



# Manual de boas práticas do servidor(a)

---

Pró-reitoria de Administração  
Diretoria de Recursos Humanos



**UNITAU**  
Universidade de Taubaté

# Objetivo

O objetivo deste manual é apresentar aos servidores, algumas práticas bem sucedidas no ambiente de trabalho, para estimular a equipe a atuar com ética e profissionalismo, buscar conhecimento, aprimorar habilidades e competências, bem como adquirir hábitos e comportamentos adequados no ambiente de trabalho.



## Missão

“Garantir educação inovadora de excelência para a formação integral de profissionais cidadãos empreendedores que contribuam para o desenvolvimento sustentável da sociedade.”



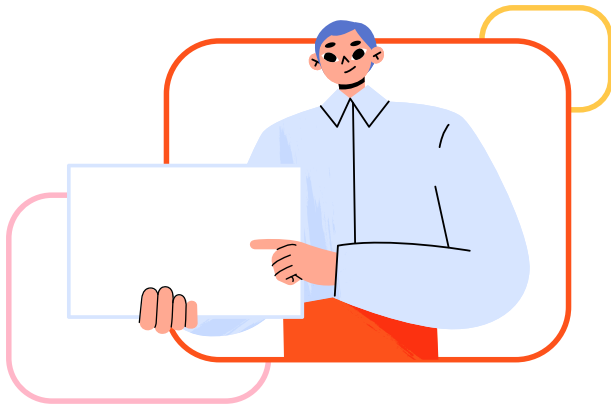
## Visão

“Ser reconhecida pelo mercado regional como importante instituição de ensino superior formadora de profissionais de vanguarda focados em produção de conhecimento, inovação, tecnologia e empreendedorismo”.



## Valores

- Excelência no ensino;
- Competência;
- Criatividade;
- Inovação;
- Ética;
- Trabalho em equipe;
- Respeito à diversidade;
- Pluralidade;
- Transparência;
- Sustentabilidade.



# Postura profissional

A conduta profissional envolve o modo como o servidor(a) se comporta, realiza suas tarefas, cuida de sua apresentação pessoal, assume suas responsabilidades, interage com as pessoas, compartilha os espaços comuns, se expressa e até mesmo como separa os problemas particulares dos profissionais.

## Seguem algumas dicas:

- Cuidar da aparência, no que diz respeito à higiene e à apresentação pessoal;
- Vestir-se de acordo com a cultura e o ambiente da universidade, é proibido o uso de roupas curtas, chinelos, bermuda, regata, camisa aberta.... Usar uniforme e crachá (em lugar visível);
- Dar preferência ao uso de perfumes suaves, evitando cheiros fortes no local de trabalho;
- Sempre ao entrar em um local peça licença, busque cumprimentar todas as pessoas;
- Cuidado com a utilização de celulares no trabalho, evite ligações pessoais e caso estas ocorram, busque ir para um local privado;
- É proibido comer no ambiente de trabalho, usar o refeitório para esse fim;
- Cuidado com a postura no ambiente de trabalho, não deitar na cadeira, tirar os sapatos, falar alto de modo que possa atrapalhar o trabalho de outros;
- É proibido ausentar-se do serviço durante o expediente, sem autorização do chefia imediata;
- Evite contato físico ao cumprimentar alunos, servidores, e demais pessoas.



# Disciplina

Disciplina no trabalho é um conjunto de hábitos e boas práticas conectadas à organização, planejamento pessoal e autocontrole.

É importante observar que esses preceitos e regras não são apenas os da universidade. Evidentemente, cumprir com metas, respeitar horários e certos códigos de conduta internos da universidade são posturas esperadas do servidor(a).

**Pontualidade:** A pontualidade é associada com atrasos, mas esse é somente um dos aspectos que a definem. Ser pontual é, também, entregar tarefas dentro do prazo, é respeitar o tempo do outro e seguir alinhamentos e planejamentos à risca.

