



**GRUPO  
5 ESTRELAS**

# MANUAL DE CONDUTA



**Prezado(a),**

Somos o **GRUPO 5 ESTRELAS**, com atuação há mais de duas décadas, inspirando confiança e sendo referência em qualidade na prestação de serviços nas áreas que atuamos. As nossas obrigações são conduzidas e pautadas na integridade e no profissionalismo, de acordo com as leis, regulamentos e convenções que governam as regiões brasileiras.

Compartilhar nossos valores e missão nos leva à melhoria contínua dos nossos resultados, a fim de nos desenvolver cada dia mais para o sucesso e excelência. Para o Grupo 5 Estrelas respeito, educação e gratidão são essenciais para os desenvolvimentos da sociedade e de todos nossos colaboradores.

Os princípios, orientações e normas estabelecidas neste **MANUAL DE CONDUTA** servem para instruir de forma ética e profissional nossos colaboradores e transmitir aos nossos clientes e fornecedores confiança durante o período de contrato de trabalho ou prestação de serviços vigentes.

O conhecimento das informações apresentadas neste manual são requisitos importantes e fundamentais para todos do Grupo 5 Estrelas. Por fim, contamos com o compromisso e responsabilidade de todos para que juntos possamos fortalecer e construir um futuro exemplar diante da sociedade.

Seja bem vindo ao Grupo 5 Estrelas!

Leonardo Cavalcanti  
Presidente

**Prezado(a),**

**SUA CONFIANÇA EM 1º LUGAR!** Esse é o nosso lema e para isto, desenvolvemos este **MANUAL DE CONDUTA** para que um pouco do nosso trabalho e diretrizes possam ficar claros diante de todos. O Grupo 5 Estrelas possui Normas de Integridade, e está adequado às diversas exigências do mundo contemporâneo.

Nossas normas são regidas de acordo com a legislação nacional, e por isso está em constante aperfeiçoamento. Se tiver dúvidas, não hesite em perguntar para que possamos esclarecê-las e aprimorar as nossas rotinas.

Buscamos constantemente o aprimoramento das nossas atividades, e por isso estamos sempre visando a excelência, seja no atendimento de nossos clientes como também na relação entre nossos colaboradores e diversos fornecedores.

O perfeito relacionamento que queremos ter com colaboradores e clientes é o que nos inspira a adotar procedimentos que nos eleve ao mais alto padrão de qualidade.

O serviço de Ouvidoria está pronto para atender com eficiência e agilidade qualquer reclamação, crítica ou denúncia, bem como sugestões e elogios que possam contribuir para o bem estar dos colaboradores. Utilize-o com responsabilidade, respeito e ética profissional!

Seja bem vindo ao Grupo 5 Estrelas!

Stael Moreira  
Diretora Comercial e Operacional.

- 1. Aplicação do manual de conduta;**
- 2. Gestão de Ética;**
- 3. Ouvidoria;**
- 4. Cumprimento das leis;**
- 5. Condutas Pessoais:**
  - a. Gestores
  - b. Colaboradores
  
- 6. Condutas em local de trabalho:**
  - a. Ambiente de trabalho;
  - b. Registro de Ponto;
  - c. Vestuário;
  - d. Postura;
  - e. Conflito de interesses;
  - f. Confiabilidade;
  - g. Mídias Digitais;
  - h. Álcool e Drogas;
  - i. Preconceitos;
  - j. Assédio moral e sexual;
  - k. Corrupção;
  - l. Patrimônio;
  - m. Saúde e Segurança

- 7. Procedimento disciplinar;**
- 8. Condutas com público externo;**
  - a. Clientes;
  - b. Governo;
  - c. Sindicatos e associações;
  - d. Mídias;
  - e. Concorrentes;
  - f. Parceiros comerciais;
  - g. Comunidade;
  
- 9. Meio Ambiente e Sustentabilidade;**
- 10. Compromisso.**

## APLICAÇÃO DO MANUAL DE CONDUTA

Os gestores do Grupo 5 Estrelas devem ser exemplos agindo de acordo com os princípios estabelecidos neste manual de conduta. Bem como assegurar que todos os nossos colaboradores estejam informados da importância do conteúdo apresentado neste manual e que respeitem as diretrizes.

