

CÓDIGO DE CONDUTAS

SERVIX SERVIÇOS E ENGENHARIA LTDA.

Propósito

Treinar e capacitar todos os funcionários(as) para o desempenho de suas funções com excelência e de forma compatível com as regras internas, legislação vigente e melhores práticas.

Para quem é

Todos os funcionários contratados para atuar em benefício da empresa.

Edição: 2026 • Versão: 1.0

Uso interno • Distribuição obrigatória a todos os colaboradores

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| INTRODUÇÃO..... | 03 |
| CAPÍTULO 01 – PILARES BÁSICOS SERVIX (PBS) | 04 |
| CAPÍTULO 02 – COMUNICAÇÃO..... | 04 |
| CAPÍTULO 03 – DISCIPLINA..... | 07 |
| CAPÍTULO 04 – ORGANIZAÇÃO..... | 08 |
| CAPÍTULO 05 – PROATIVIDADE..... | 09 |
| CAPÍTULO 06 – RESPEITO..... | 10 |
| CAPÍTULO 07 – TRANSPARÊNCIA..... | 11 |
| CAPÍTULO 08 – DISPOSIÇÕES FINAIS..... | 12 |
| RECIBO DE ENTREGA CÓDIGO DE CONDUTAS..... | 13 |

CÓDIGO DE CONDUTA **SERVIX SERVIÇOS E ENGENHARIA LTDA**

➤ **INTRODUÇÃO**

Seja bem-vindo(a) à equipe **SERVIX SERVIÇOS E ENGENHARIA LTDA!**

Visando conferir maior segurança a você, **FUNCIONÁRIO(A)**, bem como padronizar condutas e fortalecer um ambiente de trabalho organizado, saudável e produtivo, elaboramos o presente “Código de Condutas”.

Este documento tem por finalidade servir como material de capacitação, aprimoramento e consulta contínua, orientando a atuação de nosso **FUNCIONÁRIO(A)** para o desempenho de suas funções com eficiência, responsabilidade e compatibilidade com as regras internas e a legislação vigente.

Para fins deste Manual, entende-se por “**FUNCIONÁRIO(A)**” todo colaborador(a) investido formalmente, independente de função, para atuar em benefício da **EMPRESA**, atuação essa que deve ser em estrita observância às regras internas e códigos estabelecidos no presente documento, bem como no contrato de trabalho e regimento interno.

Ressalta-se que, ao ser contratado(a) para compor nossa equipe, a **EMPRESA** já identificou em você características, competências e capacidades compatíveis com as responsabilidades inerentes ao cargo, reconhecendo seu potencial. Assim, o objetivo deste material não é substituir tais atributos, mas promover, de forma clara e organizada, o necessário alinhamento de expectativas, bem como a padronização de condutas, procedimentos e padrões internos de atuação, a fim de assegurar uniformidade, eficiência e plena conformidade com as regras internas e a legislação vigente.

A observância integral das diretrizes, procedimentos e orientações contidas neste Código é obrigatória a todos os **FUNCIONÁRIOS(AS)**, constituindo parâmetro objetivo para a execução das atividades, para a uniformização de práticas e para a adequada condução de rotinas e equipes. Eventuais situações omissas serão tratadas conforme o que dispõem as normas internas, as políticas aplicáveis, o contrato de trabalho e a legislação brasileira pertinente.

➤ **CAPÍTULO 01 – PILARES BÁSICOS SERVIX (PBS)**

Para o desempenho de nossas funções da melhor forma possível e visando sempre atender nossos clientes com excelência e, sobretudo, em compatibilidade com a legislação vigente e as normas internas de conduta, estabelecemos os “Pilares Básicos Servix (PBS)”, e é de extrema importância que você, **FUNCIONÁRIO(A)**, os leve com você no desempenho de suas funções e atribuições.

Os “Pilares Básicos Servix (PBS)” possuem igual grau de relevância, inexistindo entre eles qualquer relação de hierarquia. Assim, todos devem ser compreendidos e aplicados de forma integrada, coesa e harmônica, por você **FUNCIONÁRIO(A)**, orientando a sua atuação diária, comunicação interna e a tomada de decisões em conformidade sempre com os padrões estabelecidos pela **EMPRESA**.

