



**MANUAL DE CONDUTA E ÉTICA DO
COLABORADOR
UNI LS**



SEJAM BEM VINDOS!

Prezados colaboradores,

É um imenso prazer ter vocês aqui, em nossa Instituição!

A Uni LS é uma empresa que tem sua base firmada na valorização das pessoas. Valorizamos muito nossos colaboradores. Sabemos que, sem cada um de vocês, seria impossível sermos a empresa que somos. Sabemos que o nosso sucesso é fruto da dedicação de vocês!

Comprometemo-nos em cada vez mais, praticarmos uma gestão humanizada, isto é uma gestão voltada para o bem estar das pessoas, a fim de promover melhores interações e relacionamentos. O nosso grande objetivo é que todos se sintam bem em nossa Instituição. Tanto nossos Clientes Internos (que são vocês, nossos colaboradores), quanto nossos Clientes Externos (os clientes que utilizam nossos serviços).

SOBRE O MANUAL...

Este manual foi elaborado para que pudéssemos ter registrado nossas políticas e filosofias organizacionais, nossos valores e comportamentos. Para que todos que fazem parte da nossa empresa saibam como queremos e precisamos interagir, através das valiosas orientações que seguirão aqui.

Tenham todos, uma ótima Leitura!



MISSÃO, VISÃO E VALORES DA UNI LS

MISSÃO

Desenvolver, produzir, aplicar e aprimorar nossos conhecimentos a partir da busca de soluções inovadoras frente às demandas da sociedade.

VISÃO

Ser uma instituição educacional reconhecida por sua excelência no ensino, promovendo uma aprendizagem transformativa na formação do cidadão global.

VALORES

- Compromisso com a qualidade
- Ética
- Pluralidade
- Compromisso Social
- Humanismo



Foco no Cliente: temos o objetivo de fazer com que o nosso cliente se sinta especial, único e, totalmente satisfeito.

Relacionamento: prezamos por relacionamentos de excelência. Queremos que todos (clientes, colaboradores, fornecedores, comunidade) vivenciem a cordialidade, a gentileza, a hospitalidade e o respeito mútuo aqui em nossa instituição.

Melhoria Contínua: buscamos, incessantemente, o desenvolvimento da nossa equipe e o aprimoramento dos processos, permitindo assim, o aperfeiçoamento dos nossos serviços.

COMPORTAMENTOS E COMPETÊNCIAS

Nossa equipe é altamente empenhada em atender bem o nosso cliente e fazer com que ele sinta-se único e exclusivo durante a sua permanência em nossa Instituição. Por isso temos um perfil diferenciado de colaboradores.

Para fazer parte da nossa equipe nossos colaboradores precisam dominar os seguintes comportamentos / competências:

Bom Humor

Ter um humor estável, motivador e alegre, mesmo sob condições adversas. Ou seja, por mais que esteja com problemas, saber administrá-los e não transparecê-los durante o atendimento ao cliente e o relacionamento com a equipe.

Simpatia

Ter sempre um sorriso no rosto, uma postura alegre e motivadora. Tratar a todos de forma especial.

Respeito

Manter atitudes e posturas respeitadas em todas as relações no ambiente de trabalho. O respeito mútuo representa uma das formas mais básicas e essenciais para uma convivência saudável.



Agilidade

Ser desenrolado, rápido e eficiente diante às solicitações dos clientes e da equipe. Lembrando sempre em manter a concentração e a atenção.

Pró-atividade

Ter iniciativa, agir conforme a demanda, sem que haja a necessidade de outra pessoa pedir. Antecipar-se aos problemas, ser preventivo.

Ou ainda: Não ser Reativo e sim Ativo, tomar atitude!

O proativo consegue mostrar esse comportamento através da sua postura, que é sempre mais receptiva, solícita e confiante, e também, através da sua comunicação, que é mais positiva e objetiva.

Comprometimento

Adotar alto grau de compromisso em relação às suas tarefas e funções. Fazer o que tiver ao seu alcance para realizar aquilo que lhe foi confiado.

