

REGIMENTO INTERNO DE CONDUTA PROFISSIONAL E ÉTICA



Qualidade

Certificada



REGIMENTO INTERNO DE CONDUTA PROFISSIONAL E ÉTICA

Rev.: 10
DATA:
15/06/2023

ALTERAÇÕES:

ÚLTIMA (s) ALTERAÇÃO (s)	REV:	DATA:
Revisão geral	06	17/04/2021
Exclusão de Codificação	07	05/07/2021
Revisão geral	08	02/12/2021
Revisão Geral dos itens	09	29/06/2022
Alteração da nomenclatura, com revisão Geral dos Itens.	10	15/06/2023

ANÁLISE CRÍTICA E APROVAÇÃO:

ANALISADO CRITICAMENTE E APROVADO POR:	DATA:
Nome: Valdenice Aparecida Lacerda	
	CONTROLE
	Controlada

Sumário

1. RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE	4
2. FINALIDADE	4
3. OBJETIVO	4
4. DEVERES	4
5. JORNADA DE TRABALHO	7
6. IDENTIFICAÇÃO DO FUNCIONÁRIO UNIFORME E CRACHÁ	7
7. POSTURA NO TRABALHO E NO ATENDIMENTO AO CLIENTE	8
8. RESPEITO INCONDICIONAL	10
9. SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	10
10. VISITANTES	11
11. PADRÕES DE CONDUTA COM A IMPRENSA	11
12. RECOMENDAÇÕES DE USO DE SISTEMAS E SEGURANÇA NA INTERNET	11
13. MEIOS DE COMUNICAÇÃO ELETRÔNICA	12
14. TERCEIROS (PRESTADORES DE SERVIÇO).....	13
15. INFRAÇÕES E SANÇÕES DISCIPLINARES	13
16. DESTE MANUAL	14
17. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)	14
18. CRÍTICAS E SUGESTÕES.....	15
19. TERMO DE RECEBIMENTO.....	16
20. TERMO DE CIÊNCIA E COMPROMETIMENTO	17

1. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES:

Responsabilidade	Autoridade
Alta Direção	- Gerente Administrativo - Gestão da Qualidade

2. FINALIDADE:

Art.2º. A entidade instituiu este manual para estabelecer padrões de conduta ética e responsável de seus colaboradores, em suas ações, seja em relações comerciais ou entre os próprios colaboradores.

Art.3º. Serão pré-estabelecidas situações da rotina dos colaboradores, desde ao atendimento ao cliente, conservação de equipamentos e uniformes, postura profissional, dentre outras, conforme os tópicos abordados, sempre condizente com as diretrizes de conduta da entidade.

Art.4º. Este manual ficará disponível para todos os colaboradores para consulta em caso de qualquer divergência, bem como irá prever respostas e penalidades às situações adversas.

3. OBJETIVO:

Art.5º. Este manual tem por objetivo disseminar a importância dos termos de conduta interno formalizado ao colaborador, esclarecer, orientar e propiciar as condutas profissionais, criando assim uma cultura organizacional baseados nos princípios éticos e morais, bem como estabelecer direitos e deveres.

4. DEVERES:

Art.6º. Todos os colaboradores deverão:

1 - Respeitar o contrato de trabalho, bem como todos os acordos realizados no ato da contratação e/ou durante exercício de trabalho;

- 2 - Exercer as atividades que lhes foram atribuídas com excelência, proatividade, dando resolução às demandas propostas;
- 3 - Respeitar a hierarquia interna, sem, contudo, abster-se em manifestar suas opiniões para contribuir com a organização do trabalho e convívio interno;
- 4 - Manter limpo e em ordem o local de trabalho, seguindo os métodos adequados à sua organização pessoal e de convivência;
- 5 - Apresentar-se com vestimentas adequados ao exercício de sua função, devendo a entidade oferecer o uniforme ao colaborador, e mantê-lo sempre limpo e conservado;
- 6 - Participar, quando destinado ao aperfeiçoamento/treinamento de sua função, a eventos, cursos, palestras, seminários, dentre outros;
- 7 - Não cometer ou contribuir com conversas indevidas que possam causar injustiças ou situações embaraçosas junto ao grupo de trabalho, atingindo o bom convívio interno, **com empatia para com o outro, independente se a situação for de ordem profissional ou pessoal.**
- 8 - Não ser invasivo aos assuntos que não lhes disser respeito, **com atitudes curiosas ou especulativas sem o intuito de cooperação.**
- 9 - Não tratar os colegas de profissão ou de outras profissões com descortesia, fazendo-lhes críticas, alusões ou ofensas físicas e morais, depreciativas ou demeritórias;
- 10 - **Não é permitido dirigir-se ao colaborador de maneira afrontosa ou com desconsideração, podendo ser caso de advertência verbal ou por escrito, ou mesmo caso de demissão às partes envolvidas.**
- 11 - Não se aproveitar, nem concorrer para que se aproveitem de ideias, planos, sugestões ou projetos de autoria de outros colegas de trabalho ou terceiros, sem a