Os “Pilares Básicos Servix (PBS)” se encontram divididos em 06 eixos centrais de atuação, quais sejam: **01) Comunicação; 02) Disciplina; 03) Organização; 04) Proatividade; 05) Respeito; 06) Transparência.**

➤ **CAPÍTULO 02 – COMUNICAÇÃO**

Em virtude da natureza da nossa atividade empresarial e das particularidades que a envolvem – terceirização de mão de obra – é de extrema importância que você, **FUNCIONÁRIO(A)**, busque sempre manter uma boa comunicação não só com seus colegas de trabalho e supervisores(as), mas também com clientes e, sobretudo, com os demais departamentos da **EMPRESA**, tais como: departamento pessoal, administração, financeiro, operacional e jurídico.

Uma boa comunicação não é “apenas falar bem”. É garantir que as informações certas cheguem às pessoas certas, no tempo certo e, sobretudo, do jeito certo — com impacto direto na qualidade do serviço, na prevenção de conflitos e na proteção da **EMPRESA**, do cliente e da equipe.

A seguir, elencamos alguns dos atributos essenciais de uma comunicação profissional no contexto de terceirização de mão de obra que esperamos e exigimos nossos **FUNCIONÁRIOS(AS)** tenham, ressaltando é claro que esse rol não é taxativo e que toda e qualquer melhora/aprimoramento é sempre bem vindo:

1) Clareza

Clareza é a capacidade de transmitir uma mensagem sem margem para dúvida. Devemos sempre que possível evitar termos vagos, orientações genéricas e recados “pela metade”.

Use linguagem simples e direta, informe o qual a sua dúvida, o que precisa ser esclarecido melhor, quais atividades ainda estão pendentes etc. Confirme entendimento, ex: “Não entendi essa orientação”; “não consegui concluir por esse motivo específico”.

Vantagem prática: reduz retrabalho, erros operacionais e conflitos por interpretação equivocada.

2) Educação e respeito

Educação não é “gentileza opcional”. É padrão de postura e autoridade madura e faz parte de nosso regimento interno. A forma como o(a) **FUNCIONÁRIO(A)** se comunica influencia o clima do posto trabalho e a imagem da **EMPRESA** perante a equipe e, principalmente, o cliente.

Trate todos com respeito, inclusive em correções. Evite ironias, exposição pública, piadas de mau gosto e “brincas” impulsivas. Mantenha firmeza sem agressividade.

Vantagem prática: fortalece a construção de um ambiente de trabalho saudável, com cooperação e disciplina sem desgaste desnecessário.

3) Agilidade

Agilidade é responder e encaminhar assuntos com rapidez e responsabilidade, sem deixar demandas paradas. Em terceirização, demora vira risco: para o posto de trabalho, para o contrato e para a **EMPRESA**.

Responda mensagens e solicitações no menor tempo razoável. Antecipe problemas e informe antes de virar crise. Se não puder resolver na hora, sinalize prazo, ex: “Estou verificando e retorno até ___.”

Vantagem prática: evita escaladas, reduz ruído com o cliente e melhora o desempenho do posto.

4) Objetividade

Objetividade é respeito ao tempo e ao foco do outro. O **FUNCIONÁRIO(A)** precisa comunicar com precisão, sem excesso de justificativas, rodeios ou relatos longos que confundem.

Vá direto ao ponto. Separe fatos de opiniões. Perca tempo apenas com o essencial e indispensável. Use a seguinte estrutura: Situação → impacto → ação necessária → prazo.

Vantagem prática: decisões mais rápidas, alinhamento mais fácil e registro mais consistente do que ocorreu.

5) Sensibilidade

Sensibilidade é a capacidade de perceber contexto, momento e pessoa — sem perder a firmeza. Um **FUNCIONÁRIO(A)** pode dizer o necessário com correção, mas também com inteligência emocional e leitura do ambiente.

Ajuste o tom sem perder a mensagem. Saiba quando orientar em particular e quando reforçar regras em grupo. Escute com atenção antes de concluir: muitas falhas operacionais começam como falhas de comunicação.