O colaborador comprometido não deixa sem fazer, ou até mesmo sem terminar, aquilo pelo qual se responsabilizou.

Trabalho em Equipe

Saber desenvolver as atividades em comum com os demais colegas, sempre empregando o mesmo nível de esforço, agilidade e comprometimento que os outros. Não permitindo assim, que ninguém da equipe se sobrecarregue.

Saber cooperar e, inclusive, solicitar ajuda quando necessária.

Lembrem-se: todos pertencem a uma única e grande equipe, Equipe Uni LS!



Comportamento Ético

Agir com integridade e transparência, priorizando a honestidade e a verdade nas interações pessoais e profissionais.

Não promover e nem permitirá exposição de assuntos pessoais de clientes e de colegas de trabalho.

Manter a ética na comunicação. Ter cuidado com o que se fala e como se fala. Não fazer comentários irônicos ou desagradáveis sobre clientes e colaboradores.

Lembrem-se: brincadeiras constrangedoras, comentários de mau gosto, ironias e desrespeito não fazem parte da rotina das pessoas que dominam o comportamento ético.

Comunicação Eficaz

Adotar uma comunicação clara e objetiva, a fim de que todos sejam entendidos, facilitando assim, os processos e tarefas.

Se, nos certificarmos sempre, que o outro entendeu nossa mensagem e, que nós também interpretamos corretamente o que o outro disse, muitos erros poderão ser evitados.

Relacionamento Interpessoal

Relacionar-se de forma positiva e produtiva com diferentes tipos de pessoas.

Adotar um padrão de relacionamento firmado no respeito, na gentileza e na cordialidade.

Ser sempre educado e cortês, independentemente das circunstâncias.



Relacionamento Entre Colaboradores

Sabemos que o ambiente de trabalho é sempre um excelente lugar para se fazer amizades. Porém, devemos ter o devido cuidado para não perdermos o profissionalismo nestas relações.

Devemos tratar a todos com respeito, educação, simpatia.

Passamos muito mais tempo interagindo em nosso ambiente de trabalho do que em nossas casas com nossas famílias. Sendo assim, estamos certo, de que todos querem um ambiente agradável, prazeroso, em que se sintam à vontade e felizes.

Seja sempre gentil com seu colega.

Jamais o trate com grosseria ou desrespeito.

O, “por favor,” “obrigado” e “desculpe-me”, são essenciais no trato com a equipe.

Coopere sempre que necessário. Lembre-se: em outra ocasião, você quem pode precisar de ajuda.

Não exponha problemas pessoais dos colegas.

Não os ridicularize, nem permita que ninguém o faça.

Seja aberto para receber dicas e sugestões e, também, disposto em oferecê-las.

Estas orientações também servem para o **Relacionamento Entre Colaboradores e Líderes**. Todos os colaboradores devem respeito e subordinação aos seus superiores.

Aos líderes, vale lembrar, que precisam desempenhar seu papel transmitindo comprometimento, respeito, ética e dedicação. Precisam estar atentos em sua postura, comportamento e atitudes, pois são como modelos a serem seguidos.

Devem liderar pelo exemplo para que consigam inspirar a todos!



Relacionamento Com O Cliente

Temos o compromisso de fazer nosso cliente sentir-se especial. Por isso devemos proporcionar a ele todo conforto e bem-estar possível.

Queremos deixar registrado na experiência dele conosco o quanto estamos focados em superar suas expectativas e surpreendê-lo positivamente.

Seguem algumas dicas para que alcancemos este objetivo:

- Mantenha uma relação profissional, porém calorosa. Formal, mas sem excesso.
- Relacione-se com simpatia, sempre sorrindo;
- Adote uma postura alegre e gentil;
- Mantenha uma comunicação positiva e clara;
- Demonstre real interesse às necessidades dele;
- Transpareça foco na satisfação dele;
- Pratique os valores e competências organizacionais.

