e a quem competir, considerando o papel imprescindível das instituições públicas e na busca de relacionamentos salutareos.

Além disso, o SESI SENAI Amapá realizam ações de representação e influência perante os órgãos públicos e as organizações de sociedade civil, nacionais e/ou internacionais com o objetivo de contribuir com o progresso do país, a partir do desenvolvimento do setor industrial e da melhoria das condições de vida do trabalhador brasileiro. Com isso:

✓ É NECESSÁRIO

- ✓ Apoiar e promover ações de cunho social em parceria com o poder público e foco no setor industrial, direcionadas à comunidade, contribuindo para o desenvolvimento econômico, tecnológico, ambiental, social, político e cultural;
- ✓ Relacionar-se com o poder público sem interesse ou orientação político-ideológica, conservando a imagem justa e honesta do SESI SENAI Amapá.
- ✓ Disponibilizar informações e dados para a contribuição no aprimoramento de políticas públicas;
- ✓ Coibir ativamente, toda e qualquer prática de corrupção, em suas formas ativas e passivas;
- ✓ Agir sempre com transparência, respeito e justiça em todas as ocasiões que forem necessárias à relação SESI SENAI Amapá e o poder público, acatando e contribuindo com a realização de fiscalização e controles.

× É INACEITÁVEL

× Contribuir ou participar, em nome do SESI SENAI Amapá, de qualquer forma com campanhas de partidos políticos ou candidatos a cargos eletivos de qualquer natureza do Poder Público;

Informação importante

O SESI SENAI Amapá não realizam doações de quaisquer recursos financeiros ou econômicos a partidos políticos, candidatos a cargos públicos e/ou para campanhas políticas.

Entretanto, respeita o direito individual de cada colaborador em realizar doações a candidatos e/ou partidos políticos, desde que o faça por meio de recursos pessoais, fora do local e horário de trabalho e sem o envolvimento da imagem do SESI SENAI, nos termos da Lei Eleitoral.

× Realizar condutas, ações ou omissões que favoreçam ou concedam vantagens pessoais de qualquer natureza para autoridades, membros e servidores do Poder Público;

× Utilizar-se de sua posição ou cargo no SESI SENAI Amapá para relacionar-se com o Poder Público a fim de obter benefícios pessoais de qualquer natureza;

- ✘ Utilizar-se das dependências do SESI SENAI Amapá para realizar campanhas de cunho político e partidário;
- ✘ Utilizar o nome do SESI SENAI Amapá para realizar pagamentos ou oferecer, prometer ou autorizar (direta ou indiretamente) qualquer vantagem indevida à autoridade pública ou a um terceiro com ela relacionado, com objetivo de facilitar, agilizar, acelerar ou garantir o desempenho de um trâmite burocrático e na obtenção de licenças, autorizações, permissões ou suspensão de aplicação de penalidades, bem como, para formalização de convênios, parcerias e contratos;
- ✘ Tolerar a prática de atos lesivos contra a Administração Pública que possam vir a configurar corrupção em quaisquer de suas formas, em desrespeito à Lei Anticorrupção brasileira nº 12.846/13 e a este Código de Ética e Conduta.

RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE

Nas relações com a comunidade estabelecemos condutas de responsabilidade social, respeito à legislação, incentivo à educação e à qualificação, bem como estimulamos o crescimento profissional e mercadológico no âmbito industrial.



A relação entre empresa e comunidade é vital na construção de novas realidades, pautadas no compromisso e responsabilidade com o social. Com isso:

