

Profissionalizando
o essencial

CÓDIGO DE ÉTICA

A nossa forma
de trabalhar

EDIÇÃO 1 - JULHO/2020





O espírito Lavanda

A partir deste momento,
você conhecerá um pouco
mais sobre o nosso jeito
de ser, nossa maneira de
trabalhar e nossa essência.



No momento em que um novo colaborador é convidado a entrar para nosso time, inicia-se um elo de amizade, respeito e profissionalismo, onde o nosso compromisso é dar todo suporte necessário para que este possa desempenhar um excelente trabalho.

O nosso sucesso depende por completo da sua participação e comprometimento. Por isso, o presente código foi criado para ser a base de ações que formalizam a conduta e ética que desejamos que sejam aplicadas nas relações internas e externas de respeito ao próximo.

SEJA BEM-VINDO!

ÍNDICE

O espírito Lavanda	2
Nossa Missão	5
Nossos Valores	6
Como florescemos	7
Nossos colaboradores	13
Nossos clientes	15
Responsabilidade dos colaboradores frente aos clientes	17
Relacionamento	19
Conduta	21
Telefones para contato	24



Nossa Missão

Melhorar
ambientes
fazendo o
ALGO A MAIS
para ENCANTAR
pessoas.



Nossos Valores

É preciso fazer
todo dia

Cuidado

Flexibilidade

Afetividade

Pessoalidade



Como florescemos

Seis anos de história
e nossa marca evoluiu
de FHD para Lavanda



COMO CRESCEMOS

O ano era de 2014. Eu, Francisca, estava com 50 anos e por longos 12 anos exercia a profissão de empregada doméstica e cuidadora. Sempre fui muito guerreira e as várias dificuldades que eu enfrentei na vida me ensinaram a ser mais forte.

Depois de trabalhar por muito tempo em mais de um emprego para dar a volta nas contas, passar noites sem dormir, ter sempre o dinheiro do meu suor contadinho para tentar não deixar faltar pelo menos o essencial para os meus filhos, e depois de ouvir de médicos que eu não chegaria aos 30 anos por graves problemas de saúde, em 2014 decidi que era hora de ter minha própria empresa. Coloquei o nome de FHD, iniciais do meu nome.

Meu primeiro cliente foi um condomínio, em parceria com uma administradora, que na época também estava batalhando para se colocar no mercado e que, com muita humildade, oportunizou minha primeira conquista. Neste mesmo ano tive o apoio da minha nora que, mesmo com outro emprego, ajudou-me a levar o sonho adiante. Até então as únicas pessoas que acreditavam poder dar certo éramos eu e ela.



A partir daí a minha história não seria mais a mesma. O crescimento da empresa foi constante. Aos poucos comemoramos o número de clientes aumentando, assim como a contratação de novos colaboradores para fazerem parte de nossa equipe.

Ano após ano, o negócio foi tomando forma e evoluindo. Foram 5 anos de muitas conquistas, conforme o quadro abaixo:

Ano	Nome	Clientes	Crescimento	Colaboradores	Crescimento
2014	FHD	1	–	1	–
2015	Donna	13	1.200%	2	100%
2016	Donna	22	69%	3	50%
2017	Donna	29	32%	4	33%
2018	Lavanda	33	14%	6	50%
2019	Lavanda	39	18%	11	83%
2020 (maio)	Lavanda	51	30%	22	100%
6 anos		5.000%		2.100%	



- Mudamos o nome da empresa para Donna;
- Meu filho Leonardo que já nos ajudava, trabalhando nas horas de folga de seu emprego, passou a fazer parte da equipe em período integral;
- Houve um momento de repensarmos a marca da empresa. A gente precisava se renovar, buscar uma identidade de mais sentido. E, depois de 8 meses de muito pensar, a empresa recebeu o nome Lavanda;
- Em seis anos aumentamos em 5.000% a nossa carteira de clientes e 2.100% nossa equipe de colaboradores.

Sabemos que esse quadro com números grandiosos não resume nossa contínua luta pelo sucesso da nossa empresa. Cada cliente conquistado foi sempre muito comemorado, assim como cada cliente perdido fazia com que a gente perdesse o chão.

Hoje com mais maturidade e experiência para lidar com tudo, percebemos que todas as adversidades foram essenciais para querermos ser melhores, e assim fomos crescendo.



De um balde e uma vassoura
a um lava jato profissional.

Do lava jato a uma lavadora de pisos
financiada em longas parcelas.

Do porão de uma casa no fundo do terreno
a um escritório encantador.

Do carrinho velho a veículos adesivados (e
neste caso nem vamos falar em parcelas).

Do desconhecido ao indicado.

Das várias andanças a procura de clientes
passamos a ser procurados.



E, depois de tantas pessoas que passaram por nós sem acreditar de verdade no nosso negócio e que de alguma forma se aproveitaram do nosso bom coração, hoje temos um grupo engajado e leal. Por isso, mais do que nunca, a gente valoriza de alma e coração aqueles que estão ao nosso lado. Trabalhamos com pontualidade, compromisso e firmeza no negócio.

A gente acredita que todo negócio é digno de realização, sonhos, amor e felicidade. Por isso construímos com tanto amor e dedicação este negócio que muito nos orgulha.