Todos os envolvidos ao Grupo 5 Estrelas devem ter conhecimento integral deste material, sabendo que quaisquer violações podem resultar em ações disciplinares e legais para todos.

O ambiente de trabalho é um local enérgico e dinâmico, assim situações que não estejam expostas neste material poderão surgir. Nesses casos, nossos colaboradores, clientes ou fornecedores que tenham alguma dúvida ou sugestão deverão encaminhá-las à Ouvidoria que buscará o posicionamento oficial do Grupo 5 Estrelas.



## **GESTÃO DE ÉTICA**

O Grupo 5 Estrelas possui rotina de integridade para todas as empresas do Grupo, aplicáveis à Alta Direção e a todos os colaboradores, inclusive na contratação de fornecedores.

A rotina é periodicamente ajustada, e conta com o apoio da Alta Direção. Além de se adequar às peculiaridades do Grupo 5 Estrelas, também visamos atender as exigências e requisitos das leis vigentes do país e dos nossos regulamentos internos.

Portanto, a Gestão de Ética é participativa, pois qualquer conduta inadequada deve ser identificada e corrigida para que continuemos a cumprir nossa missão, proteger nossa visão e preservar nossos valores.

Os gestores de cada setor das empresas que compõem o Grupo 5 Estrelas são responsáveis para identificar e corrigir falhas nos procedimentos e na aplicação dos conceitos éticos.

## **OUVIDORIA**

Possuímos canal exclusivo para denúncias, sugestões, informações e elogios ao Grupo 5 Estrelas. Este meio de comunicação direto com a Presidência tem o compromisso de melhorar a cada dia, com ética, respeito e honestidade.

O sigilo das informações será mantido, se assim for solicitado.

Todo chamado aberto na Ouvidoria será analisado e averiguado com profissionalismo e integridade. As demandas serão encaminhadas aos departamentos responsáveis para as providências imediatas.

A Ouvidoria do Grupo 5 Estrelas foi criada para estreitar os laços com a sociedade de forma transparente, ágil e sem intermediários.

## CUMPRIMENTO DAS LEIS

O Grupo 5 Estrelas cumpre as leis, regulamentos e convenções coletivas vigentes nas regiões onde opera e atua sempre de maneira íntegra, clara e precisa, a fim de evitar práticas ilícitas ou que violem seus valores.

Devemos estar sempre atentos que, dentre as empresas que compõem o Grupo, existe aquela voltada para a prestação de serviços de segurança privada, que requer tratamento diferenciado em razão da legislação própria que a rege. Nesse sentido, o Grupo 5 Estrelas observa fielmente os normativos que disciplinam tal atividade econômica.



## CONDUTAS PESSOAIS

O Grupo 5 Estrelas em busca contínua pelos melhores resultados, por meio deste manual de condutas, transmite as diretrizes para nossas principais estruturas organizacionais:

- GESTORES;
- COLABORADORES.



# GESTORES

## São deveres dos gestores, incluindo sócios:

- a)** zelar para que nossos colaboradores sigam elevados padrões de conduta ética;
- b)** evidenciar sempre em seu discurso e decisões o compromisso com os valores e princípios do Grupo 5 Estrelas;
- c)** tomar as melhores decisões a favor dos interesses do Grupo 5 Estrelas;
- d)** zelar pelos propósitos do Grupo 5 Estrelas, administrando conflitos de interesse;
- e)** agir com integridade e total confidencialidade, não utilizando em benefício próprio ou de terceiros as oportunidades ou as informações a que tenha acesso em razão de sua função;
- f)** guardar sigilo sobre toda e qualquer informação do Grupo 5 Estrelas que tenha conhecimento, inclusive sendo vedado transmitir direta ou indiretamente informações conhecimentos técnicos, administrativos ou comerciais,

relativos aos negócios do Grupo, inclusive aqueles ligados a organização interna, clientela, serviços, pesquisas, aperfeiçoamento, invenções, contabilidade, sistemas de informática e tudo mais relacionado, ainda que finalizada a relação com o Grupo 5 Estrelas;

- g)** posicionar-se, de maneira imparcial, diante de situações em que ocorram a possibilidade de conflito de interesse, seja próprio, seja de pessoa conhecida;
- h)** não insistir em resultados injustificados de curto prazo que possam levar colaboradores a agirem de forma eticamente questionável ou contra a legislação vigente;
- i)** orientar profissionais sob sua responsabilidade acerca de ações que possam representar dilemas éticos;
- j)** agir com decoro no exercício do cargo de dirigente e no relacionamento com cooperados, não sendo admitida em hipótese alguma a prática de calúnia e difamação;
- k)** adotar as medidas de prevenção e correção e apoiar e estimular o desenvolvimento dos programas de integridades.