✓ É NECESSÁRIO

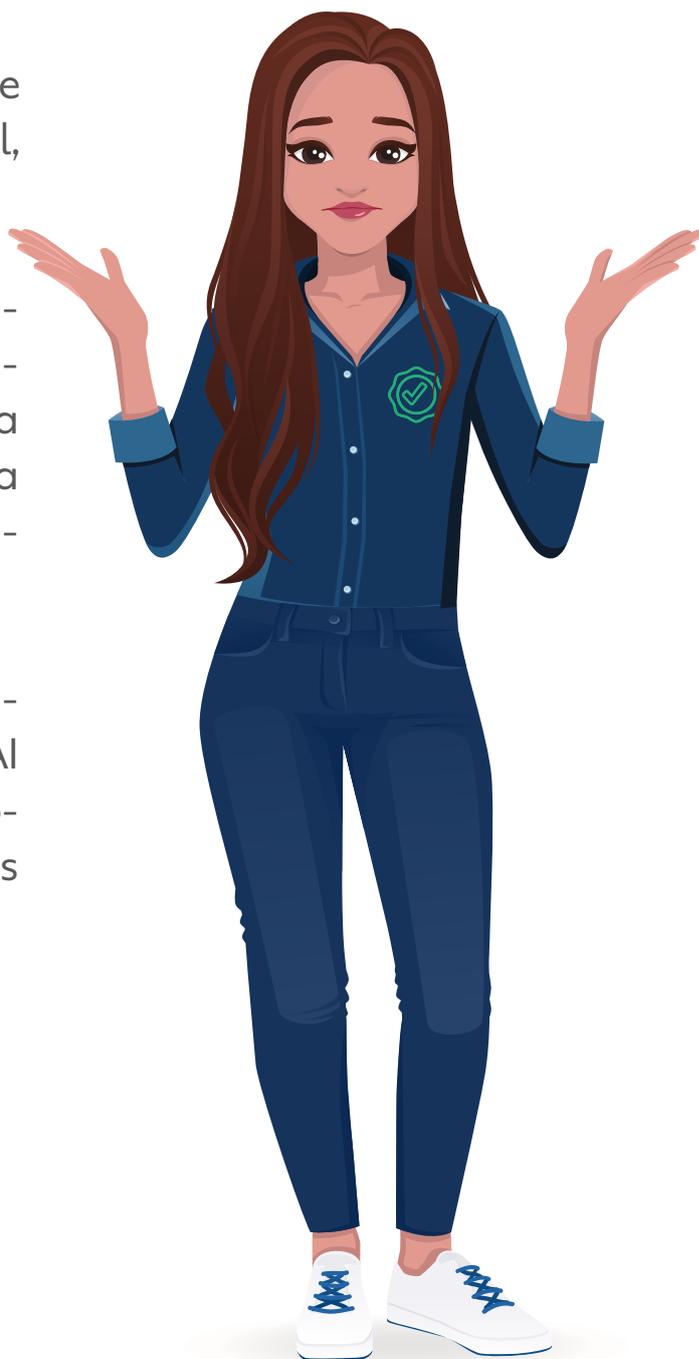
- ✓ Incentivar a educação em todos os níveis de ensino e qualificação profissional, trabalhando competências, valores e princípios éticos para a promoção de inovações, bem-estar e desenvolvimento;
- ✓ Promover investimento social por meio de ações, projetos e programas voltados para o desenvolvimento da qualidade de vida das comunidades;
- ✓ Respeitar os valores culturais das comunidades;
- ✓ Primar por construir parcerias transparentes e democráticas com as instituições governamentais, não governamentais, instituições privadas, a fim de promover o desenvolvimento das comunidades atendidas.

× É INACEITÁVEL

× Apoiar e incentivar ações que promovam a desigualdade social, o preconceito e a injustiça;

× Retirar da comunidade o direito a serviços e produtos oferecidos pelo SESI SENAI Amapá e a ela destinados por interferência de interesses pessoais e/ou políticos;

× Utilizar dos serviços e produtos oferecidos pelo SESI SENAI Amapá com o objetivo de direcionar posicionamentos políticos nas comunidades.



RELACIONAMENTO COM A MÍDIA



No meio corporativo, o uso das mídias, seja de forma tradicional ou digital, são de suma importância no processo de estruturação do relacionamento com seus públicos de interesse, por ser um canal significativo de comunicação, que proporciona acesso a diversas informações, bem como, ao diálogo contínuo e integrador. Uma das funções primordiais dos veículos de comunicação é gerar valor por meio da divulgação das instituições, produtos, serviços e ações, tornando-se uma fonte aberta de informação, credibilidade e de interação com seus públicos.