necessária citação ou autorização expressa dele, bem como não se apropriar de trabalhos de outros colaboradores, corrigi-los, revê-los, sem que seja autorizado;

12 - Reportar qualquer condição adversa a este manual ou ao bom convívio de trabalho ao seu superior/responsável para auxílio e orientação;

13 - Cumprir com seu horário de trabalho;

14 - Manter um bom relacionamento com os **colaboradores, evitando discussões e conflitos durante a jornada de trabalho. Manter o tom de voz ameno em qualquer situação, não sendo aceito, de maneira alguma, exaltação tanto no seu tom de voz, gestos, sendo inclusive, motivo de advertência caso de advertência verbal ou por escrito, ou mesmo caso de demissão às partes envolvidas.**

15 - Compartilhar ideias, sugestões de melhorias de trabalho com seu superior, para que possa contribuir com o desenvolvimento de sua área de trabalho;

16- Preservar a ordem e a limpeza na sua mesa, armários e em todo o ambiente da entidade, principalmente aqueles de uso em comum, como: banheiros, copas, escadas e corredores, exercendo sempre a aplicação dos 5S”s em sua rotina diária.

Art. 7º. A entidade preza sempre por qualidade na prestação de serviços, em busca de constantes inovações.

Art. 8º. É dever de todos os colaboradores informar ao seu superior/responsável quaisquer alterações de seus dados pessoais (endereço, telefone, estado civil, sobrenome e dependentes), além de afastamento pelo INSS ou atestados médicos, mediante apresentação de documento comprobatório, sob pena de não ser deferido o solicitado.

Art. 9º. Será obrigatório o uso do crachá, fornecido pela entidade, para identificar-se, tanto interna ou externamente das dependências da entidade e em seu horário de trabalho. Em caso de perda ou roubo do mesmo, deverá imediatamente informar ao seu superior imediato.

5. JORNADA DE TRABALHO

Art. 10º. Os colaboradores devem cumprir rigorosamente suas jornadas de trabalho, tanto em ambiente interno ou externo. Horas adicionais/extras devem ser feitas em ocasiões excepcionais e somente com a autorização do seu superior imediato, devendo ser lançada em holerite sua remuneração ou compensação. Em caso de serviços externos, o colaborador deve cumprir a mesma carga horária determinada, com retorno ao posto de trabalho antes do término do horário.

Art. 11º. Será estipulado o horário de almoço do colaborador no ato de sua contratação. Caso o mesmo opte por realizar seu horário de almoço na cozinha da entidade, não poderá ficar em **outros departamentos exposto ao público**, pois uma vez que está em local diverso ao da refeição, poderá ser abordado por algum associado que desconhece que o mesmo está em seu horário de almoço, e com isso, gerar algum desconforto às partes. Assim, o colaborador deve permanecer no local da refeição, cumprindo com seu horário de descanso.

Art. 12º. A entidade não estipula horário para café, porém procure usar o bom senso. Caso sejam detectados abusos, tanto de tempo, barulho ou desperdícios, a entidade será obrigada a mudar a política. Fica instituído que haja revezamento no local, se houver um colaborador no horário de café, fica estipulado que o outro colaborador **somente adentre ao local após a saída do mesmo.**

6. IDENTIFICAÇÃO DO FUNCIONÁRIO UNIFORME E CRACHÁ:

Art. 13º. É obrigatório o uso do uniforme e crachá de identificação durante todo o horário de trabalho, inclusive aos sábados, ou seja, em todo o período em que o colaborador, interna ou externamente estiver executando seu trabalho, mantendo-o limpo e conservado.

Art.14. Atenção especial para: saltos altíssimos; roupas manchadas, amassadas, ou muito justas; lingerie à mostra; excesso de maquiagem e bijuterias; cabelos

malcuidados. O uso de saias e bermudas deve ser até o joelho. Deve-se sempre apresentar-se de maneira profissional e ética ao local de trabalho.