Vantagem prática: reduz atritos, melhora adesão às regras e aumenta a confiança da equipe e do cliente.

6) Consistência e alinhamento interno

O **FUNCIONÁRIO(A)** não se comunica apenas com os seus colegas de trabalho e supervisores(as). Comunica também com clientes e, principalmente, para os setores internos (DP, administração, financeiro, operacional e jurídico). Isso exige padrão e cuidado com informação.

Não repasse “achismos” como se fossem decisões. Evite mensagens contraditórias. Registre orientações relevantes e ocorrências importantes, de forma organizada.

Vantagem prática: proteção da **EMPRESA**, rastreabilidade de fatos e redução de ruídos entre departamentos.

7) Discrição e responsabilidade

No ambiente de trabalho, informação é ativo sensível. O **FUNCIONÁRIO(A)** deve ter prudência com dados de colegas, clientes, terceiros, ocorrências, decisões administrativas e tratativas internas.

Compartilhe somente com quem precisa saber. Evite comentários, exposição e conversas paralelas. Em situações delicadas, comunique com reserva e formalidade.

Vantagem prática: preserva o ambiente de trabalho, protege pessoas e reduz risco jurídico e contratual.

Lembre-se que o **FUNCIONÁRIO(A)** será sempre os olhos, ouvidos e boca da **EMPRESA** nos postos de trabalho e na equipe de campo, razão pela qual você deverá buscar a excelência, clareza e efetividade na sua comunicação.

➤ **CAPÍTULO 03 – DISCIPLINA**

Toda e qualquer empresa séria, profissional e que visa atuar com excelência e perspectiva de crescimento possui regras internas de convivência e atuação, bem como observa e aplica diariamente a legislação vigente e normas coletivas aplicáveis à categoria, e nós não somos diferentes.

Além do que a lei e as normas coletivas determinam, a **EMPRESA** possui um conjunto de regras internas que organiza a rotina, define padrões de conduta e orienta a forma correta de executar as atividades. Essas diretrizes estão previstas nos contratos de trabalho, de modo estruturado, no nosso Regimento Interno e, também em nosso “Código de Condutas”.

A observância desse conjunto de regramentos por todos os envolvidos é indispensável para a manutenção de um ambiente de trabalho digno, saudável, respeitoso, seguro e produtivo, compatível com o nível de qualidade e excelência que buscamos entregar a todos nossos clientes e parceiros.

Nesse contexto, todo e qualquer **FUNCIONÁRIO(A)** exerce papel estratégico e primordial dentro da estrutura da **EMPRESA** no sentido de fazer com que as regras internas e a disciplina operacional sejam efetivamente praticadas no dia a dia por todos os envolvidos.

A disciplina que a **EMPRESA** exige não é opcional, nem depende de conveniência. Trata-se de um compromisso permanente com o padrão de atuação que sustenta a qualidade do serviço, preserva a integridade das relações internas e protege a própria operação. Por isso, o **FUNCIONÁRIO(A)** não deve permitir que a rotina seja conduzida “no improviso” ou “do jeito de cada um”, pois a ausência de disciplina gera falhas, retrabalho, conflitos, riscos e perda de eficiência.

Em síntese: quando as regras internas são cumpridas com disciplina no cotidiano, por uma equipe alinhada, temos como consequência a construção de um ambiente protegido e a **EMPRESA** preparada para crescer com organização, segurança e excelência na entrega de resultados.

➤ **CAPÍTULO 04 – ORGANIZAÇÃO**

A organização é uma das qualidades mais relevantes no desempenho da função de um bom **FUNCIONÁRIO(A)**, porque é ela que dá método, previsibilidade e controle à rotina do posto de trabalho. Um **FUNCIONÁRIO(A)** organizado não “apaga incêndios” o tempo todo: ele antecipa demandas, estrutura o dia, define prioridades e mantém o fluxo de trabalho funcionando com clareza e constância.

Quando a organização está presente no desempenho das funções por cada um dos **FUNCIONÁRIOS(AS)** que integram a **EMPRESA**, as decisões ficam mais rápidas, os problemas são identificados mais cedo e as correções acontecem com menos desgaste.

