

	DS 03 – MANUAL DO COLABORADOR	
	Revisão: 03	Pág. 2 de 31
	CÓPIA CONTROLADA Documento impresso não é controlado	

**Prezado Colaborador,**

A ELO conquistou a credibilidade do mercado (clientes e fornecedores) por conduzir seus negócios com eficiência, competência e integridade, agindo sempre de acordo com as leis e normas que regulamentam nossas atividades.

Este Manual traz os princípios que regem as relações da ELO com seus colaboradores e com o mercado e uma visão geral da empresa para que você comece a conhecê-la melhor.

Contamos com a sua colaboração e disposição para fazer da ELO uma empresa que busca seus objetivos com profissionalismo e ética, visando aumentar a satisfação dos Clientes.

Seja bem-vindo à equipe da

**Elo Telecomunicações e Construções Ltda.**  
Diretoria

	DS 03 – MANUAL DO COLABORADOR	
	Revisão: 03	Pág. 3 de 31
	CÓPIA CONTROLADA Documento impresso não é controlado	

## ***Conhecendo a ELO***

---

### **I. Histórico da empresa**

A Elo foi fundada em 20 de março de 1996.

Seu quadro societário é composto pelos engenheiros Nelson Caiado de Castro Zilli, Sérgio Luís Carvalho Luciano e Luiz Antônio Carvalho Luciano.

Ao longo desses anos a empresa vem se aperfeiçoando e atualmente atua em diversos segmentos da engenharia: Implantação de equipamentos de telecomunicações, Redes ópticas, Infraestrutura, O&M, Gerenciamento e Supervisão.

Atuando em todo o território nacional, a ELO conta hoje com unidades operacionais em São Paulo, Pernambuco e Mato Grosso do Sul, além da matriz em Aparecida de Goiânia-GO.

	DS 03 – MANUAL DO COLABORADOR	
	Revisão: 03	Pág. 4 de 31
	CÓPIA CONTROLADA Documento impresso não é controlado	

### **I. Visão da Empresa**

*Ser uma empresa de engenharia reconhecida por sua Competência, Inovação, Solidez e Responsabilidade Socioambiental.*

### **II. Missão da ELO**

*Prestar serviços de engenharia cumprindo o nosso papel social e empresarial, utilizando soluções inovadoras que aumentem a nossa competitividade e promovam o nosso crescimento.*

### **III. Política da Qualidade**

*Estimular a inovação contínua por meio do desenvolvimento das pessoas, dos processos e do uso de novas tecnologias; Atender aos requisitos legais; Fazer mais que o nosso cliente espera; Promover o sucesso da empresa e de todos os envolvidos.*

#### **Como Estar Plenamente Comprometido**

Ser um Colaborador significa estar disponível para: detectar erros corrigi-los e aprender com os mesmos, tratar suas causas e ainda estar

plenamente comprometido com os objetivos e metas da organização.

É muito importante que o seu tempo de permanência na **ELO** seja dentro de um ambiente harmônico e agradável. Portanto o bom relacionamento interpessoal é o primeiro passo para que isso aconteça.

Colaborador conheça a importância de conquistar e manter um alto padrão de **Qualidade**, cumprindo com os documentos do SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade, que visam a realização dos processos de forma a assegurar um excelente produto final. A ELO tem implantado um Sistema de Gestão da Qualidade baseado nas normas ISO9001.

Este **Manual** tem por finalidade integrar você à empresa. Portanto, trate-o como uma ferramenta de trabalho.



	DS 03 – MANUAL DO COLABORADOR	
	Revisão: 03	Pág. 6 de 31
	CÓPIA CONTROLADA Documento impresso não é controlado	

### *Código de conduta*

As atividades da ELO e de todos os seus colaboradores são pautadas por princípios ético, relação harmoniosas, cumprimentos das exigências legais, valorização e respeito ao ser humano, estímulo ao trabalho em equipe e compromisso com a empresa, seus clientes e fornecedores. Isso é conseguido através da prática dos requisitos abaixo:

- Honestidade
- Lealdade
- Respeito aos direitos humanos
- Observância da Lei
- Responsabilidade
- Justiça
- Bom Senso
- Gentileza e educação
- Cooperação mútua
- Reconhecimento
- Zelo para com os bens da empresa
- Respeito à hierarquia
- Valorização de novas ideias
- Confidencialidade quanto aos assuntos da empresa e de seus clientes
- Respeito aos concorrentes.