Art. 15. Em caso de encerramento do contrato de trabalho, deverá devolver o uniforme e crachá para a entidade.

7. POSTURA NO TRABALHO E NO ATENDIMENTO AO CLIENTE:

Art. 16. Um dos princípios básicos deste manual é atender o cliente com cordialidade, agilidade, eficiência e ética, fornecendo informações claras e precisas às suas solicitações e reclamações, sempre honrando com nossa postura profissional e todos os tópicos aqui abordados.

Art. 17. O colaborador, seja representando a entidade, em atendimento ao público, aos seus associados, aos consumidores ou entre os demais colegas de trabalho, deve sempre manter-se fiel aos princípios éticos e morais da ACE:

- 1 - Estar atento e ser cordial com todos;
- 2 - Fica proibido chamar o cliente por outro nome **que apresente intimidade**, devendo praticar expressões polidas, sempre com gentileza;
- 3 - Não se exceder em festas de entidade, jantares, comemorações, inclusive quanto ao traje que seja adequado ao momento.
- 4 - Não usar celular particular no horário de trabalho, não acessar facebook, instagram e demais redes sociais, tendo em vista o atraso e dispersão do serviço;
- 5 - Ao receber correspondências, deverão ser direcionadas ao departamento correspondente;
- 6 - Ao receber mercadorias, o recebedor deverá fazer a conferência entre nota e produto, abrir o produto, e constatando algum defeito ou qualquer divergência, registrar a ocorrência e contatar seu superior. **Os colaboradores não poderão**

utilizar do endereço da entidade para recebimento de mercadorias de uso particular;

7 - Nunca agir com o intuito de obter vantagem ou ganho pessoal, conflitando com suas atividades, interesses e imagem da entidade, bem como exercer qualquer outra atividade que conflite com seu horário de trabalho;

8 - O colaborador deverá zelar pelas informações confidenciais da entidade e de seus associados e extraoficiais, sendo terminantemente proibido fornecer qualquer dado ou repassar esta informação, independentemente de qualquer vínculo que possa possuir com a pessoa que tenha sido citada, sob pena de ser penalizado;

9 - O colaborador fica proibido utilizar de cargo, função ou informações para favorecer-se;

10 - Fica proibido o consumo de bebidas alcoólicas ou drogas ilícitas durante a jornada e/ou no ambiente de trabalho, inclusive em viagens, eventos, treinamentos e refeições de negócios;

11 - É expressamente proibido qualquer tipo de manifestação discriminatória de qualquer natureza (raça, cor, idade, sexo, orientação sexual, religião, estado civil, Incapacidade física ou mental, preceitos étnicos, condição sociocultural ou Nacionalidade) dirigida a qualquer pessoa, tanto em trabalho interno em nossa sede, quanto externo, junto aos nossos associados e ao público em geral;

12 - Fica proibido qualquer tipo de assédio moral/verbal, sexual ou exposições vexatórias e humilhantes que afetem o desempenho do trabalho, que denigra a dignidade de qualquer pessoa ou gere um ambiente de trabalho intimidador, hostil ou ofensivo.

13 - Relacionamentos amorosos entre subordinados deverão respeitar todos os deveres, sem que possa haver qualquer benefício ou vantagem, devendo manter a subordinação, respeito como colegas de trabalho, não deixando o relacionamento

afetivo influenciar em suas posturas profissionais, bem como manifestar qualquer gesto mais íntimo em seu local de trabalho;

14 - Fica proibido utilizar fone de ouvido para ouvir músicas, sendo permitido somente para atividades relacionadas ao serviço, como treinamentos e reuniões on-line;

Art. 18. Com o intuito de avaliar o comportamento/atendimento de nosso colaborador e verificar se o mesmo está cumprindo com seus deveres, anualmente será realizada a pesquisa com os associados para averiguar o grau de satisfação do associado para com nossos serviços, atendimento do colaborador e dentre outros tópicos necessários.

8. RESPEITO INCONDICIONAL:

Art. 19. O ambiente de trabalho deve ser regido por respeito mútuo, tanto no âmbito profissional quanto pessoal, **conforme já exposto nos artigos anteriores.**

Art. 20. A cada colaborador será atribuída sua função, porém, poderá ser solicitado auxílio profissional a outro colaborador, visto que se faz necessário em nossa rotina diária, uma vez que trabalhamos com quadro de funcionários enxuto e de cooperação.

9. SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO:

Art. 21. A entidade garante a todos os seus colaboradores condições adequadas de trabalho, baseada nos mais elevados princípios de higiene e segurança, realizando e avaliando continuamente ações preventivas e corretivas. Contudo, é de responsabilidade dos colaboradores estarem atentos às normas e procedimentos para a realização de suas atividades profissionais, preservando sua integridade física e de seus colegas, internamente e quando em atendimento externo, cumprindo com as normas do PCMSO (PROGRAMA DE CONTROLE MÉDICO DE SAÚDE OCUPACIONAL), cuja renovação é anual;

Art. 22. Qualquer condição que exija outro protocolo, assim como o vivenciado pela pandemia da Covid-19, será estipulada em apartado, com o mesmo intuito acima exposto;

Art. 23. Cumprindo com a lei n. 37/2007, promulgada em 14 de agosto de 2007, é expressamente proibido fumar nas dependências da entidade.

10. VISITANTES:

Art. 24. Os visitantes somente terão acesso à recepção e as salas de reuniões ou outras demais dependências de uso restrito, se acompanhados de um colaborador.

11. PADRÕES DE CONDUTA COM A IMPRENSA:

Art. 25. Fica autorizado a área de marketing ou o diretor responsável a fazer declarações na imprensa ou mídia digital ou autorizar quem o faça para darem declarações, entrevistas ou informações por escrito ou verbalmente.

12. RECOMENDAÇÕES DE USO DE SISTEMAS E SEGURANÇA NA INTERNET:

Art. 26. Segue abaixo o padrão de segurança digital que os colaboradores deverão adotar:

- 1 - Instalar antivírus homologado pela entidade e mantê-lo atualizado;
- 2 - Não realizar download de programas desconhecidos da web e não instalar software pirata;
- 3 - Se tiver suspeita sobre algum arquivo recebido, exclua-o, especialmente se vier de uma fonte que você não reconheça;
- 4 - Não instalar na máquina da entidade e não acessar de equipamentos particulares facebook, whatsapp, instagram ou outros aplicativos que possam dispersar o colaborador de suas atividades, exceto se exigido para fins de sua rotina de serviço.

5 - É proibido qualquer tipo de jogo;

6. É proibido o armazenamento de conteúdo pornográfico ou outro depreciativo, imoral que não sejam condizentes com a postura de trabalho;

Art. 27. É proibido compartilhar senhas de acesso à rede e aos sistemas internos do qual é responsável, com os colegas de trabalho, uma vez que a senha é pessoal e intransferível, exceto se autorizado pelo próprio colaborador em caso de férias, folgas ou outro motivo que o impeça de realizar o acesso. Retornando o responsável ao manuseio do sistema, deverá alterar a senha e manter o sigilo da mesma.

Art. 28. Todas as atividades efetuadas no sistema interno da entidade são registradas e associadas à senha do usuário, de modo a responsabilizá-lo no caso de irregularidades. O colaborador deve ter a atenção em cadastrar senhas seguras para evitar possíveis fraudes.

13. MEIOS DE COMUNICAÇÃO ELETRÔNICA:

Art. 29. Os serviços de comunicação eletrônica são recursos da entidade, devendo ser utilizados para o uso exclusivo de seu interesse.

Art. 30. Incluem meios eletrônico, uso da Internet, telefone fixo, aparelho celular, ou outro que possa estar vinculado.

Art. 31. Deve-se fazer uso consciente e eficiente do sistema de comunicação eletrônica, utilizando somente para fins de trabalho, ficando proibido o envio ou recebimento de documentos com conteúdo inapropriados.

Art. 32. Para preservar o uso de meios eletrônicos, a entidade se reserva no direito de controlar e monitorar seus conteúdos e formas de utilização.

14. TERCEIROS (PRESTADORES DE SERVIÇO):

Art. 33. Profissionais terceirizados também devem seguir os padrões de segurança da entidade, éticos e morais, tanto junto aos associados quanto aos seus colaboradores.

15. INFRAÇÕES E SANÇÕES DISCIPLINARES:

Art. 34º. O colaborador que infringir qualquer das vedações estabelecidas neste Manual de Conduta, incorre, segundo a gravidade da falta, em uma das sanções, comunicadas por ofício reservado, ou segundo previsto na legislação trabalhista:

1 - Advertência;

Advertência: a penalidade de advertência poderá ser aplicada em caso de falta leve a média.