**Autocontrole:** Por fim, talvez o maior aliado da disciplina seja o autocontrole, muitas vezes sendo utilizado até como sinônimo para ela. Isso significa controlar seus impulsos, desejos e emoções a fim de manter o foco e a concentração.

**Respeito:** Respeitar a hierarquia, os alunos e os servidores contribuem para um bom ambiente de trabalho.

**Foco no trabalho:** As redes sociais são um dos maiores elementos de distração do trabalho na atualidade, por isso, escolha os momentos certos (intervalo de almoço) para se conectar, proibido o uso do celular no horário de trabalho.

**Atenção:** Estar atento as pessoas que entram e saem do departamento, identificando, orientando e encaminhando-as para os lugares desejados;





# Ética e Sigilo

**Honestidade e sinceridade:** são atitudes que ganham a confiança dos que convivem com você. Nesse caso, não trapaceie, não finja ser o que não é, não tente levar vantagens indevidas e não manipule pessoas ou situações para se beneficiar. A desonestidade é o caminho mais curto para arruinar sua reputação.

**Ética:** Seja ético! A ética no ambiente profissional ajuda a garantir o bom andamento das atividades e é propícia à criação de um clima organizacional saudável e harmonioso. As confidências e assuntos particulares dos colegas não devem ser motivo de fofocas na universidade. Do mesmo modo, evite expor sua vida e assuntos íntimos no ambiente de trabalho. Saiba separar a vida pessoal da profissional.

**Assuma seus erros:** Ninguém é perfeito, então você também está sujeito a falhas. O mérito, aqui, está em reconhecer e assumir seus erros, sem fugir de responsabilidades e nem tentar colocar a culpa no outro. Admitir o próprio erro é mais um exemplo de ética profissional.

**Obedeça os regulamentos:** A universidade adota política própria e estabelece normas de conduta e de ética profissional que devem ser seguidas por seus servidores. Sua obrigação, como servidor(a), é obedecer ao regulamento e sempre adotar uma postura adequada aos preceitos morais e éticos no ambiente de trabalho.

**Fofoca:** É proibido comentários negativos sobre alunos, servidores no ambiente de trabalho ou em qualquer lugar;

**Sigilo:** Nunca publique conteúdos, comentários ou informações relacionados a estratégias, mercado, alunos, fornecedores ou quaisquer outras partes interessadas da UNITAU.



## Conduta nos espaços compartilhados

Um dos principais desafios para a boa convivência em um espaço coletivo é a divergência conceitual sobre o que esse espaço representa para cada pessoa. Por esse motivo, é importante saber que se trata de um local de uso coletivo e de encontros, portanto, deve ser agradável e coerente com o seu propósito.

### **Seguem algumas dicas:**

- Estabelecer relações cordiais e de confiança;
- Mostrar-se colaborativo;
- Cumprir prazos nas atividades que envolvem o outro;
- Ser pontual, principalmente se a sua atividade é compartilhada;
- Separar as incompatibilidades pessoais das questões profissionais;
- Observar seu tom de voz quando há colegas trabalhando, para evitar que eles se desconcentrem;
- Manter o bom humor, facilitando o convívio diário e contribuindo para um ambiente agradável;
- Dirigir-se aos canais corretos quando tiver alguma crítica ou questionamento a fazer, evitando a “rádiopeão”;
- Evitar reclamações que possam interferir na motivação e ânimo dos colegas, gerando insatisfação e impacto negativo no clima organizacional;
- Evitar discussões desnecessárias diante de opiniões distintas;
- Evitar interromper a conversa quando o colega estiver com outra pessoa;
- Manter limpo e organizado o local de uso compartilhado;



# Tenha uma boa comunicação

A comunicação eficaz pode determinar o êxito das relações entre pessoas e, conseqüentemente, impactar no ambiente de trabalho.