Para a **EMPRESA**, a organização do **FUNCIONÁRIO(A)** gera ganhos concretos: reduz falhas e retrabalho, melhora a produtividade, diminui conflitos, aumenta a qualidade da entrega e reforça a segurança jurídica e operacional, pois permite rastreabilidade, controle e documentação adequada do que ocorre no dia a dia. É a diferença entre uma operação “no improviso” e uma operação profissional, que funciona por padrão e por processo.

Além disso, um time organizado transmite confiança para a equipe, para os clientes e para os demais setores da **EMPRESA**, porque demonstra domínio do posto, consistência na liderança e compromisso com resultados.

Em síntese, organização não é detalhe: é uma ferramenta de gestão que fortalece a disciplina, protege a operação e contribui diretamente para o crescimento sustentável da **EMPRESA**.

➤ **CAPÍTULO 05 – PROATIVIDADE**

A proatividade no ambiente de trabalho é uma das qualidades mais valiosas no desempenho de qualquer função de nossos **FUNCIONÁRIOS(AS)**, porque ela impede que a rotina seja conduzida apenas por urgências.

Um **FUNCIONÁRIO(A)** proativo, dentro dos limites da sua atuação, não espera o problema acontecer para agir: ele observa, antecipa riscos, identifica falhas ainda no início e toma providências antes que a situação gere prejuízos, conflitos ou desgaste com clientes e parceiros.

Na prática, ser proativo é acompanhar a operação com atenção, fazer checagens periódicas, orientar a equipe antes de surgir a dúvida, corrigir desvios no momento certo e buscar soluções com agilidade. Também é manter comunicação constante com os setores envolvidos, reportar ocorrências de forma objetiva e sugerir melhorias quando perceber gargalos, vulnerabilidades ou repetição de erros.

Para a **EMPRESA**, essa postura gera ganhos concretos: reduz ocorrências e retrabalho, melhora o padrão de qualidade, aumenta a eficiência do posto e fortalece a confiança do cliente na entrega. A proatividade traz previsibilidade e estabilidade, porque transforma problemas potenciais em ajustes simples, feitos no tempo correto, com menos impacto e menor custo operacional.

Em síntese, um **FUNCIONÁRIO(A)** proativo protege a operação, fortalece a disciplina da equipe e contribui diretamente para o crescimento sustentável da **EMPRESA**, crescimento esse que será sempre nosso objetivo.

➤ **CAPÍTULO 06 – RESPEITO**

O respeito e a educação são atributos indispensáveis no desempenho de qualquer função, porque influenciam diretamente a forma como a equipe trabalha, se comunica e responde às orientações.

Um **FUNCIONÁRIO(A)** respeitoso desempenha suas atribuições sem agressividade, conduz a rotina com equilíbrio e garante que as relações no ambiente de trabalho sejam pautadas por profissionalismo e dignidade.

Na prática, isso significa trabalhar com clareza, sem humilhações, ironias ou exposições desnecessárias em relação aos demais colegas, terceiros e/ou clientes. Significa também ouvir com atenção, tratar todos com urbanidade, manter autocontrole em situações de pressão e escolher o tom adequado ao falar com colegas, clientes e parceiros.

A forma como o **FUNCIONÁRIO(A)** se comunica define o clima do posto, a qualidade da sua atuação em benefício da **EMPRESA**, bem como na construção e manutenção da imagem que almejamos construir com nossos clientes e parceiros.

Para a **EMPRESA**, essa postura traz ganhos objetivos: reduz conflitos, evita ruídos na comunicação, diminui a rotatividade, fortalece a disciplina e melhora a produtividade, porque as pessoas trabalham melhor quando existe respeito e previsibilidade no relacionamento. Além disso, preserva a imagem profissional da **EMPRESA** perante clientes e terceiros, evitando situações que possam gerar desgaste institucional, reclamações ou riscos desnecessários.

Lembre-se sempre que muitas vezes a ausência de respeito no ambiente de trabalho pode dar margem para a caracterização de “assédio moral” no ambiente de trabalho, sendo certo que em nossa **EMPRESA** toda e qualquer prática de assédio nunca será bem-vinda, tampouco passará impune.