O que jamais fazer durante o relacionamento com o cliente:

- Revidar uma grosseria do cliente (neste caso ganhamos pela educação e etiqueta);
- Discutir com o cliente;
- Deixá-lo sem solução;
- Constranger o cliente;
- Fazer comentários irônicos ou desrespeitosos mesmo na ausência do cliente;
- Envolver-se na conversa do cliente sem ser convidado;
- Utilizar o celular ou qualquer tipo de aparelho eletrônico;
- Fazer distinção de pessoas, todos os clientes são especiais, independente de raça, credo ou ideais.



Satisfação ao Cliente

- Manter, absolutamente, todo o foco, toda a concentração e todos os esforços voltados para um único objetivo: que o cliente saia satisfeito!
- O cliente é e, sempre será a razão de existirmos!
- Precisamos estar totalmente atentos aos mínimos detalhes, desde a chegada do cliente na Instituição até a finalização do serviço. Lembrando-nos sempre do “durante”, o meio do serviço, o tempo em que o cliente está utilizando os nossos serviços. Ele quer se sentir acolhido e respeitado em toda sua permanência na Instituição.
- Essa deve ser a nossa maior preocupação: A Plena Satisfação do Cliente!

Organização

Ser, rigorosamente, organizado com suas tarefas, a fim de que tudo seja feito da maneira mais produtiva possível.

Quando o colaborador preza pela organização em suas atividades, ele consegue ser mais ágil, eficaz e ter seu desempenho otimizado.

Valorização da diversidade

Por meio da diversidade, vamos aprender a valorizar as diferenças. O resultado é o desenvolvimento de cidadãos mais empáticos, respeitosos, críticos e conscientes de sua responsabilidade em tornar o mundo um lugar melhor para todos reconhecer que cada indivíduo tem necessidades peculiares e que devem ser respeitadas. A diversidade significa colocar em prática ações que propiciem a criação de um ambiente acolhedor, com base no respeito e valorização das diferenças.

Diversidade e inclusão atrair e retém as pessoas que são multidimensionais, incluindo diferentes raças, gênero, cultura, orientação sexual e habilidades. Inclusão significa valorizar, aproveitar e respeitar essas diferenças.



Assédio Moral

Assédio moral é a exposição de pessoas a situações humilhantes e constrangedoras no ambiente de trabalho, de forma repetitiva e prolongada, no exercício de suas atividades. É uma conduta que traz danos à dignidade e à integridade do indivíduo, colocando a saúde em risco e prejudicando o ambiente de trabalho. O assédio moral é conceituado por especialistas como toda e qualquer conduta abusiva, manifestando-se por comportamentos, palavras, atos, gestos ou escritos que possam trazer danos à personalidade, à dignidade ou à integridade física e psíquica de uma pessoa, pondo em perigo o seu emprego ou degradando o ambiente de trabalho.

O assédio leva a pessoa a perder sua autoestima, sua autoconfiança levando-a ao desequilíbrio e à destruição como pessoa e como profissional. A firmeza da liderança é importante para a manutenção da união da equipe e para a condução de suas iniciativas, devendo ser pautada na moral e na ética. Os conflitos são situações a serem administradas pelas pessoas envolvidas e resolvidos considerando os aspectos do relacionamento interpessoal.

Discriminação

A discriminação ocorre quando alguém adota uma atitude preconceituosa (baseada em ideias preconcebidas) em relação a alguém, seja por questões raciais, de gênero, orientação sexual, nacionalidade, religião, situação econômica ou qualquer outro aspecto social.



HIGIENE E APRESENTAÇÃO PESSOAL

Todo colaborador é responsável por cuidar da sua imagem e higiene pessoal.

