

MANUAL DE ÉTICA NO TRABALHO – SILENT SERVICE

Silent Service Terceirização de Serviços

Organização e autoria: Sylvia Guedes

Introdução

Na Silent Service, acreditamos que ética é o alicerce de toda relação de confiança — entre empresa, colaboradores, clientes e a sociedade. Este manual foi elaborado para orientar o comportamento de todos os profissionais da nossa equipe, promovendo integridade, respeito e responsabilidade em todas as ações.

1. Princípios Éticos da Silent Service

- **Integridade:** agir com transparência, mesmo quando ninguém está olhando.
- **Respeito:** tratar todos com cortesia, sem distinção.
- **Responsabilidade:** cumprir tarefas com comprometimento e zelo.
- **Confidencialidade:** preservar informações internas e dados de clientes.
- **Profissionalismo:** manter postura adequada, sem envolver assuntos pessoais no trabalho.

2. Conduta no Ambiente de Trabalho

2.1. Relacionamento com Colegas

- Trate todos com respeito, educação e empatia.
- Evite fofocas, brincadeiras ofensivas ou comentários inadequados.
- Conflitos devem ser resolvidos de forma respeitosa ou levados ao superior imediato.

2.2. Relacionamento com Clientes

- Seja cordial, pontual e prestativo.
- Nunca discuta ou confronte clientes — em caso de problema, informe à supervisão.
- Mantenha sigilo sobre qualquer informação confidencial.

2.3. Relacionamento com Superiores

- Respeite a hierarquia e cumpra as orientações recebidas.
- Dê sugestões construtivas com educação e em momento apropriado.

3. Uso Correto dos Recursos da Empresa

- Utilize equipamentos, uniformes e materiais com responsabilidade.
- Não use os bens da empresa para fins pessoais.
- Zele pelo patrimônio dos condomínios onde atua.
- Evite desperdícios e mantenha os ambientes organizados.

4. Comportamentos Inaceitáveis

- Assédio moral, sexual ou discriminação de qualquer tipo.
- Furtos, fraudes ou apropriação de bens alheios.
- Embriaguez ou uso de drogas durante o expediente.
- Uso inadequado do celular durante o trabalho.
- Agressões físicas ou verbais.
- Falta injustificada e atrasos frequentes.

5. Comunicação e Transparência

- Em caso de erro, comunique imediatamente à liderança.
- Sempre informe irregularidades ou condutas antiéticas pelo canal de ética.
- Não se omita diante de situações que contrariem os valores da empresa.

6. Canal de Ética e Confidencialidade

A Silent Service possui um canal reservado para denúncias e relatos confidenciais:

 disqueetica@silentservice.com.br

Todos os relatos serão apurados com responsabilidade, confidencialidade e sem retaliação ao colaborador de boa-fé.

7. Compromisso com a Imagem da Empresa

Cada colaborador representa a Silent Service. Nossa reputação é construída pelo comportamento de todos.

- Seja exemplo dentro e fora do ambiente de trabalho.
- Utilize o uniforme com cuidado e dignidade.
- Comporte-se de maneira ética nas redes sociais, mesmo fora do horário de serviço.

Considerações Finais

A ética é uma escolha diária. Ser ético é fazer o certo mesmo diante da dificuldade. A Silent Service acredita em uma equipe forte, unida e responsável. Ao seguir este manual, você fortalece a cultura da empresa e contribui para um ambiente justo, seguro e respeitoso.

Sylvia Guedes

Diretora

Silent Service Terceirização de Serviços