## ***Princípios da Relação de Trabalho***

---

Ao estabelecer um **Contrato de Trabalho** com a **ELO** o empregado automaticamente aceitará as normas internas de trabalho. Além de expressarem os valores **ORGANIZAÇÃO** de ética e respeito aos direitos humanos, as normas definidas pelo **Contrato de Trabalho** são baseadas na legislação trabalhista brasileira.

### ***Normas internas da ELO***

---

1. Procure sempre trabalhar em equipe. Busque soluções em grupo, divida suas dúvidas e preocupações;
2. Mantenha sempre um bom relacionamento pessoal. Procure manter bons relacionamentos no local de trabalho. A competência interpessoal (capacidade de relacionar-se) é o diferencial do Colaborador que desenvolve não só as habilidades técnicas, mas também as suas habilidades internas;
3. É proibido fumar nas dependências da ELO;
4. Não é permitido aos Colaboradores fazerem refeições ou lanches nas dependências de acesso aos Clientes;

	DS 03 – MANUAL DO COLABORADOR	
	Revisão: 03	Pág. 8 de 31
	CÓPIA CONTROLADA Documento impresso não é controlado	

5. É proibido aos Colaboradores se ausentarem de suas funções sem o conhecimento/autorização da chefia imediata;
6. Apresentação Pessoal – O uso do uniforme é obrigatório somente para os colaboradores que trabalham em campo, bem como sua higiene e conservação.
7. Atualização de informações – Comunique à sua Gerencia e à Gerência de Pessoal quaisquer alterações nos dados do seu registro funcional, tais como:
  - I. Mudança de endereço – apresentar o comprovante;
  - I. Novo estado civil – apresentar certidão;
  - II. Nascimento de filhos – apresentar a certidão;
  - III. Falecimento de dependentes – apresentar certidão de óbito;
8. Todo colaborador deve acatar as ordens superiores, mantendo para com estes, comportamento respeitoso, procurando

	DS 03 – MANUAL DO COLABORADOR	
	Revisão: 03	Pág. 9 de 31
	CÓPIA CONTROLADA Documento impresso não é controlado	

- certificar-se de que entendeu as instruções corretamente e de que é capaz de executá-las;
9. Mantenha sempre limpo o seu local de trabalho;
  10. Evite qualquer tipo de desperdício no desempenho de suas funções;
  11. Mantenha desligados e devidamente protegidos os equipamentos que não estiverem em uso;
  12. Desempenhe com zelo e eficiência suas atribuições, solicitando, sempre que necessário, instruções e esclarecimentos do seu chefe imediato;
  13. Conversas nas dependências da ELO devem ocorrer em tom moderado, evitando atrapalhar o serviço das outras pessoas;
  14. Todo e qualquer problema ocorrido durante o expediente de trabalho deve ser encaminhado aos superiores imediatos. Estes procederão à análise do problema dando a devida solução ao ocorrido ou encaminharão para a diretoria,

	DS 03 – MANUAL DO COLABORADOR	
	Revisão: 03	Pág. 10 de 31
	CÓPIA CONTROLADA Documento impresso não é controlado	

quando a dimensão do fato for superior à sua competência hierárquica.

### ***Conflito de Interesses***

---

As decisões nos negócios deverão ser tomadas de maneira idônea, salvaguardando os interesses tanto da ELO quanto do Colaborador.

Não é a intenção da ELO interferir desnecessariamente no direito do empregado ter atividades particulares externas ou especular sobre a situação financeira de seus Colaboradores. Contudo, tais interesses particulares não devem jamais entrar em conflito com os interesses da ELO. Situação de conflito em potencial deve ser discutida entre o Colaborador e seu superior imediato, o qual será responsável por assegurar uma solução apropriada.

### ***Vestuário***

---

A **ELO** não impõe um “Código de Vestuário”, contudo, algumas dicas são importantes na hora de se apresentar publicamente, seja diante dos colegas de trabalho, seja perante clientes, autoridades e outros públicos com os quais a **empresa** se relaciona.

- **Nas áreas operacionais**, os empregados devem vestir os uniformes concedidos pela ORGANIZAÇÃO, conforme as necessidades de processo ou as normas de segurança.
- **Nas áreas administrativas**, comerciais e técnicas, recomenda-se sempre o bom senso.
- **Nas atividades externas**, recomenda-se o uso de vestimentas mais formais aos empregados que atuam nessa área. Já nas atividades em que o contato externo é menor, é possível vestir-se de maneira menos formal.