Por isso, é de extrema importância que o **FUNCIONÁRIO(A)** saiba que nossa **EMPRESA** não medirá esforços para acolher e reparar naquilo que for necessário aquele funcionário(a) que foi vítima de assédio, bem como punir o assediador(a).

Em síntese, um **FUNCIONÁRIO(A)** educado e respeitoso não apenas mantém a ordem, mas também, constrói um ambiente mais estável, cooperativo e eficiente, no qual as regras são cumpridas com mais naturalidade e os resultados aparecem com consistência.

Ser um **FUNCIONÁRIO(A)** educado e respeitoso é sinônimo de um profissional maduro e responsável, que protege a operação, evita ocorrências de assédio moral e fortalece a cultura da **EMPRESA**, e é justamente esse tipo de atuação que esperamos e exigimos.

➤ **CAPÍTULO 07 – TRANSPARÊNCIA**

A transparência é um atributo essencial no desempenho de toda e qualquer função dentro de nossa **EMPRESA**. Um **FUNCIONÁRIO(A)** transparente não “filtra” a realidade do posto de trabalho para parecer que está tudo bem, ele comunica com clareza o que está acontecendo, reporta ocorrências relevantes, aponta riscos e apresenta informações confiáveis para que a gestão possa decidir com segurança.

Na prática, ser transparente significa manter registros adequados, repassar dados com objetividade, informar problemas no momento certo e evitar omissões que possam comprometer a operação. Também envolve alinhamento constante com departamento pessoal, administrativo, financeiro, operacional e jurídico, garantindo que cada área receba as informações necessárias para agir com agilidade, prevenir falhas e cumprir suas responsabilidades. Transparência, aqui, não é “expor tudo a todos”, mas comunicar de forma responsável, nos canais corretos e com o nível de detalhe necessário.

Para a **EMPRESA**, essa postura gera ganhos concretos: reduz ruídos, evita retrabalho, melhora a integração entre setores e aumenta a previsibilidade da operação. Quando a direção recebe informações completas e verdadeiras, consegue antecipar medidas, corrigir rotas e proteger a **EMPRESA** de riscos trabalhistas, operacionais e reputacionais. Além disso, fortalece a governança e aumenta a confiança da gestão no **FUNCIONÁRIO(A)** e no funcionamento do posto.

Em síntese, um **FUNCIONÁRIO(A)** transparente fortalece a cadeia de atuação da empresa, melhora a tomada de decisão e contribui diretamente para resultados consistentes. É uma postura de maturidade e responsabilidade, que protege a **EMPRESA**, sustenta a eficiência e viabiliza crescimento com organização e segurança.

➤ **CAPÍTULO 08 – DISPOSIÇÕES FINAIS**

Por fim, a **EMPRESA** reforça que espera e confia que o **FUNCIONÁRIO(A)** se empenhará em absorver e aplicar, com disciplina e responsabilidade, todas as diretrizes aqui apresentadas, pois é na rotina do posto de trabalho que a qualidade, a eficiência e a conformidade realmente se comprovam.

Sabemos que situações imprevisíveis podem ocorrer e que dúvidas são naturais; por isso, sempre que necessário, o **FUNCIONÁRIO(A)** deve recorrer ao próprio “Código de Condutas” como fonte de consulta e, principalmente, acionar os departamentos internos competentes para orientação e validação dos encaminhamentos.

Essa postura de alinhamento, registro e busca de suporte, quando o caso exigir, protege a equipe, preserva a operação e assegura que a atuação da **EMPRESA** siga sendo conduzida com excelência, eficiência, qualidade e, principalmente, segurança jurídica para todos os envolvidos.

Você não está sozinho(a) nessa missão. Você a partir de agora faz parte do time que sustenta a operação na prática. Atue com presença e consistência, porque é exatamente aí que a excelência deixa de ser intenção e vira resultado.

Goiânia/GO, XX de XXXXXXX de 2026.

SERVIX SERVIÇOS E ENGENHARIA LTDA.

(CNPJ: 34.048.566/0001-05)