



NORMAS DE CONDUTA



POSTURA PROFISSIONAL NO AMBIENTE CORPORATIVO

Ser bom profissional, ter conhecimentos técnicos, dons, talentos, habilidades e capacidades bem desenvolvidas, cabe a qualquer pessoa que deseja ter uma carreira de sucesso.

Ter bom relacionamento com os colegas, facilidade no trabalho em equipe, boa comunicação, flexibilidade entre outras características, são aspectos altamente valorizados nas organizações.

Uma empresa é composta por pessoas que, por natureza, são diferentes, em diversos aspectos.

Para uma boa convivência no ambiente corporativo, algumas normas devem ser seguidas.

O Princípio fundamental da Norma de Conduta na FUNPAR é o respeito e a educação.

Seguem abaixo princípios importantes que a FUNPAR entende devem ser respeitados por seus colaboradores:

- 01.** Uma conduta ética no trabalho, seguindo padrões e valores, tanto da sociedade, quanto da própria organização são essenciais;
- 02.** Todos devem respeitar e seguir as Políticas e Normas da FUNPAR;
- 03.** Todo profissional deve manter uma postura congruente com seu trabalho e manter para si os dados que lhes foram confiados, a fim de garantir o sigilo necessário;
- 04.** É indispensável manter a transparência nas atividades exercidas, ser honesto com o gestor direto e demais colegas, garantindo que todos sejam influenciados positivamente com seu trabalho, de forma direta ou indireta;
- 05.** Sua credibilidade é o bem mais precioso que um colaborador pode ter, uma vez perdida, dificilmente poderá ser recuperada;
- 06.** No meio corporativo, são tomadas todas as medidas para que os equívocos não ocorram, porém empresas são feitas de pessoas e, portanto, os erros se fazem presentes vez ou outra. Se uma dessas situações acontecer com você, seja humilde para reconhecer a falha e corrigi-la, a fim de que não gere maiores prejuízos;

07. Cuidar da apresentação pessoal, vestir-se e portar-se com bom senso, investir na imagem e na auto-imagem. Lembre-se, o que deve sobressair é seu profissionalismo. Seguem algumas orientações:

- 7.1.** As roupas devem ser discretas, limpas e bem cuidadas. Calças jeans são permitidas, mas evite as muito desbotadas e resgadas. No caso das mulheres, evitar roupas transparentes, com muito brilho, justas, decotadas ou muito curtas, assim como joias e bijuterias exageradas. No caso dos homens, evitar bermudas, camisetas regatas, camisetas de bandas e/ou times de futebol;
- 7.2.** Quando participar de reuniões com profissionais externos, procurar vestir-se com roupas mais formais, evitando camisetas, tênis, etc.;
- 7.3.** Os calçados devem ser condizentes com o ambiente organizacional, discretos, limpos e em bom estado de conservação;
- 7.4.** Não é aconselhável o uso de toucas e bonés no ambiente de trabalho;
- 7.5.** Para os homens que têm barba, devem mantê-la aparada e limpa. No caso de não usarem, é aconselhável fazê-la diariamente.

08. Fumar no ambiente de trabalho é terminantemente proibido:

- 8.1.** Durante a jornada de trabalho, o colaborador deverá colocar seu tempo à disposição do empregador, que tem poder legal de dirigir, fiscalizar e orientar a realização das atividades contratadas, mediante pagamento de contraprestação pecuniária. Sendo assim, compete ao colaborador executar as tarefas, obedecendo às ordens e as instruções do gestor;
- 8.2.** O colaborador deverá evitar a saída da unidade para fumar durante a jornada de trabalho, utilizando, preferencialmente, os horários anteriores e posteriores à jornada de trabalho e o horário de intervalo de repouso/refeição para isto, caso isto não seja possível, em decorrência da necessidade fisiológica do vício, deverá se ausentar o mínimo possível.

09. O tom de voz e o modo de falar são importantes, a expressão e a concordância correta do idioma Português são fundamentais, evitar o uso de gírias;

10. Usar adequadamente e conscientemente as ferramentas e os recursos de trabalho;

- 11.** Não provocar ou alimentar a discórdia. A troca de ideias é importante, entretanto, deve prevalecer a comunicação assertiva, evitando boatos organizacionais. Em caso de dúvidas, fale diretamente com seu gestor. Se ele não puder responder na hora, deverá fazê-lo tão logo tenha uma resposta;
- 12.** Saber se comportar nas confraternizações promovidas pela empresa, não ser inconveniente, desagradável, aproveitar o espaço para estreitar e estabelecer amizades;
- 13.** Respeitar as diferenças e a cultura do outro. Nem todos torcem pelo mesmo time, tem a mesma religião e a mesma visão político-partidária;
- 14.** Expressões como: Bom Dia, Boa Tarde, Obrigado, Por favor, Com licença, devem fazer parte do dia a dia, no convívio com os colegas e nos contatos externos;
- 15.** Saber se comportar em reuniões, expor suas ideias de forma adequada, evitar gírias e piadinhas de mau gosto, ouvir as pessoas, exercitar a comunicação;
- 16.** Ser ágil e proativo;
- 17.** Ter atitudes que contribuam com os colegas e a instituição. Compartilhar desafios, buscar soluções;
- 18.** Ter espírito de equipe e tornar os colegas e clientes de trabalho seus parceiros;
- 19.** Assumir responsabilidades, trabalhar com comprometimento;
- 20.** Comemorar as conquistas e transformar os erros em aprendizado;
- 21.** Defender seu ponto de vista com convicção e não se conformar com maus resultados;
- 22.** Contribuir para um ambiente motivador, inspirador e profissional;

