

MANUAL DE CONDUTA, ÉTICA E VALORES

MANUAL DO COLABORADOR



MANUAL DE CONDUTA, ÉTICA E VALORES

Anapolis(GO)

01 de Maio de 2017

Prezado Colaborador(a),

Ciente de nossa responsabilidade como fornecedores de serviços, a **TRANSMESSIAS LOCAÇÕES E SERVIÇOS LTDA** divulga seu Manual de Conduta e Ética. Este manual tem como objetivo alinhar nossa conduta de trabalho, convivência interpessoal, atendimento ao cliente com as políticas da empresa. O mesmo visa ser de conhecimento de todos os gestores, funcionários e parceiros da empresa, bem como de seus clientes, sendo seu acesso livre a todos.

Espera-se que todos os colaboradores tenham uma conduta íntegra compatível com os valores da empresa, sendo responsáveis pelo cumprimento deste Manual de Conduta e Ética.

Direcionadores da Ação Empresarial

Missão

OFERECER AOS CLIENTES CAMINHÕES PIPA BOMBEIRO DE QUALIDADE, ASSEGURANDO A EXECUÇÃO DE UM EXCELENTE TRABALHO COM UMA EQUIPE DE PROFISSIONAIS QUALIFICADOS.

Visão

SERMOS REFERENCIA NO NOSSO RAMO DE ATIVIDADES, PRIORIZANDO EXCELÊNCIA E REFERENCIA NO ESTADO DE GOIÁS E COM UMA BASE SOLIDA ATENDER TODO TERRITÓRIO NACIONAL.

Valores

- RESPEITO AS PESSOAS E SUAS DIFERENÇAS;
- ÉTICA;
- ORGANIZAÇÃO;
- RESPONSABILIDADE;
- TRANSPARÊNCIA.

I – INTRODUÇÃO

O manual de conduta, ética e valores da Transmessias Locações e Serviços Ltda, é o instrumento de explicitação dos valores e princípios éticos da empresa. Serve para orientar ações e nortear postura da empresa nas interações com o seu público interno e Clientes. Contribui para clarear as interpretações pessoais em torno dos princípios, valores e normas que devem ser respeitados por todos.

II – CUMPRIMENTO DESTES MANUAL

Todos os colaboradores devem conhecer e seguir as políticas e normas da empresa. Será considerado que todos os colaboradores estão cientes e concordam com os termos estabelecidos neste manual. Para tal, a

MANUAL DE CONDUTA, ÉTICA E VALORES

Transmessias se responsabiliza por promover a divulgação ampla deste documento toda vez que houver uma atualização ou contratação de novos colaboradores.

No caso de haver dúvidas na interpretação ou aplicação do Manual de Conduta e Ética, estas devem ser encaminhadas para a gerência, onde serão apreciadas e serão esclarecidas através de reunião emitindo um parecer sobre a questão. Sendo certo de que agindo em desconformidade com as normas ora estabelecidas, estará o colaborador sujeito às ações disciplinares.

III – ABRANGÊNCIA

Este manual tem por objetivo estabelecer diretrizes para orientação de todos os colaboradores da Empresa Transmessias Locações e Serviços Ltda relativa à conduta ética e moral a ser adotada nas relações trabalhistas e de atendimento ao público externo, independentemente de suas atribuições, responsabilidades e cargos que ocupam. É pautado nos princípios da legalidade, impessoalidade, transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa. A TRANSMESSIAS compreende que todos os seus gestores e empregados são responsáveis pela disseminação dos princípios e valores deste manual, que norteará a conduta da empresa.

IV - OBJETIVOS

- Explicitar os princípios e valores morais e éticos da empresa, bem como o padrão de conduta decorrente desses princípios e valores;
- Proteger o patrimônio material e imaterial da empresa, como equipamentos, matérias-primas, imobiliário até nossa maior riqueza, o cliente;
- Preservar e elevar a imagem da empresa, firmando-se perante os seus públicos de relacionamento, com um alto padrão de comportamentos éticos em todas as suas decisões e interações;
- Reduzir interpretações pessoais sobre princípios morais e éticos e sobre condutas profissionais valorizadas pela empresa;
- Regular e melhorar as relações entre seus colaboradores, sócios proprietários e clientes;
- Espera-se que todos os colaboradores tenham uma conduta íntegra compatível com os valores da empresa, sendo responsáveis pelo cumprimento deste manual;

Ao tomar conhecimento de situações que caracterizem conduta ilegal, duvidosa ou não ética, a empresa deverá ser comunicada imediatamente, através da gerência ou responsável pela área afetada para tomada de providências, pelo qual será garantido o anonimato.