## Seguem algumas dicas para uma boa comunicação:

- Saber escutar, isto é, ter disposição para compreender o que está sendo dito;
- Observar a linguagem não verbal para assimilar a mensagem que pode estar implícita (expressões faciais e corporais...);
- Adequar a linguagem técnica para àquela que é do conhecimento do outro;  
Pronunciar bem as palavras, utilizar vocabulário simples e expressar-se com objetividade para ser bem compreendido;
- Ter autocontrole para ouvir sem interromper o outro;
- Ser assertivo na fala;
- Ter discernimento, separar “fatos” de “opiniões”, evitando, assim, ruídos de comunicação ou conflitos;
- Conseguir organizar as ideias para que o diálogo tenha começo, meio e fim, promovendo uma boa comunicação;







# Atitudes para lidar com o estresse no trabalho

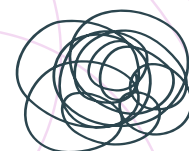


Diante de uma situação estressante, é fundamental transmitir segurança e tranquilidade, de modo que o outro perceba que alguém poderá ajudá-lo. Apesar de não haver soluções para todas as situações, algumas atitudes em relação a uma pessoa nervosa podem ajudar no dia a dia, contribuindo para desarmar uma postura indelicada e se concentrar na solução do problema.



## Dentre elas:

- Controlar as emoções, manter a educação e o profissionalismo, independentemente do quão irritado o outro possa estar;
  - Ao expor os fatos, não interrompê-lo, escutando-o com atenção para desestimular qualquer discussão ou situação de confronto;
  - Demonstrar respeito e credibilidade ao seu problema;
  - Buscar, com atenção às normas e procedimentos, soluções imediatas, para evitar que ele sinta descaso e que a situação se agrave;
  - Procurar a chefia se necessário para informar sobre o problema, caso não consiga resolvê-lo;
  - Cuidado com a forma que fala com o outro, para evitar aborrecimentos ou discussões;
- 



# Diga *não* ao preconceito!



No dicionário, preconceito é qualquer opinião ou sentimento concebido sem exame crítico. Trata-se de um sentimento hostil, assumido em consequência da generalização apressada de uma experiência pessoal ou imposta pelo meio; intolerância. Discriminação é a ação ou efeito de separar, segregar, pôr à parte.

Onde existem duas ou mais pessoas, existe diversidade, existe diferença, e nós todos somos diferentes uns dos outros, sobretudo em termos de: sexo; gênero; idade; grupo étnico/raça; orientação sexual; habilidades físicas e mentais; nacionalidade; nível educacional; estado civil; religião; condição financeira; e experiências vividas que influenciaram nosso pensamento e nossa maneira de ser.

## Como promover a igualdade e fazer a diferença?

- Respeitando e ensinando o respeito – Respeite seus colegas e converse com eles sobre o respeito;
- Aprenda sobre os diferentes tipos de preconceito. Você pode ler artigos acadêmicos sobre o assunto para ter uma visão mais ampla e objetiva;
- Pare de usar expressões que perpetuem a discriminação. Cuidado com as piadas de intolerância sexual, racial, religiosa, xenofóbica, social, gênero, pessoas com deficiência, entre outras;
- Cultive o amor próprio. A diferença sempre está em você;

- Ao observar uma cena de preconceito, informe a chefia para que as medidas possam ser tomadas frente ao problema;

- Dê preferência sempre ao diálogo, ao respeito. A tolerância é viver livre de preconceitos, saber ouvir e falar com o outro.



# Benefícios ao servidor(a)

## Acesso aos serviços clínicos da universidade

- Clínica de Odontologia;
- Clínica de Psicologia;
- Clínica de Nutrição;
- Clínica de Fisioterapia;

## Bem-estar

- Academia;
- Natação e esportes variados conforme disponibilidade;

## Funcabes

- Cartão alimentação;
- Vale transporte (paga taxa);
- Plano saúde (paga taxa);
- Funerário (gratuito);
- Odontológico (paga taxa);
- Vale presente R\$ 500,00.



“O comprometimento individual com o esforço grupal é o que faz uma equipe, uma empresa, uma sociedade ou uma civilização funcionarem.”

---

(Vince Lombardi)



**UNITAU**  
Universidade de Taubaté