- 23.** Estar sempre atualizado e motivado por desafios;
- 24.** Contribuir com ideias e novas formas de trabalho;
- 25.** Contribuir para um ambiente favorável para a comunicação entre equipes e unidades;
- 26.** Ser multiplicador de conhecimentos;
- 27.** Atender bem o nosso Cliente:
- 27.1.**
Buscar a excelência no atendimento ao cliente é fundamental para uma instituição;
- 27.2.**
Sensibilizar e conscientizar os colaboradores para a importância da prestação de serviço e atendimento com alto padrão de qualidade, visando assegurar um adequado atendimento às necessidades dos clientes internos e externos, é uma das principais metas da FUNPAR.
- 28.** Telefone e redes sociais devem ser usados com consciência e ponderação, de maneira que não venham a interferir nas rotinas da unidade e da instituição;
- 29.** Atendimento telefônico:
- 29.1.**
O telefone empresarial deverá ser utilizado apenas para assuntos pertinentes ao trabalho, ao atender, devemos adotar como padrão: FUNPAR, “Nome”, “Saudação”;
- 29.2.**
Ser atualizado sobre a rotina de trabalho da sua unidade e dar informações precisas faz toda a diferença, pois os clientes buscam agilidade e qualidade no atendimento, precisam de respostas e orientações;
- 29.3.**
O Profissionalismo deve ser seguido utilizando uma linguagem formal, privilegiando uma comunicação que transmita respeito e seriedade, evitar brincadeiras, gírias e intimidades;

29.4.

Ter paciência e usar a inteligência emocional quando estiver atendendo alguém que se mostre sem educação;

29.5.

Ser uma pessoa empática e simpática para que o cliente se sinta valorizado, gerando um clima confortável e harmônico;

29.6.

O telefone deverá ser atendido até no máximo no terceiro toque. Se for preciso mais tempo para dar determinada resposta, solicitar ao cliente que aguarde na linha, mas não demorar muito tempo, para que o interlocutor não se sinta desprestigiado. Se necessitar de um tempo longo para responder, anotar o nome e o telefone/ramal de contato para, assim que possível, poder dar retorno;

29.7.

Dar sempre retorno ao interlocutor;

29.8.

Usar o tom certo de voz para se comunicar, nem muito baixo e nem muito alto. O ritmo usado para se comunicar não deve ser nem muito lento, nem muito rápido, de forma que o interlocutor entenda perfeitamente o que está sendo transmitido.

30. Atendimento pessoal:

30.1.

Manter uma postura ética ao atender o público interno e externo;

30.2.

Procurar entender o que o cliente quer para poder ajudá-lo de uma forma objetiva e clara;

30.3.

Ser cordial e prestativo no atendimento;

30.4.

Manter segurança, clareza, objetividade e transparência;

30.5.

Não deixar o cliente esperando por muito tempo

31. Uso do email corporativo:

31.1.

Comunicação não é apenas o que transmitimos, mas o que o outro entende do que transmitimos, portanto seja claro e escolha com cuidado as palavras;

31.2.

Utilizar o email corporativo para assuntos profissionais, excepcionalmente para uso particular;

31.3.

Se for utilizar eventualmente o email para assunto particular, tomar cuidado com o conteúdo e a ética;

31.4.

Quando o email for para uma pessoa específica, inicie citando o nome da pessoa, com o pronome de tratamento (se for o caso) e o cumprimento adequados. Exemplo: “Senhor Prof. Fulano de Tal, bom dia.”;

31.5.

Quando o email for para mais de uma pessoa, o ideal é generalizar. Exemplo: “Prezados Colegas, bom dia.”;

31.6.

Indicar corretamente o tema do email no campo “assunto”;

31.7.

Manter a formalidade da escrita, não utilize abreviações como: vc, tbm, pq;

31.8.

Não usar caixa alta e ponto de exclamação: É MUITO AGRESSIVO!!!;

31.9.

Ao despedir-se use “Atenciosamente ou At.te”, “Cordialmente”, “Respeitosamente” e agradeça, quando for necessário “Obrigado”/”Obrigada”;

31.10.

Releia o que escreveu antes de enviar o email;

31.11.

Não esqueça de enviar o anexo, quando houver;

31.12.

Ao receber um email, leia-o atentamente até o final, antes de responder ou encaminhar para outro profissional;

31.13.

