



MANUAL DE NORMAS E COMPLIANCE

ecos000
ESPAÇO, CIDADANIA E OPORTUNIDADES SOCIAIS

PARAÍBA
faz educação

SECRETARIA DE ESTADO
DA EDUCAÇÃO



**GOVERNO
DA PARAÍBA**

viva
o trabalho.

MANUAL DE NORMAS E COMPLIANCE

Prezado(a),

Você é colaborador(a) na **Espaço, Cidadania e Oportunidades Sociais – ECOS**, nesta oportunidade queremos recebe-lo(a), desejando-lhe uma brilhante carreira em nossa organização. É muito importante que nos conheça melhor para que se sinta integrado e feliz na realização de suas tarefas diárias. Neste Manual de Normas e Compliance, constam informações importantes e necessárias ao bom convívio entre todos. Leia-o com a máxima atenção, pois assim, estará nos conhecendo melhor e sabendo de alguns direitos e deveres que irão fazer parte do seu relacionamento conosco. Esperamos que fortaleça nosso time. Lembrando sempre que aqui nosso objetivo principal é oferecer serviços de excelente qualidade com confiança, eficiência e eficácia. Por isso, somos cuidadosos e extremamente éticos em todas as nossas práticas e, acreditamos que cada colaborador precisa entender nossos objetivos gerais para que eles sejam alcançados. Contamos com sua contribuição diária, dedicação e comprometimento.

Seja bem vindo(a)!
Agora você faz parte do nosso time!

NOSSA HISTÓRIA

A Espaço, Cidadania e Oportunidades Sociais – ECOS - é uma organização não governamental, sem fins lucrativos, de natureza filantrópica, que surgiu da união de profissionais que atuam em diversos segmentos da sociedade em desvantagens, sejam elas: sociais, culturais, econômicas, educacionais, físicas e sensoriais. Promovemos desde 1997 ações de inclusão social destinadas ao seu público alvo.

Desta forma, propomos minimizar o preconceito, discriminação e atitudes negativas resultantes de desinformação que impossibilita o pleno exercício da cidadania.

Ampliando as oportunidades de atendimento desta clientela, a ECOS atua numa perspectiva de responsabilidade compartilhada por todos os segmentos que compõem a sociedade no desenvolvimento de ações concretas que revertam em benefícios imediatos para esta parcela da população.

NOSSA HISTÓRIA NA PARAÍBA

Em 2017, através de Edital de Gestão Pactuada, tornamo-nos ECOS – Espaço, Cidadania e Oportunidades Sociais, Organização Social da Educação no Estado da Paraíba, atuando em sinergia com as iniciativas do primeiro e segundo setor, viabilizando políticas públicas e/ou institucionais, somos responsáveis pela administração das Escolas Estaduais de Ensino Fundamental, Médio e Profissionalizante do Estado da Paraíba

NOSSA MISSÃO

A ECOS tem como finalidade a busca de alternativas para melhoria da qualidade de vida e a ampliação de oportunidades para segmentos da sociedade em desvantagens.

NOSSA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL ADM INTERNA



CONTROLLER

RH	GESTOR DE RH	ANALISTA DE RH	AUXILIAR DE RH		
DP	GESTÃO DE PESSOAL	ASSIST. DE PESSOAL	AUX. DE PESSOAL		
TI	GESTOR DE TI	ANALISTA DE TI	PROGRAMADOR	TEC. REDES	TEC. INFOR.
SECRETARIADO	ANALISTA ADM.	AUX. ADM.	PORTEIRO	A.S.G.	
QUALIDADE	SUPERVISOR ADM.	ASSIST. QUALIDADE	AUX. ADM.	MOTORISTA	
PEDAGOGIA	GESTOR PEDAGÓGICO	SUPERVISOR ENSINO	AUX. PEDAGÓGICO	MOTORISTA	
TESOURARIA	ASSIST. FINANCEIRO	AUX. ADM.			
ENGENHARIA	MANUTENÇÃO	ENGENHEIRO	TÉCNICOS E SUPERVISOR GERAL	SUPERVISORES	PROFISSIONAIS DE MANUTENÇÃO
	SUPRIMENTOS	COMPRADOR	MOVIMENTAÇÃO DE MATERIAIS		
	ENGENHARIA E OBRAS	ENGENHEIRO E ARQUITETO	TÉCNICOS		

NORMAS GERAIS DE CONDUTA PROFISSIONAL

São deveres fundamentais de todos os funcionários da ECOS, sendo estes internos ou externos, nas unidades operacionais:

- Cumprir as regras referentes ao desempenho de suas funções e exercício de suas atividades profissionais;
- Cumprir carga horária semanal de trabalho em sua totalidade com assiduidade, pontualidade e produtividade;
- Atender todos os públicos - internos e externos (clientes, gestores, colegas, alunos e sociedade) com simpatia, respeito, atendendo as necessidades, encaminhamento rápido, sigilo das informações e gentileza;
- Pautar-se pelo respeito mútuo, cortesia, espírito de equipe, lealdade e confiança nas relações de trabalho. **Sendo estritamente proibido** a prática de linguagem ou atitudes agressivas, desrespeitosas, preconceituosas ou levianas, que configurem assédio moral ou sexual em qualquer nível ou dimensão, dirigidos à qualquer pessoa que estiver direta ou indiretamente ligada a ECOS;
- Ter conduta equilibrada e imparcial, não participando de atividades que possam comprometer a sua dignidade profissional/pessoal ou desabonar a sua imagem, bem como da empresa;
- Exercer suas atividades profissionais com competência e os cuidados exigidos à cada cargo/ função;
- Realizar seu trabalho dentro do código de valores da ECOS;
- Zelar pelo patrimônio e imagem da empresa, preservando os materiais e instrumentos de trabalho, máquinas, estética e segurança dos prédios, móveis e veículos da ECOS;
- Utilizar os equipamentos, sistemas ou tecnologias da ECOS apenas e tão somente para atender aos interesses da empresa;
- O uso de telefones celulares ou fones de ouvidos privados nas instalações da empresa só será permitido em intervalos de trabalho;
- Só será permitida nas instalações internas das sedes da ECOS a presença de colaboradores identificados. Qualquer outra pessoa, mesmo sendo colaborador da ECOS nas unidades operacionais externas (escolas, centros sociais, etc.) só poderá adentrar a estrutura interna da ECOS com autorização do respectivo responsável pelo setor visitado;
- As refeições deverão ser feitas em local autorizado, não sendo permitido lanches ou refeições nas salas de trabalho, corredores e, de modo algum na presença do público externo;
- É expressamente obrigatório cumprir as regras de segurança para proteção individual e coletiva - utilização dos EPI'S.

DA ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE

- ▣ Nenhum funcionário poderá faltar ao serviço sem justificativa. Em caso de impossibilidade de comparecer ao local de trabalho (por necessidade de saúde ou motivo de força maior) comunique ao responsável imediato e/ou Departamento pessoal;
- ▣ Caso a ausência ao trabalho se dê por motivos de problemas de saúde, será preciso apresentar atestado médico;
- ▣ É obrigatório o cumprimento da jornada de trabalho e a pontualidade nos turnos definidos pelo departamento pessoal para cada setor/ cargo/ função.

DO REGISTRO DO PONTO E DO SALÁRIO

- ▣ O salário será pago até o 5º dia útil de cada mês, assim como benefícios regulamentares;
- ▣ É obrigatório o registro de ponto na entrada, saída e nos intervalos de refeição do turno de trabalho. Na entrada e saída do seu turno o colaborador deverá estar devidamente uniformizado;
- ▣ Caso o colaborador necessite de esclarecimentos sobre seus vencimentos, ou qualquer outra questão trabalhista, procurar o setor RH/DP na sede da ECOS de sua região. O DP estará disponível para esclarecer qualquer dúvida, bastando ligar para o setor com antecedência de vinte e quatro horas e agendar um atendimento.

DA APRESENTAÇÃO PESSOAL NO TRABALHO

- ▣ Mantenha mãos e pés limpos e unhas cortadas ou bem-feitas;
- ▣ Para os homens cabelos e barbas devem estar sempre bem cuidados;
- ▣ Mantenha sempre uma boa higiene bucal e lembre-se: dentes bem limpos proporcionam sempre belos sorrisos;
- ▣ Durma o tempo adequado. O ideal são oito horas e, no mínimo, seis horas;
- ▣ Tenha cuidado com alimentação e bebidas. Jamais consuma bebidas alcoólicas antes ou durante o período de trabalho;
- ▣ Não fume durante o exercício de sua atividade no trabalho;
- ▣ Cuide da sua aparência. Nós não temos uma segunda chance de causar uma boa primeira impressão;
- ▣ Em caso de ingestão de medicação contínua por recomendação médica, informar ao departamento pessoal por questões de segurança no trabalho;
- ▣ Uso de uniforme na ECOS é traje obrigatório. É proibido o exercício das atividades sem que o colaborador esteja devidamente uniformizado. A empresa consignará dois uniformes por colaborador e este deverá ser preservado por 01 ano. Em caso de perdas ou danos voluntários, a responsabilidade na aquisição de outro no período inferior citado será do colaborador. Mantenha o seu uniforme sempre limpo e em boas condições de uso.

NORMAS GERAIS DE RECEPÇÃO AO CLIENTE PÚBLICO INTERNO E EXTERNO

- ▣ Todo o cliente - internos e externos (clientes, gestores, colegas, alunos e sociedade) que entrar nas sedes da ECOS, realizar uma ligação telefônica ou mandar uma correspondência, deve ser imediatamente atendido ou encaminhado ao setor competente;
- ▣ Os colaboradores ECOS no relacionamento com os clientes, deverão ser respeitosos e prestativos, prestando informações claras e precisas;
- ▣ Quando nosso cliente não puder ser atendido de imediato, peça-lhe para aguardar um pouco e lhe ofereça alguma conveniência - (água, café, jornais, revistas) itens que deverão estar disponíveis sempre na recepção;
- ▣ Os colaboradores que servem nas Unidades operacionais externas devem atender em suas respectivas áreas de atuação.