*Bom senso!!!*

*Miniblusas, minissaias, roupas colantes, transparentes, bermudas e chinelos NÃO são*

	DS 03 – MANUAL DO COLABORADOR	
	Revisão: 03	Pág. 12 de 31
	CÓPIA CONTROLADA Documento impresso não é controlado	

*condizentes com o ambiente empresarial.*

### ***Direitos e Deveres***

---

#### **Treinamentos**

Com o intuito de ajudar os colaboradores a crescer, a ELO mantém um programa de treinamentos onde são oferecidos: cursos, seminários, palestras, etc..

#### **O que é o PPRA?**

PPRA - Programa de Prevenção de Riscos Ambientais é um documento que resume os possíveis riscos das atividades desenvolvidas pela ELO e traz as recomendações das ações para a neutralização ou eliminação desses riscos.

#### **O que é o PCMSO?**

PCMSO - Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional compõem-se de consultas médias, exames subsidiários, atividades de educação em saúde e acompanhamento do estado de saúde dos empregados atendidos, com enfoque preventivo.

	DS 03 – MANUAL DO COLABORADOR	
	Revisão: 03	Pág. 13 de 31
	CÓPIA CONTROLADA Documento impresso não é controlado	

### O que é CIPA?



É a **Comissão Interna de Prevenção de Acidentes**, que visa orientar os trabalhadores quanto à prevenção de acidentes; observar e solicitar medidas que previnam acidentes; discutir os acidentes ocorridos e encaminhar aos Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho e ao empregador o resultado da discussão.

### O que é Acidente de Trabalho?

É todo acidente ocorrido no horário de trabalho, dentro da empresa e/ou no trajeto de casa para a empresa e vice-versa. No nosso caso temos serviços externos com deslocamentos para as estações e trabalho em torres. Dependendo do local do trabalho podemos ter animais peçonhentos, riscos de queimadas de sobra de material, etc.

	DS 03 – MANUAL DO COLABORADOR	
	Revisão: 03	Pág. 14 de 31
	CÓPIA CONTROLADA Documento impresso não é controlado	

Em caso de acidente, o colaborador ou equipe envolvida deverá notificar o seu Gerente imediato, o Setor de Recursos Humanos e a CIPA. Em acidentes de trânsito com carro da empresa, o Departamento de Transportes também deverá ser comunicado.

Caso haja feridos, graves ou não, os mesmos precisam ser encaminhados ao hospital da rede SUS mais próximo, ou chamar o resgate do Bombeiro fone (193) ou SAMU fone (192).

Em caso de acidente em sites distantes das cidades, os cuidados de primeiros socorros serão redobrados, pois teremos o deslocamento até o posto de atendimento do SUS mais próximo.

Em caso de acidente durante a viagem, batidas fortes e capotamento, é **obrigatória** a passagem pelo médico. Caso não tenha médico que atenda pelo SUS, um médico particular deve ser procurado.

	DS 03 – MANUAL DO COLABORADOR	
	Revisão: 03	Pág. 15 de 31
	CÓPIA CONTROLADA Documento impresso não é controlado	

Em todos os acidentes ocorridos durante a viagem e no trajeto com carro da empresa é **obrigatório o BO**.

De posse do BO, o Gerente de Transporte e a CIPA farão a investigação do acidente.

### **Férias**

O direito de férias é adquirido a partir de um ano de trabalho. A data de gozo é definida observando-se as necessidades da organização e os interesses do Colaborador. A programação das férias é feita juntamente com a Diretoria/Gerência seguindo um cronograma previamente estabelecido

No seu período de férias você recebe um adicional correspondente a um percentual de 1/3 do seu salário.

Se você desejar converter 10 dias de suas férias em abono pecuniário (dinheiro), negocie com a empresa.

Você **perderá o direito às férias se:**

- Permanecer em gozo de licença, remunerada pela ELO por mais de trinta dias;
- Tiver recebido da Previdência Social prestações referentes a acidente de trabalho ou de auxílio doença durante mais de seis meses, mesmo que descontínuos.

A duração do período de férias varia de acordo com o número de faltas não justificadas que VOCÊ teve durante o ano.