Para continuar inovando e conquistando novos resultados, neste ano de 2020 nos dedicamos a fazer uma imersão em nosso negócio e refletir sobre as oportunidades que o cenário atual apresenta.

Foi o momento de simplificar e comunicar nossa essência. Assim, reformulamos nossa cultura e redefinimos nossa missão – que não é algo novo, apenas formalizado em uma frase que norteia nosso dia-a-dia e justifica o nosso porquê:

**MELHORAR AMBIENTES FAZENDO O
ALGO A MAIS PARA ENCANTAR PESSOAS.**



Nossos Colaboradores

Valorizar é
crescer juntos



NOSSOS COLABORADORES

Valorizamos nossos colaboradores, em primeiro lugar como seres humanos, respeitando suas dificuldades e florescendo suas qualidades.

Investimentos permanentemente em encontros que aplicam práticas para seu desenvolvimento pessoal e profissional.

Todos os colaboradores são avaliados através de critérios de dedicação e mérito individual, o que gera a oportunidade de crescimento e capacitação.

Ouvimos e avaliamos todas as ideias e oportunidades propostas por eles. Todo dia é um novo dia para se aprender e estamos sempre abertos à inovação.

Esperamos que se dediquem ao propósito da empresa, na mesma intensidade ao qual nos dedicamos a eles e os incentivamos acima de tudo para que sejam independentes.



Nossos Clientes

Entregar qualidade
é demonstrar cuidado



NOSSOS CLIENTES

Trabalhamos diariamente pela satisfação e bem-estar de nossos clientes. Buscamos despertar o sentimento interno de expectativa superada, identificando possibilidades de fazer o algo mais para cada cliente, de acordo com a sua realidade.

Para que possamos encantar nossos clientes, precisamos fazer nosso trabalho com sentimento de missão cumprida. Afinal, nossa missão é melhorar ambientes, fazendo o algo a mais para encantar pessoas.



Responsabilidade dos colaboradores frente aos clientes

Nossos valores



É PRECISO FAZER TODO DIA

Tenha compromisso, levanta e te espicha.

CUIDADO

Entra e toma conta do campinho. Assume tuas responsabilidades e mostre o teu serviço.

FLEXIBILIDADE

Faz o máximo que tu pode do jeito deles.

AFETIVIDADE

Acredite que relacionamentos vão além de negócios, plante o que quer colher.

PESSOALIDADE

Deixe a tua marca, faça o seu algo a mais.

A Lavanda Limpeza entende que a imagem que o cliente tem de seu colaborador é a que ele tem da empresa como um todo. Por isso, ressaltamos todos os dias a importância de ter postura no ambiente de trabalho, além do cuidado de cada colaborador com o seu próprio bem-estar.

Cuide-se! Para fazer o algo mais para outras pessoas, faça em primeiro lugar para você!



Relacionamento

Respeito, cuidado e afetividade



RESPEITO, CUIDADO E AFETIVIDADE:

três palavras que representam nosso relacionamento com todos.

Esperamos respeito para com tudo e para com todos. Não admitiremos qualquer ato de furto ou falta de discernimento no que se trata ser de outros. Não permitiremos qualquer ato de discriminação ou assédio entre colegas e com as demais pessoas a nossa volta, ou qualquer ato intencional de prejudicar outras pessoas.

Os alinhamentos e informações pertinentes ao colaborador e à Lavanda não devem ser compartilhados com terceiros.

Acima de tudo, nos dedicamos diariamente na construção de uma boa relação em nosso grupo. Desejamos que exista respeito e cuidado entre cada colaborador, que se gostem, entendam a importância do papel de seu colega e que, em algum momento ele poderá não estar em um bom dia, então que haja compreensão. Afinal somos um time e para vencermos é preciso trabalharmos pelo mesmo objetivo.



Conduta

Responsabilidade e ética



Todos os colaboradores da empresa Lavanda devem respeitar e cumprir todos os termos contidos neste Código de Conduta e ética, sendo sua responsabilidade a aplicação em todas as relações profissionais.

Qualquer colaborador que tenha conhecimento de quaisquer atitudes contrárias aos princípios aqui estabelecidos tem o dever de comunicar o fato ao seu superior ou ao líder da Lavanda de forma imediata, podendo vir a sofrer as mesmas consequências, caso não o fizer. Todas informações serão recebidas, avaliadas e tratadas como sigilosas, sendo preservada a identidade do informante.

Se existir alguma informação ou comportamento que não esteja abordado neste código e que você acredite ser importante, venha até nós para compartilhar. Toda informação é bem-vinda e comunicação é fundamental.



AJUDE A MANTER NOSSA CULTURA VIVA

**Esse é o espírito Lavanda:
aqui todos somos uma peça
fundamental para que
tudo funcione perfeitamente.**

Somos uma grande equipe
e juntos fazemos a diferença
no dia-a-dia de cada cliente
atendido por nossas mãos.

CÓDIGO DE ÉTICA



TELEFONES PARA CONTATO:

LEONARDO

(54) 99999 9347

Responsável pela supervisão,
qualidade e organização de equipes

TAIS

(54) 99707 4694

Responsável pelo escritório
e gestora do RH

SUPORTE LAVANDA

(54) 99609 4146

Para solicitação de reposição de produtos
e materiais e solicitação de EPIs