A comunicação corporativa pode ser disseminada de várias formas, inclusive pelos colaboradores. Com isso:

✓ É NECESSÁRIO

- ✓ Garantir a veracidade de qualquer informação fornecida para a veiculação na mídia;
- ✓ Manter relacionamento transparente com a mídia, assegurando uma imagem coerente com os valores do SESI SENAI Amapá;
- ✓ Sustentar diálogos permanentes com a imprensa, gerenciando e administrando a divulgação correta e oportuna de negócios, pacotes de serviços e ofertas de produtos;
- ✓ Interagir, em nome do SESI SENAI Amapá com a mídia, apenas a Gerência de Comunicação e Marketing das instituições e/ou somente pessoa designada por ela;
- ✓ Assegurar que todas as iniciativas de marketing caracterizem-se por respeitar a legislação vigente, o direito de imagem, a ética e as normas de referências locais e internacionais;

- ✓ Utilizar de bom senso e respeito com o SESI SENAI Amapá ao realizar o compartilhamento em suas redes sociais particulares, de informações notícias ou afins relacionados a estas instituições.

✗ É INACEITÁVEL

- ✗ Veicular informação inverídica, incorreta ou sigilosa sobre atividades e assuntos relacionados ou não ao SESI SENAI Amapá;
- ✗ Promover ou sustentar publicidade enganosa, como propaganda institucional de produtos e serviços fantasiosos;
- ✗ Utilizar para propaganda do SESI SENAI Amapá, meios e conteúdos que desrespeitem normas, valores e princípios norteadores da mídia ética.

RELACIONAMENTO COM O MEIO AMBIENTE



Respeitamos e mantemos o compromisso com o meio ambiente. Tal zelo é refletido na forma de conduzirmos nossas atividades, sempre com responsabilidade socioambiental e visando o desenvolvimento sustentável. Temos a preocupação em formar indivíduos que incorporem a temática ambiental nos seus diversos campos de atuação. Com isso:

✓ É NECESSÁRIO

- ✓ Incentivar a cultura de preservação ambiental por meio do uso responsável e consciente dos recursos naturais como forma de colaborar para a qualidade de vida;
- ✓ Praticar e fomentar a consciência ambiental junto aos clientes e às indústrias do estado do Amapá;
- ✓ Manter os colaboradores conscientizados a promoverem a melhoria contínua do meio ambiente, seja por meio dos programas idealizados pelo SESI SENAI Amapá ou de outras ações nesse sentido.

✗ É INACEITÁVEL

- ✗ Usar de maneira incorreta e excessiva os insumos na prática das atividades, causando impacto ao meio ambiente;
- ✗ Realizar de forma inadequada a gestão de resíduos do SESI SENAI Amapá;
- ✗ Desenvolver e fornecer produtos e serviços que produzam impactos negativos ao meio ambiente e à saúde das pessoas, contribuindo para o desrespeito ambiental e o não cumprimento da legislação.

VIOLAÇÕES AO CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA



Os casos de desvios de conduta ética serão analisados pelo Comitê de Ética que proporá a gradação da penalidade a ser aplicada.

Qualquer colaborador, gestor ou dirigente que viole os princípios deste Código de Ética e Conduta, assim como as demais normas e regulamentos do SESI SENAI Amapá estará sujeito às medidas disciplinares abaixo, as quais serão aplicadas de acordo com as penalidades previstas na Política de Consequências e na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), quais sejam:

- Advertência verbal;
- Advertência escrita;
- Suspensão disciplinar;
- Rescisão de contrato de trabalho por justa causa.

No mesmo sentido, terceiros que possuam relação de qualquer natureza com o SESI SENAI Amapá, caso violem suas diretrizes, estarão sujeitos às penalidades descritas no Regulamento de Licitações e Contratos do SENAI, Decreto nº 494/1962 e do SESI, Decreto nº 57.375/1965, assim como nos demais normativos das instituições, sob quais encontram-se submetidos.

As dúvidas na aplicação deste Código de Ética e Conduta e os casos omissos serão dirimidos pelo Comitê de Ética do SESI SENAI Amapá.