Nº de faltas no período aquisitivo	Dias de férias
Até 05 dias	30
De 06 a 14 dias	24
De 15 a 23 dias	18
De 24 a 32 dias	12
Acima de 32 dias	Perde direito a férias

### **Sindicato**

Os Colaboradores podem se filiar ao Sindicato que regulamenta a categoria do profissional. Hoje nossos Colaboradores são filiados ao Sindicato

	DS 03 – MANUAL DO COLABORADOR	
	Revisão: 03	Pág. 17 de 31
	CÓPIA CONTROLADA Documento impresso não é controlado	

dos Trabalhadores em Telecomunicações do Estado de Goiás. O Sindicato oferece alguns benefícios aos seus filiados. As informações podem ser obtidas no próprio Sindicato situado à Avenida Circular Nº 768 - Setor Pedro Ludovico – Goiânia – GO, Fone: (62) 3227 79-00.

[www.sinttelgo.org.br/sinttelgo@uol.com.br](http://www.sinttelgo.org.br/sinttelgo@uol.com.br)

### **FGTS – Fundo de Garantia por Tempo de Serviço**

O FGTS corresponde a 8% da remuneração de cada funcionário e é depositado mensalmente pela ELO em uma conta bancária na Caixa Econômica Federal vinculada ao número do seu PIS. Você poderá utilizar-se do FGTS, total ou parcial, em alguns casos estabelecidos por lei. Informe-se junto à Gerência de Pessoal.

### **Afastamentos Legais**

Todo funcionário poderá faltar aos serviços sem prejuízo de seus vencimentos, nem de seu período de férias desde que sejam justificadas

	DS 03 – MANUAL DO COLABORADOR	
	Revisão: 03	Pág. 18 de 31
	CÓPIA CONTROLADA Documento impresso não é controlado	

conforme legislação e comprovado junto ao Setor de Pessoal nos seguintes casos:

Luto:

- Até cinco dias em caso de falecimento do cônjuge, ascendentes, descendentes, irmãos ou pessoas declaradas em sua carteira profissional como suas dependentes.
  - Um dia no caso de falecimento de sogro ou sogra.
  - Em todos os casos a comprovação deverá ser feita com atestado de óbito.

Casamento:

- Até 5 dias consecutivos.

Paternidade:

- Cinco dias corridos a partir do nascimento da criança ou internação da mãe no decorrer da 1ª semana;
- Caso de pai adotante será concedido o mesmo benefício constante dessa cláusula, desde que a adoção seja de criança de até 60 dias de vida.

Maternidade:

	DS 03 – MANUAL DO COLABORADOR	
	Revisão: 03	Pág. 19 de 31
	CÓPIA CONTROLADA Documento impresso não é controlado	

- 120 dias.

Testemunha:

- Comparecimento como testemunha na polícia ou Justiça, comprovado com apresentação de declaração emitida pelo órgão solicitante, pelo tempo que se fizer necessário.

Apresentação de Reservista:

- Sempre que for solicitado e comprovado com documento emitido pelo órgão militar.

Vestibular:

- Nos horários em que estiver comprovadamente realizando prova de exame vestibular para ingresso em estabelecimento de ensino superior;

Atestados Médicos:

- A organização aceitará atestados médicos de até 15 dias (dentro de um período de 180 dias) com informação do CID (Código Internacional de Doenças) até 48 horas após o retorno do funcionário ao trabalho.

	DS 03 – MANUAL DO COLABORADOR	
	Revisão: 03	Pág. 20 de 31
	CÓPIA CONTROLADA Documento impresso não é controlado	

*Doação de sangue:*

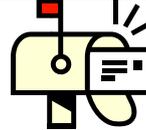
- Por um dia, em cada 12 meses de trabalho, em caso de doação de sangue, devidamente comprovada.

*Internação hospitalar:*

- Por 05 (cinco) dias em caso de internação hospitalar do cônjuge companheiro (a) ou filho de até 14 anos.

*Uso do Correio Eletrônico e Internet*

A ELO controla os serviços de **T.I.** (Tecnologia da informação), bem como os dados armazenados em seus servidores. O uso deste serviço é registrado e os registros são analisados de maneira regular.



O usuário é responsável pela utilização adequada das informações e dos serviços de **T.I.** da ELO. Desta forma, é responsável também por assegurar que informações confidenciais e sensíveis sejam protegidas contra acesso não autorizado.