DICAS EXTRAS PARA UM EXCELENTE ATENDIMENTO AO CLIENTE

- ▣ Observe o seu tom de voz, não fale alto nem baixo demais;
- ▣ Dirija-se ao cliente olhando em seus olhos - passar confiança;
- ▣ Mantenha uma atitude descontraída, porém respeitosa e agradável;
- ▣ Jamais utilize tratamento íntimo. O correto é adotar sempre as formas "senhor", "senhora" ou "você", de acordo com cada caso. Procure memorizar o nome do cliente, mas sem intimidades;
- ▣ Cumprimente o cliente com cortesia, saudando-o com educação e dizendo "Bom dia", "Boa tarde" ou "Boa noite", conforme o horário;
- ▣ Em caso de reclamações, ouça até o final, de forma calma, atenciosa e respeitosa;
- ▣ Explique e mostre a seriedade da ECOS;
- ▣ Nunca discuta com o cliente, mesmo que ele esteja equivocado;
- ▣ É fundamental mostrar ao cliente através de MOMENTOS MÁGICOS - Fazer algo a mais pelo cliente, sem onerar a empresa, sem quebrar as regras e com atitude que dependa da sua iniciativa e boa vontade.

CARACTERÍSTICAS QUE PODEM SER IMPORTANTES PARA SEU CRESCIMENTO PESSOAL

- ▣ Capacidade de decisão;
- ▣ Habilidade de solução de problemas;
- ▣ Paciência;
- ▣ Integridade;
- ▣ Autocontrole, especialmente para não deixar transparecer as emoções;
- ▣ Habilidade de ouvir;
- ▣ Capacidade de interagir;
- ▣ Personalidade agradável e senso de humor;
- ▣ Desejo e disposição de empregar esforços;

- ▣ Capacidade de perceber os sentimentos dos outros;
- ▣ Capacidade de persuasão (convencimento);
- ▣ Persistência;
- ▣ Temperamento confiante;
- ▣ Resiliência.

DICAS PARA TER SUCESSO NA FAMÍLIA, NA VIDA PESSOAL E NO TRABALHO

- ▣ Desenvolva uma vida espiritual;
- ▣ Estreite seu relacionamento com você mesmo;
- ▣ Respeite todas as pessoas;
- ▣ Colabore com a eliminação do vírus da fofoca;
- ▣ Seja honesto sempre e em qualquer circunstância;
- ▣ Procure sempre estar de bom humor;
- ▣ Aborde o interesse dos outros antes do seu. Defenda os interesses dos outros, mas sem descuidar do seu;
- ▣ Elogie seus colegas, superiores e subalternos;
- ▣ Seja cauteloso em criticar;
- ▣ Aprenda com o seu colega;
- ▣ Procure apresentar um excelente serviço;
- ▣ Realize seu trabalho sempre como se fosse o primeiro dia, tenha paixão pelo que você faz.

NORMA PARA APLICAÇÃO DE ADVERTÊNCIAS E SUSPENSÕES

- ▣ Ao descumprimento dos deveres e normas citados neste Manual, poderão acarretar em algumas medidas reguladoras, tais como:
- ▣ **Primeiro**, advertência verbal;
- ▣ **Segundo**, advertência escrita;
- ▣ **Terceiro**, suspensão das atividades de trabalho por três dias consecutivos e por último demissão, seguindo esta sequência.

CONCLUSÃO

Nosso trabalho nos proporciona o sustento material e o desenvolvimento dos nossos talentos, por meio do aprendizado, da disciplina diária e da experiência. A ele dedicamos uma boa parte do nosso tempo de vida e essas razões comprovam sua importância. Considerando que, nosso ambiente de trabalho deve primar pela ordem, justiça e aprendizado de bons costumes, respeito pelo ser humano e pelo meio ambiente, sugerimos que todos os colaboradores da ECOS sigam as normas e orientações contidas neste livro.

“

Há um tempo em que é preciso abandonar as roupas usadas, que já tem a forma do nosso corpo, e esquecer os nossos caminhos, que nos levam sempre aos mesmos lugares. É o tempo da travessia: e, se não ousarmos fazê-la, teremos ficado, para sempre, à margem de nós mesmos.

Fernando Pessoa

MANUAL DE
PROCEDIME
E NORMAS

MANUAL DE
EDIMENTOS

**MANUAL
DE NORMAS
COMPLIANCE**

E NORMAS
MANUAL D

PROCEDIM

E NORMAS

MANUAL DE