Seguem algumas orientações importantes:

- Fazer a higienização adequada na hora do banho para evitar os odores;
- Usar **perfumes e desodorantes** com fragrâncias mais fracas. (O cheiro forte pode incomodar os demais);
- Manter as unhas curtas e limpas;
- Para as mulheres: os cabelos devem estar limpos e, devidamente penteados; a **maquiagem** deve ser leve e sóbria; os **acessórios** (brincos, colares, pulseiras) precisam ser discretos, adotar esmalte para unhas sempre em cores clássicas (branco, rosa, vermelho).
- Para os homens: **barba e bigode** sempre bem feitos. Cabelo, costeletas e pezinho sempre aparados e higienizados;
- O uso do uniforme é obrigatório e o mesmo deve estar em perfeitas condições durante o atendimento (completo, limpo, bem passado, bem alinhado ao corpo);
- Sapatos limpos e em harmonia com o restante do uniforme.



COMPROMETIMENTO COM O TRABALHO

Existem alguns comportamentos e atitudes que evidenciam o comprometimento do colaborador com a empresa e com o trabalho. Seguem alguns deles:

- Respeitar e praticar todas as normas, valores e competências da empresa;
- Ser pontual. Chegar no horário, inclusive, com alguns minutos de antecedência a fim de evitar possíveis imprevistos;
- Manter a assiduidade (é o ato de não faltar ao serviço, estar presente, ser frequente);
- Assumir suas tarefas com total responsabilidade;
- Conservar seu setor limpo e organizado;
- Evitar desperdício de todo e qualquer material;
- Evitar desperdício de energia elétrica e água;
- Mostrar-se sempre disposto e solícito;
- Manter o foco no trabalho e na satisfação do cliente;
- Adotar o procedimento correto quando tiver a necessidade de **trocar de horário**.

O que não fazer:

- Ausentar-se das dependências da empresa durante o horário de expediente sem a autorização de um superior.
- Manter conversas paralelas que prejudiquem a produtividade;
- Utilizar o celular durante o expediente (ligações, redes sociais, jogos).
- Apropriar-se de objetos e pertences deixados pelos clientes. Caso o cliente esqueça algum pertence, o mesmo deve ser entregue na Central de Relacionamento, a fim de identificar o proprietário e devolvê-lo.



SEGURANÇA NO AMBIENTE DE TRABALHO

A distração é um dos maiores fatores de acidentes. Trabalhe com atenção e, dificilmente se acidentará.

Preserve seu local de trabalho seguro. Caso observe alguma anormalidade no ambiente, que possa causar qualquer tipo de acidente comunique imediatamente seu superior para que possa tomar as medidas pertinentes.

Coopere com seus colegas em benefício da segurança de todos e siga os conselhos dos colaboradores mais experientes e dos gestores.

MEDIDAS DISCIPLINARES

Sabemos que todos os nossos colaboradores demonstram respeito e zelo pelas normas e políticas da empresa. Porém, o não cumprimento de alguma das regras, assim como

Insubordinação e indisciplina, poderá acarretar a aplicação das medidas administrativas descritas abaixo:

***Insubordinação:** é quando o colaborador desrespeita uma ordem dada pelo empregador ou gerente.

***Indisciplina:** ocorre quando o colaborador deixa de cumprir uma regra geral da empresa, uma norma interna.

Advertência Verbal: Essa medida se aplica em caso de falhas mais leves e sem reincidência. O colaborador poderá ser advertido pelo seu superior imediato ou equivalente.

Advertência Escrita: A advertência por escrito se destina a erros mais relevantes e / ou recorrentes. O colaborador será advertido por escrito e terá esse documento anexado em sua pasta. Esta advertência pode ser aplicada tanto pelo superior imediato, quanto pelo RH.

Através das advertências o colaborador terá conhecimento de que seu comportamento foi inadequado e que podem vir implicações futuras caso não haja melhoria.

Suspensão: Ela pode ocorrer após advertência ou até mesmo logo após o cometimento de uma falta de caráter mais grave, independentemente da existência de penalidade anterior. Essa medida só poderá ser aplicada pela Diretoria, Gerência ou RH.



Demissão Sem Justa Causa: Independentemente da existência da penalidade anterior, quando se fizer necessário, observando a legislação aplicável ao caso.