V - AMBIENTE DE TRABALHO

O ambiente de trabalho deve alicerçar-se na conduta ética de todos os colaboradores e gerência, independentemente da posição hierárquica e manter-se totalmente isento de ofensas interpessoais, difamação, coação, repressão, intimidação, assédio moral, sexual, violência verbal e não verbal qualquer tipo de discriminação, favorecimentos e outras condutas antiéticas e inidôneas, principalmente advindas das relações entre líderes e liderados.

A TRANSMESSIAS LOCAÇÕES E SERVIÇOS LTDA entende que cada colaborador é responsável por seu próprio desenvolvimento pessoal e profissional, por sua segurança no trabalho e pela segurança de seus companheiros, para a qual oferecerá um ambiente adequado, com investimento contínuo em proteções

MANUAL DE CONDUTA, ÉTICA E VALORES

coletivas contra os riscos de acidentes e danos à saúde dos seus colaboradores, destacando-se, aqui, que sempre fornecerá gratuitamente os equipamentos individuais de proteção (EPI's) adequados aos riscos e em perfeito estado de conservação e funcionamento, além de uniforme completo.

Não será permitida, no ambiente de trabalho, a posse e/ou o consumo de drogas ilícitas e álcool, bem como o porte de armas.

VI – PRINCÍPIOS ÉTICOS

- Valorizar o bem comum, das pessoas e do interesse público;
- Cumprir todas as leis e normas aplicáveis ao setor;
- Preservar a legalidade, a honestidade, a justiça, a impessoalidade, a transparência, a valorização e incentivo ao diálogo, a veracidade e a prestação de contas;
- Evitar situações em que os interesses pessoais possam entrar em conflito com os interesses coletivos e/ou da empresa;
- Preservar a integridade pessoal e profissional do público interno;
- Ter tolerância para com as divergências, desde que respeitados os direitos individuais e coletivos;
- Preservar a imagem e o patrimônio material e imaterial da empresa;
- Entender que o cliente é nossa maior riqueza e que todos devem prezar pela excelente qualidade de nossos produtos e serviços.

VII – CONDUTA EXEMPLAR DOS FUNCIONÁRIOS

- Pontualidade, observar sempre o seu horário de chegada;
 - Assiduidade, evitar faltas desnecessárias ou injustificadas;
 - Uniformes limpos, passados e completos, zelar pelo mesmo para que dure pelo período de 12 meses. Ao ser desligado da empresa o mesmo deverá ser devolvido;
 - A utilização de celulares para assuntos pessoais é limitada a situações estritamente necessária, devendo ser evitado o uso de aplicativos de mensagens e redes sociais no horário de trabalho, pois isso afeta a produtividade e passa mensagem negativa aos nossos clientes, demonstrando mesmo que involuntariamente, descaso e despreparo no atendimento;
 - Higiene e organização total do setor trabalhado (cada trabalhador é responsável pela ordem e higiene de seu setor, assim como dos equipamentos utilizados);
 - Cada profissional é responsável pela boa utilização e conservação dos equipamentos e utensílios da empresa. Caso algum equipamento seja danificado parcial ou total o profissional que assim o tenha acometido, arcará com despesas para manutenção do equipamento atual ou aquisição de um novo equipamento;
 - Padronização das atividades, conforme orientação passada;
 - Espírito de equipe, cordialidade e educação com os colegas de trabalho;
 - Atendimento ágil e cordial. O cliente tem sempre razão, qualquer empasse ou atrito com o cliente a gerência deve ser comunicada imediatamente para resolver da melhor forma possível. Nenhum colaborador deve discutir com clientes.
 - Ter postura profissional e comportamento;
 - **A utilização de veículos da empresa** se destina única e exclusivamente para fins de exercício das atividades inerentes à função.
- São expressamente vedadas:

MANUAL DE CONDUTA, ÉTICA E VALORES

1. A utilização do veículo por terceiros;
 2. A utilização do veículo para fins particulares;
 3. A concessão de carona.
- É dever do funcionário, quando utilizar veículo da empresa:
- Zelar pela conservação do veículo;
 - Comunicar diretamente à EMPRESA a necessidade de manutenção ou conserto do veículo, não podendo esse procedimento (conserto ou manutenção) ser feito sem prévio consentimento ou por pessoa não autorizada pela EMPRESA, excetuando-se aquelas de pequeno valor monetário, imprescindíveis à continuidade de viagens.
 - Comunicar imediatamente a empresa qualquer ocorrência relacionada ao veículo, tais como, danos, avarias e roubo ou furto.
 - Comunicar imediatamente a empresa em caso de recebimento de multa por qualquer tipo de infração de trânsito.
 - Pagar as multas decorrentes de infração de trânsito de sua responsabilidade.
 - Abastecer o veículo em postos com bandeira, considerando o combustível preferencial segundo orientação da EMPRESA para cada usuário.
 - Não utilizar o veículo para viagens particulares, inclusive no período de férias, salvo se houver liberação formal, por escrito da EMPRESA.
 - Devolver imediatamente em caso de rescisão de contrato.
- Em caso de danos ou avarias no veículo, decorrentes de negligência ou má utilização do mesmo, bem como o recebimento de multas por infração de trânsito ou ainda pelo não cumprimento das determinações acima, o FUNCIONÁRIO autoriza a EMPRESA a proceder a desconto em folha de pagamento do valor correspondente ao mesmo. Em caso de acidente, o funcionário responderá, civil e criminalmente, pelos danos eventualmente causados a terceiros, ressalvado a hipótese de culpa exclusiva de terceiro.

VIII - APRESENTAÇÃO PESSOAL

- Uniforme completo, limpo e bem passado, a empresa disponibiliza 03 uniformes completo para cada funcionário a cada 12 meses;
- Cabelo penteado e cortado;
- A todos os funcionários é proibido o uso de perfume de forte fragrância;

IX - O QUE NÃO SE PODE FAZER

- Atender clientes com intimidade;
- Chegar atrasado ao trabalho;
- Trabalhar sem higiene pessoal em dia;
- Correr ou mostrar desespero no atendimento;
- Discutir com clientes;
- Discutir com colegas de trabalho;
- Resolver problemas pessoais ou profissionais na frente de clientes;
- Alterar-se, elevando o tom de voz;
- Atender clientes comendo ou bebendo algo;
- Sair de sua função sem avisar aos colegas;
- Falar gírias ou palavras de baixo calão;
- Trabalhar alcoolizado.

MANUAL DE CONDUTA, ÉTICA E VALORES

X – POSTURA DOS COLABORADORES

- **Simpatia** - ser cordial com os colegas da equipe, assim como os clientes;
- **Educação** - dirigir-se sempre aos clientes por Sr. ou Sra., dá sempre saudações como bom dia, boa tarde ou boa noite;
- **Segurança** - demonstrar domínio e profissionalismo em suas atividades;
- **Humilde** - entre a equipe (ajudando uns aos outros em tarefas de dificuldade) e ainda para com os clientes;
- **Saber escutar** - tanto clientes como ainda as orientações da gerência;
- **Trabalho em equipe** - deixar de lado as diferenças pessoais e ajudar uns aos outros;
- **Desenvoltura** – deve-se ter agilidade e saber ouvir o cliente para melhor atendê-lo);
- **Atender bem sem distinção** de pessoas, todos os clientes são importantes independente de raça, credo ou ideais;
- **Honestidade** - Ser honesto em todas as ocasiões;
- **Objetos encontrados** – qualquer objeto encontrado nosso ambiente de trabalho deverá ser entregue ao encarregado, que deverá comunicar imediatamente ao interessado.
- **Brindes e Presentes** - Os profissionais da TRANSMESSIAS devem recusar terminantemente, presentes ou favores que não respeitem os valores e princípios da empresa e as boas práticas de relacionamento comercial, existentes no país. Como parâmetro de avaliação, somente podem ser aceitos brindes e presentes promocionais que não tenham valor comercial, ou que possam ser revelados publicamente sem causar constrangimento à empresa e ao profissional.

Comprovante de recebimento "Manual de Conduta Ética TRANSMESSIAS"

Atesto que recebi o Manual de Conduta Ética da **Empresa Transmessias Locações e Serviços Ltda.** Compreendo os padrões que se aplicam ao meu trabalho e concordo em cumprir seus termos. Aceito a responsabilidade de estimular o ambiente de trabalho ético e terei uma comunicação aberta com os outros em relação a questões de práticas de conduta.

Nome: _____

Data: __/__/__

Assinatura: _____

Nome: _____

Data: __/__/__

Assinatura: _____

MANUAL DE CONDUTA, ÉTICA E VALORES

Nome: _____

Data: __/__/__

Assinatura: _____

MANUAL DE CONDUTA, ÉTICA E VALORES

Nome: _____

Data: __/__/__

Assinatura: _____

Nome: _____

Data: __/__/__

Assinatura: _____