2 - Suspensão;

Suspensão: A penalidade de suspensão poderá ser aplicada em caso de reincidência de falta leve a média.

3 - Demissão;

Demissão: A penalidade de demissão consiste no desligamento do colaborador, seguindo todo o procedimento do Sindicato e legislação civil e trabalhista pertinentes.

4 - Caso seja recusada a assinatura do documento, duas testemunhas serão eleitas para assinarem o documento, **comprovando** que o advertido recusou-se em assiná-la. As penalidades ficarão registradas, não podendo ser objeto de publicidade, exceto se for solicitada para determinado fim comprobatório.

16. DESTE MANUAL:

Art. 35º. O conteúdo das políticas e práticas expressas neste manual de Conduta Disciplinar e Ética será destinado a cada colaborador para conhecimento do mesmo, visto que deverá lê-lo para cientificar-se de seu teor, para que não alegue ignorância ou desconhecimento de todas as condições ali abordadas em caso de penalidade.

Art. 36º. Caso seja constatada a violação de qualquer norma estabelecida neste Manual, serão adotadas as medidas disciplinares cabíveis, sujeitas a advertências, suspensões e demissões, sempre garantindo o pleno direito de defesa e argumentação das partes envolvidas.

Art. 37º. A iniciativa de confessar violações de condutas éticas será levada em conta no momento de se determinar a ação disciplinar adequada a ser tomada. A omissão diante do conhecimento de possíveis violações por terceiros (demais colaboradores) serão igualmente consideradas conduta antiética.

Art. 38º. O sigilo sobre a identidade daqueles que relataram ou participaram da investigação da violação do Manual de Conduta disciplinar e Ética serão mantidas pela entidade.

17. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD):

Art. 39º. De acordo com a lei N. 13.709/2018, que veio regulamentar sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, assim, é terminantemente proibido expor ou informar qualquer dado do associado, prestador de serviços, do colaborador ou de terceiro sem que haja anuência do mesmo.

Art. 40º. Procedendo contrário a lei, será punido e responsabilizado nos termos da mesma, legal e civilmente, arcando com os atos advindos desta, bem como junto a entidade.

18. CRÍTICAS E SUGESTÕES:

Art. 41º. Críticas e sugestões que visem agregar valor e estimular melhorias para a entidade são extremamente construtivas e bem-vindas. Dessa maneira, as mesmas deverão ser encaminhadas para o seu superior que fará encaminhamento ao departamento responsável. O colaborador que realizar críticas destrutivas, que interferirem no trabalho em equipe e na prestação de nossos serviços, poderá ser advertido verbalmente ou por escrito.

Art. 42º Deve-se sempre separar os problemas que possam ocorrer na vida pessoal e profissional, uma vez que a harmonia e **respeito são princípios básicos para o bom relacionamento.**

Convém esclarecer que a ACE é uma entidade de credibilidade e transparência, ficando inaceitável opiniões pessoais, conversas paralelas, formações de grupos entre os colaboradores em prejuízo ao outro colaborador, expondo-o em situações vexatórias. Estas atitudes refletem em nossa rotina de trabalho e reiteramos, ser INACEITÁVEL. Caso ocorra, o caso será exposto a Diretoria, que tomará a decisão cabível, uma vez que as condutas constantes neste Manual foram descumpridas e são de conhecimento de todos os colaboradores.

TERMO DE RECEBIMENTO

Todos os colaboradores receberão este MANUAL INTERNO DE CONDUTA PROFISSIONAL, DISCIPLINAR E ÉTICA, deverão preencher seus dados, assinar o Termo de Ciência e Comprometimento, destacar do manual e entregar para seu superior.

O protocolo de recebimento ficará arquivado na pasta do colaborador.

Qualquer condição poderá ser revista e alterada de acordo com novos acontecimentos, alterações de rotinas etc.

Ocorrendo uma situação aqui não prevista, e a qual exija tomada de decisões, sempre terá como princípio o bom senso e a lei pertinente.

Pompéia ____ de _____ de _____.

Aprovado por:

Assinatura da Gerente Administrativa



TERMO DE CIÊNCIA E COMPROMETIMENTO

Declaro que recebi o **REGIMENTO INTERNO DE CONDUTA PROFISSIONAL, DISCIPLINAR E ÉTICA** de nossa entidade, realizada a conferência e a leitura do mesmo, estando de acordo, comprometo-me em cumpri-lo em seu teor.

De acordo;

Nome do colaborador

Assinatura do colaborador

Pompéia ____ de _____ de _____.