Demissão Por Justa Causa: Independentemente da existência das penalidades anteriores, quando se fizer necessário, observando a legislação aplicável ao caso.

A decisão quanto à gravidade das penalidades, bem como sobre qual delas será aplicada é de inteira responsabilidade dos superiores hierárquicos dos colaboradores, ou do corpo diretivo da Uni LS.

Observação: A aplicação dessas medidas disciplinares não seguirá necessariamente esta ordem.

SAIBAM QUAIS SÃO OS MAUS HÁBITOS QUE PODEM PREJUDICAR A IMAGEM DOS COLABORADORES NO TRABALHO:

Fofoca: Falar dos outros é algo muito delicado. Se tiver algo a questionar com algum de seus colegas, faça isso diretamente com ele. Não repasse nenhuma informação se a mesma não for verdadeira e importante, e passíveis de penalidades conforme elencadas anteriormente.

Mentira: A mentira não está relacionada apenas em inventar algo, mas também em deixar de dizer a verdade na intenção de encobrir erros, atrasos e o não cumprimento de tarefas.

Atraso: Quem se atrasa constantemente acaba passando uma imagem de descuido para com a empresa. Quando não estamos verdadeiramente comprometidos com aquilo que estamos fazendo, acabamos não respeitando as normas estabelecidas. Enfim, o que a empresa capta quando não somos pontuais é que não estamos aliados com a organização.

Desorganização: O seu desempenho pode ser diretamente afetado devido à sua desorganização. O atraso de suas tarefas, a sobrecarga em determinados momentos, a desmotivação de sua equipe podem ser fatores ocasionados pela sua desorganização.

Relacionamento conturbado: As pessoas que causam mais problemas às empresas, geralmente são as que têm deficiência no relacionamento interpessoal. Ser mal educado no trato aos colegas, dar respostas grosseiras, apontar os erros dos outros de maneira constrangedora são situações que colocam o seu emprego em risco.



Murmuração: Não há nada pior do que uma pessoa que reclama o tempo inteiro de tudo. Se você é do tipo que quando lhe pedem algo, faz cara feia, ou ainda, passa a maior parte do tempo se lamentando da sua situação, da empresa na qual trabalha, da tarefa que tem para executar, lamentavelmente, você é um forte candidato ao fracasso.



Normais Gerais

INFORMAÇÕES PESSOAIS:

É dever de todos os colaboradores informar ao Desenvolvimento de Pessoas, sobre qualquer alteração de dados pessoais (endereço, telefone, estado civil e mudança de números de dependentes), além de afastamentos pelo INSS ou atestados médicos, entregando cópias dos comprovantes.

REGISTRO DE PONTOS:

Horário de Almoço: 01h12min diariamente. O empregado que precisar por algum motivo registrar o ponto de retorno do almoço antes de 01h12min, deverá primeiramente solicitar autorização ao seu Líder imediato via e-mail, copiando sempre o setor de Desenvolvimento de Pessoas.

Solicitação de Ajuste/Abono: Se por algum motivo não registrar o ponto em um determinado horário (entrada, saída para almoço, retorno do almoço e saída no fim do expediente), antes de solicitar ajuste ao setor de Desenvolvimento de Pessoas, informar via e-mail ao seu Líder imediato a justificativa da ocorrência do ponto não registrado, copiando o setor de Desenvolvimento de Pessoas.

Horas Extras: Demais horas, só será permitida com autorização do seu Líder imediato, Diretoria, Gerência e comunicando ao setor de Desenvolvimento de Pessoas a autorização do mesmo. Ressaltamos que essa autorização, é válida não somente para horas extras após o expediente, como também para horário de almoço e hora extra em início do expediente.

Os empregados não poderão se ausentar do local de trabalho antes do término da jornada, salvo se previamente autorizados. Neste caso, se a ausência do empregado ter como objetivo dirigir-se para fora do prédio, deverá registrar o ponto de saída e retorno.