Ao enviar um email, coloque em cópia somente profissionais que estejam envolvidos no assunto e precisem realmente estar envolvidos na demanda.

32. Responsabilidades na utilização de veículo do empregador:

32.1.

Utilizar o veículo da empresa exclusivamente a trabalho;

32.2.

Conduzir o veículo com cautela e respeito às leis e regulamentos de trânsito do país, especialmente ao que se refere ao limite de velocidade, segurança e o porte da habilitação;

32.3.

Entregar ao empregador o veículo, destinado ao serviço, em perfeitas condições de uso, funcionamento, conservação e segurança;

32.4.

O empregado assumirá responsabilidade pelo uso do veículo e, na ocorrência de dolo, responderá por infrações e danos provocados;

32.5.

A inobservância de quaisquer dos itens acima resultará na aplicação de penalidade administrativa e, no caso de ônus ao empregador, estes serão descontados do salário do empregado, em folha de pagamento, nos termos do parágrafo 1º do Art. 462 da CLT.

33.

Assédio moral, assédio sexual e outras formas de violência:

33.1 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. É uma forma de violência que tem como objetivo desestabilizar emocional e profissionalmente o indivíduo e pode ocorrer por meio de ações diretas (acusações, insultos, gritos, humilhações públicas) e indiretas (propagação de boatos, isolamento, recusa na comunicação, fofocas e exclusão social). O que não é considerado Assédio Moral: exigências profissionais, aumento do volume de trabalho, uso de mecanismo tecnológicos de controle e más condições de trabalho;

33.2 Assédio Sexual

O assédio sexual é definido, de forma geral, como o constrangimento com conotação sexual no ambiente de trabalho, em que, como regra, o agente utiliza sua posição hierárquica superior ou sua influência para obter o que deseja. O assédio sexual pode ser de duas categorias. Por chantagem, quando a aceitação ou a rejeição de uma investida sexual é determinante para que o assediador tome uma decisão favorável ou prejudicial para a situação de trabalho da pessoa assediada. Já o assédio por intimidação abrange todas as condutas que resultem num ambiente de trabalho hostil, intimidativo ou humilhante. Essas condutas podem não se dirigir a uma pessoa ou a um grupo de pessoas em particular, e pode ser representada com a exibição de material pornográfico no local de trabalho. Exemplos de condutas que podem ser consideradas Assédio Sexual: - Insinuações, explícitas ou veladas, de caráter sexual; - Gestos ou palavras, escritas ou faladas, de duplo sentido; - Conversas indesejáveis sobre sexo; - Narração de piadas ou uso de expressões de conteúdo sexual; - Contato físico não desejado; - Convites impertinentes; - Solicitação de favores sexuais; etc;

33.3 Assédio causado por outros tipos de violência

Dentre as modalidades de violências que podem ocorrer no ambiente de trabalho, podem ser listadas a discriminação e o preconceito. Assim, o intuito da FUNPAR é o de preservar os objetivos fundamentais descritos na Constituição Federal, mais especificamente de promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade, etnia, religião ou procedência nacional e quaisquer outras formas de discriminação e preconceito. Cabendo aos colaboradores da FUNPAR prezar sempre pelo dever de urbanidade uns com os outros, agindo sempre com cortesia e civilidade.

33.4 Canal de Denúncias

O Canal de Denúncias da FUNPAR é um meio seguro para o registro de denúncias sobre assédios moral, assédio sexual e outras formas de violência. Bem como para consultas relacionadas às Normas de Conduta - FUNPAR. O Canal de Denúncias encontra-se no Site da FUNPAR e o contato pode ser realizado por telefone ou formulário online, com garantia de confidencialidade e de proteção ao denunciante. O e-mail do Canal de Denúncias é: canalconfidencial@funpar.ufpr.br.

33.5 Comitê de Assédio

O Comitê de Assédio é um grupo de assessoramento da CIPA, sendo suas principais atribuições monitorar o processo de recepção e apuração de relatos, recebidos pelo Canal de Denúncias e emitir orientações acerca das Normas de Conduta - FUNPAR.

33.6 Penalidades

As penalidades são abordadas na Política de Recursos Humanos da FUNPAR e estão previstas no âmbito trabalhista que podem ser: - Advertência verbal; - Advertência escrita; - Suspensão; - Demissão por Justa Causa; Ressalta-se que as penalidades para as infrações cometidas e definidas como ASSÉDIO estão determinadas na Legislação Trabalhista, previstas na CLT, também possuem reflexos no âmbito civil e criminal. Como exemplo, o ASSÉDIO SEXUAL é crime definido no artigo 216-A e artigo 215-A do Código Penal, e caracterizado o dano, a vítima também tem a possibilidade de requerer a indenização para reparação, conforme artigo 927 do Código Civil.

Sempre que tiver dúvidas sobre qualquer comportamento ou conduta, converse com seu gestor ou diretamente com a Unidade de Gestão de Pessoas.