	DS 03 – MANUAL DO COLABORADOR	
	Revisão: 03	Pág. 21 de 31
	CÓPIA CONTROLADA Documento impresso não é controlado	

### **Uso Proibido**

---

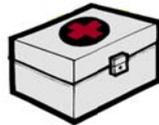
Os serviços de **T.I** não podem estar em desacordo com os valores e interesses da **ELO**. Ao utilizar os serviços de **T.I** os empregados necessitam ter em mente os interesses de negócios e o Código de Conduta da ELO. A seguir, relacionamos **ações** que são **expressamente proibidas** na utilização deste recurso:

- *Violar o sigilo de documentos fornecidos pelos clientes, fornecedores ou parceiros da ELO.*
- *Divulgar informações confidenciais da empresa.*
- *Qualquer finalidade ilegal ou que possa causar danos à reputação do negócio da Empresa.*
- *Transmitir ou armazenar informações ameaçadoras, obscenas, perturbadoras, assim como informações que venham, de alguma forma, caluniar, injuriar ou difamar o Grupo, seus empregados, contratados e, ainda, terceiros.*
- *Violar a privacidade de outros usuários.*

- *Transmitir ou instalar programas de computador sem autorização da área de TI.*
- *Transmitir ou armazenar informações privadas de forma que interfira ou concorra com a capacidade dos recursos internos, como linhas de comunicação de acesso à internet, rede interna de computador, servidores e outros serviços disponibilizados pela ELO.*
- *Negar-se a utilizar programas para proteção contra vírus de computador.*
- *Transmitir deliberadamente códigos maliciosos ou vírus de computador.*
- *Usar serviços de correio eletrônico ou redes sociais não autorizados pela ELO, tais como: Hotmail, Pop, Bol, IG, Orkut, Blog, facebook, etc.*
- *Enviar correntes de Mensagens.*
- *Usar listas de distribuição para enviar informações como SPAM para grupo de usuários que extrapole o escopo das atividades profissionais.*

## ***Normas de Saúde, Segurança e Meio Ambiente.***

A **ELO**, por meio da Gerência de Pessoal, da CIPA e de lideranças da empresa, está empenhada em proporcionar o melhor ambiente de trabalho para os colaboradores, assim como orientá-los para que não se envolvam em situações que apresentem risco à sua integridade física.



### **I. Serviço de Saúde**

O principal enfoque das ações de saúde é a prevenção. Por isso, alguns exames, obrigatórios por lei, são realizados periodicamente. Assim, ao ser convocado pelo RH, o empregado deverá informar seu gerente imediato e comparecer.

### **Segurança do Trabalho**

A **ELO** normatiza as atividades relacionadas à higiene ocupacional e à prevenção de acidentes, incêndios e doenças ocupacionais.



	DS 03 – MANUAL DO COLABORADOR	
	Revisão: 03	Pág. 24 de 31
	CÓPIA CONTROLADA Documento impresso não é controlado	

de forma a proporcionar um local de trabalho que garanta a integridade física e a saúde dos que colaboram na empresa.

## **II. Meio Ambiente**

Todos os empregados devem se envolver e cooperar com todas as ações da ELO em prol do meio ambiente, desde a economia de papel, água e energia elétrica até a separação de lixo.

### ***Norma de Uso de Telefones***

O uso do telefone deve ser o mais breve possível para que se otimizem os recursos disponibilizados pela empresa. É responsabilidade de todos a conscientização pelo uso adequado do sistema de telefonia.

#### **I. Ligações Particulares de Telefone Fixo**

É permitido o uso do sistema de telefonia para ligações locais, desde que não aconteçam excessos por parte dos usuários.

	DS 03 – MANUAL DO COLABORADOR	
	Revisão: 03	Pág. 25 de 31
	CÓPIA CONTROLADA Documento impresso não é controlado	

## ***Normas de viagens***

---

### **Princípio Básico**

Todos os colaboradores devem solicitar comprovantes de todas as refeições, hospedagens e despesas em campo, e enviar o mais rápido possível para o setor de acertos de viagens (as notas fiscais devem ser lançadas no WGE, conforme manual de apontamento do item DESPESAS). Estes comprovantes devem ser notas fiscais ou cupons fiscais, e nestes devem constar o nome da **Elo Telecomunicações e Construções Ltda.**, além do carimbo “recebemos”, ou autenticação mecânica da empresa fornecedora; a falta destes comprovantes impede a correta contabilização destas despesas e tem como consequência o pagamento de impostos maiores do que os que deveríamos pagar. Outro ponto importante é que despesas sem nota fiscal ficam em aberto na contabilidade, podendo gerar problemas junto ao Fisco.