Jornada de trabalho: Os colaboradores devem cumprir a jornada de trabalho estabelecida em contrato, seguindo conforme orientação a respeito dos registros do ponto. Deve ser observado o tempo de intervalo (almoço) mínimo de 1h12min.

Vale transporte: Conforme a legislação, para o trajeto casa>trabalho>casa, com desconto em folha de até 6% do salário base. Lembrando que o uso indevido do vale transporte pelo trabalhador configura falta grave, sendo admissível a dispensa por justa causa considerando-se, inclusive, a reincidência da conduta, na forma do artigo 7º, parágrafo 3º do Decreto 95.247/87.

Dia do pagamento: O pagamento dos colaboradores é feito mensalmente até o 5º dia útil de cada mês, via depósito bancário no banco designado pela empresa.



Férias: Conforme a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), o colaborador poderá aproveitar seu período de férias depois do cumprimento do período aquisitivo, ou seja, após 12 meses de trabalho a partir da data de registro na carteira profissional. Porém, se o colaborador tiver muitas faltas injustificadas no período aquisitivo, terá uma diminuição proporcional dos dias de férias, conforme previsto em lei:

Até 5 dias de falta= 30 dias de férias
06 a 14 dias de falta= 24 dias de férias
15 a 23 dias de falta= 18 dias de férias
24 a 32 dias de falta= 12 dias de férias

Mais de 32 dias de falta= perde o direito às férias.

Ausências Legais e Atestados Médicos: Caso o colaborador precise se ausentar, por qualquer motivo, é necessário comunicar primeiramente o superior imediato e entregar posteriormente os documentos comprobatórios, no prazo máximo de até 48 horas após a data da emissão do atestado/documento para o Desenvolvimento de Pessoas. Demais ausências serão respeitadas conforme CCT (Convenção Coletiva do Trabalho) e CLT (Consolidação das Leis do Trabalho)

Faltas: Faltas não justificadas, além de trazer prejuízos ao seu salário, poderá ser descontado no período de férias, obedecidos os limites legais. Precisando faltar, procure avisar ao seu superior antecipadamente. Lembrando que as faltas motivadas por doenças, devem ser comprovadas por atestado médico.

Suas responsabilidades:

Respeitem as normas da empresa. Assim, você contribuirá para o seu bem estar como indivíduo e para o bem estar geral.

Os assuntos e informações pertinentes ao seu trabalho não devem ser divulgados a pessoas ou entidades estranhas. Cuide para que os papéis e arquivos eletrônicos de seu trabalho fiquem bem guardados e não sejam retirados do local, nem divulgados sem a permissão de seu superior imediato.

Cuide bem de tudo o que a Empresa lhe confiar, como máquinas, notebooks, computadores, telefones e materiais de trabalho. Acione sempre que notar algum defeito nos equipamentos ou instalações. Lembre-se que é de sua responsabilidade guardar seus equipamentos, instrumentos e ferramentas.

O uso indevido e desnecessário de material implica em aumento de custos. Isso não é bom para você nem para empresa. Portanto, procure utilizar adequadamente e racionalmente todos os materiais, ferramentas e impressos. Evite o desperdício.

Preserve o seu local de ambiente de trabalho e as demais dependências da empresa, mantendo-os limpos e não jogando papéis, grampos, cliques ou outro tipo de material no chão. Lugar de lixo é no lixo. Não é permitido fazer refeições na mesa de trabalho.



NUNCA SE ESQUEÇA...

Você abriu? Feche.

Acendeu? Apague.

Desarrumou? Arrume.

Ligou? Desligue.

Sujou? Limpe.

Quebrou? Conserte.

Não sabe consertar? Chame quem o faça.

Para usar o que não lhe pertence, peça licença.

Pediu emprestado? Devolva.

Não sabe como funciona? Não mexa.

É de graça? Não desperdice.

Não lhe diz respeito? Não se intrometa.

Não sabe fazer melhor? Não critique.

Falou? Assuma.

Ofendeu? Desculpe-se.

Errou? Reconheça.

Está ruim? Lute e faça melhor.

Prometeu? Cumpra.