COMITÊ DE ÉTICA



COMPOSIÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA

O Comitê é composto por três membros da alta gestão e uma Comissão de investigação e apuração formada por uma equipe de sete colaboradores de áreas distintas, indicados pela Superintendência Corporativa do SESI SENAI Amapá, responsáveis pelo recebimento de informações referentes ao descumprimento de preceitos constantes neste Código de Ética e Conduta, sendo que as suas atribuições e demais procedimentos são definidos em Regimento do Comitê do Código de Ética e Conduta.



Membros do Comitê de Ética do SESI SENAI Amapá

**1 Superintendente Corporativo;
1 Diretor(a) de Operações SENAI/Superintendente do SESI;
1 Gerente Executivo.**

A Comissão de investigação e apuração do Comitê de Ética do SESI SENAI Amapá é composta por cinco membros titulares e dois membros auxiliares.

Membros titulares:

**1 Representante do Recursos Humanos Corporativo – Coordenador;
1 Representante do Jurídico Corporativo;
1 Representante da Unidade SESI SENAI Santana;
1 Representante da Unidade SESI SENAI Macapá;
1 Representante da Unidade SENAI Jari.**

Membros auxiliares:

**1 Representante da Ouvidoria;
1 Representante do Compliance.**

OBJETIVOS DO COMITÊ DE ÉTICA

O Comitê tem um caráter consultivo, educativo, direcionador e decisório, podendo propor ações de esclarecimento, educação, treinamento, sanções e penalidades em conformidade com a gravidade das práticas inaceitáveis previstas neste Código e em documentos regulamentadores, sejam internos ou externos.

CONDUTAS E COMPETÊNCIAS

São atribuições do Comitê de Ética:

- Avaliar constantemente a atualidade e pertinência deste Código;
- Determinar e acompanhar ações necessárias para sua divulgação e disseminação;
- Analisar sugestões, reclamações e denúncias sobre condutas antiéticas no SESI SENAI Amapá;
- Tomar decisões pertinentes ao Código em geral, inclusive sobre os casos mais graves de violações.

CANAL DE MANIFESTAÇÃO



O SESI SENAI Amapá incentivam e valorizam manifestações feitas com responsabilidade e consistência, baseadas em fatos e dados reais e que descrevam situações que possam lhe gerar prejuízos.

Qualquer pessoa que tenha tomado conhecimento de alguma violação a este Código de Ética e Conduta, às leis e normas, às políticas institucionais ou aos valores preconizados por estas instituições deve utilizar a Ouvidoria para reportar o ocorrido.

Não será tolerada qualquer espécie de retaliação contra quem utilize o canal para realizar manifestação de boa-fé. Caso o autor da manifestação venha a se sentir alvo de qualquer espécie de retaliação, deve comunicar oficialmente a situação à Ouvidoria.

As informações recebidas, assim como seu tratamento, serão sigilosas e de acesso restrito aos responsáveis pelo caso e as apurações serão realizadas com necessária discrição.

Manifestações anônimas são permitidas quando apresentado materialidade do fato e autoria.

A Ouvidoria do SESI SENAI Amapá constitui o canal oficial para manifestar sugestões, críticas, elogios, reclamações, denúncias ou fazer solicitações com alto grau de complexidade.

Informação importante

Exemplos de prática que devem ser denunciadas:

- Corrupção;
- Fraude (falsificação de relatórios, alterações de documentos, omissão de dados para auditoria, etc.);
- Assédio religioso, moral e sexual;
- Vazamento de dados sigilosos;
- Violação de políticas institucionais.



As manifestações devem ser registradas pelo Portal da Transparência:

No site do Sesi Amapá:

<http://www.ap.sesi.org.br/transparencia-sesi/integridade/ouvidoria/>

No site do SENAI Amapá:

<http://www.ap.senai.br/transparencia-senai/integridade/ouvidoria/>

E-mail:

ouvidoria@sesisenaiap.org.br

Colaborador do Sesi SENAI Amapá, as denúncias poderão ser realizadas também por meio do e-mail do Comitê de Ética: codigodeetica@sesisenaiap.org.br.

Código de Ética e Conduta

SESI SENAI
PELO FUTURO DO TRABALHO

Amapá