### ***Termo de Responsabilidade do Condutor***

---

	DS 03 – MANUAL DO COLABORADOR	
	Revisão: 03	Pág. 26 de 31
	CÓPIA CONTROLADA Documento impresso não é controlado	

No ato da retirada do veículo, são verificadas as condições do veículo e o condutor assina um **Termo de Responsabilidade**. A responsabilidade sobre o veículo é sempre do funcionário que assinou o Termo. A única maneira de transferência desta responsabilidade é através da geração de um novo termo assinado pelo próximo condutor ou, estando o mesmo em campo, pelo Gestor do Projeto, em nome daquele. Isso somente quando o colaborador e o veículo estiverem em campo.

### ***Habilitação do Condutor***

---

O Departamento de transporte somente entrega um veículo a condutor devidamente habilitado.

### ***Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ***

---

#### **O que é a ISO 9001?**

A sigla **ISO** é a sigla da Organização Internacional para Padronização. Ela aprova normas (regras)

	DS 03 – MANUAL DO COLABORADOR	
	Revisão: 03	Pág. 27 de 31
	CÓPIA CONTROLADA Documento impresso não é controlado	

internacionais em todos os campos técnicos, visando promover a normatização de produtos e serviços, para que a qualidade dos mesmos seja permanentemente melhorada. A sigla originou-se do grego e **significa igualdade**. A escolha da sigla reflete o objetivo da organização que é a **padronização** entre os diversos países.

Hoje ela está representada em cerca de 160 países e no Brasil a ISO é representada pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas).

A ISO possui **várias normas**. Uma delas é a norma **ISO9001**, que estabelece um modelo de gestão da qualidade para organizações em geral, qualquer que seja o seu tipo ou dimensão.

### ***Aprimorando os conhecimentos***

---

#### **Princípios de Gestão da Qualidade**

1. Foco no Cliente;
2. Liderança;
3. Envolvimento de Pessoas;
4. Abordagem de processo;

	DS 03 – MANUAL DO COLABORADOR	
	Revisão: 03	Pág. 28 de 31
	CÓPIA CONTROLADA Documento impresso não é controlado	

5. Visão sistêmica para Gestão
6. Melhoria Continua;
7. Embasamento em fatos para tomada de decisões;
8. Respeito e cordialidade nas relações com os Fornecedores.

### ***O conceito da qualidade***

---

***Qualidade é fazer certo da primeira vez...***

***Sempre!***

***Fazer certo é... Fazer aquilo que foi combinado com o cliente.***

***Entregar ao Cliente o produto ou serviço próprio para o uso.***

### ***Produtividade***

---

Produtividade é o máximo da produção que a qualidade permite!...

**LEMBRE-SE** – Produtividade não é somente maior quantidade. É preciso avaliar a Qualidade do Serviço.

***A Produtividade pode ser melhorada por meio da Criatividade, do Treinamento e da Melhoria Contínua!***

	DS 03 – MANUAL DO COLABORADOR	
	Revisão: 03	Pág. 29 de 31
	CÓPIA CONTROLADA Documento impresso não é controlado	

### *As vantagens da qualidade e da produtividade*

---

#### **PARA O CLIENTE:**

- Recebe os serviços dentro dos prazos, nas especificações corretas e com preço adequado, conforme combinado;
- Pode sugerir melhorias para a ELO, adequando, cada vez mais, o serviço às suas necessidades.

#### **PARA A ORGANIZAÇÃO:**

- Cria sistemas que permitem a produção padrão dos seus serviços, atendendo ao Cliente de forma organizada e controlada;
- Adquire respeito no mercado, mais Clientes e mais solidez.

#### **PARA O PROFISSIONAL:**

- Trabalho confiável, seguro e em ambiente saudável;

- As atividades são realizadas por todos de forma integrada e sob controle;
- Desenvolvimento individual dos funcionários.

### Uma das máximas da ISO 9001 é:

**“Escreva o que faz, Faça o que escreveu e Registre para comprovar”.**



### ***Dicas para uma relação de trabalho harmoniosa***

- Trate os colegas com cortesia;
- Mantenha o ambiente de trabalho limpo e organizado.
- Tenha sempre atitudes positivas, colaborando para a solução de problemas e conflitos.



	DS 03 – MANUAL DO COLABORADOR	
	Revisão: 03	Pág. 31 de 31
	CÓPIA CONTROLADA Documento impresso não é controlado	

- Mantenha sempre uma postura ética ao tratar de assuntos relativos à organização.
- Respeite e dissemine os princípios essenciais da organização
- Respeite o meio ambiente.
- Trabalhe com energia, responsabilidade e respeito pelas pessoas.
- Respeite as diferenças.

**OBRIGADA!!!**