# COLABORADORES

## São deveres dos nossos colaboradores:

- a)** estimular o trabalho em equipe, com respeito à individualidade e à busca de consenso entre as pessoas;
- b)** contribuir para um ambiente saudável, colaborativo, estimulante e democrático, no qual seja respeitado o direito à negociação coletiva e à liberdade de opinião, expressão e associação;
- c)** tratar com respeito todas as pessoas envolvidas, inclusive clientes, fornecedores e colaboradores, independentemente do cargo ou posição hierárquica;
- d)** respeitar o comando hierárquico do Grupo 5 Estrelas;
- e)** respeitar os planos de segurança do Grupo 5 Estrelas e dos clientes;
- f)** comunicar imediatamente ao canal de denúncias ou, alternativamente, o superior hierárquico, qualquer ato ou omissão que o colaborador julgar antagônico à sua função e/ou aos interesses e objetivos do Grupo 5 Estrelas;

- g)** comunicar imediatamente qualquer ocorrência ou falha que interfira no plano de segurança do Grupo 5 Estrelas e dos clientes;
- h)** ter iniciativa, estar comprometido na busca de conhecimento e preparo profissional e informar o superior hierárquico quando não se considerar capacitado para executar alguma tarefa, a fim de obter os meios para superar essa limitação;
- i)** reconhecer os erros cometidos, comunicando ao superior hierárquico o ocorrido, e usá-los como fonte de aprendizado, tendo a oportunidade de eliminar as causas e evitar sua repetição;
- j)** ressarcir a empresa do Grupo 5 Estrelas, ou seus clientes, em caso de prejuízo causado por conduta dolosa ou culposa, inclusive se responsabilizar pelas multas de trânsito aplicadas;

**k)** ser criterioso com sua conduta em ambientes públicos, agindo com prudência e zelo, em circunstâncias de sua atividade profissional, não expondo a imagem do Grupo 5 Estrelas;

**l)** guardar sigilo sobre toda e qualquer informação do Grupo 5 Estrelas que tenha conhecimento, inclusive sendo vedado transmitir direta ou indiretamente informações ou conhecimentos técnicos, administrativos ou comerciais, relativos aos negócios do Grupo, inclusive aqueles ligados a organização interna, clientela, serviços, pesquisas, aperfeiçoamento, invenções, contabilidade, sistemas de informática e tudo mais relacionado, ainda que finalizada a relação com o Grupo 5 Estrelas;

**m)** não imprimir ou extrair fotocópias de documentos estranhos aos negócios do Grupo 5 Estrelas, no local de trabalho, e devolver todos os memorandos, anotações, impressos, desenhos, plantas, projetos, cópias e demais documentos contendo informações concernentes aos negócios do Grupo 5 Estrelas por ocasião da extinção da relação de emprego;

**n)** devolver, por ocasião da extinção da relação de emprego, o patrimônio das empresas do Grupo 5 Estrelas, como aparelhos de telefone, pastas, *notebooks*, entre outros;

**o)** anotar, obrigatoriamente, o registro de ponto de forma fidedigna, inclusive com as variações de minutos;

**p)** permitir a instalação de rastreadores nos veículos e aparelhos celulares, ainda que próprios, utilizados para o desenvolvimento do trabalho de qualquer empresa do Grupo 5 Estrelas;

**q)** apresentar atestado médico ou justificativas de faltas ou atrasos ao superior hierárquico no prazo máximo de 48 (quarenta e oito horas) após a falta ou o atraso;

**r)** sendo possível, comunicar o superior hierárquico sobre falta ou atraso, com o atestado médico ou justificativa, com antecedência de 72 (setenta e duas) horas;

**s)** ser cauteloso na utilização de mídias digitais ou sociais, inclusive em grupos de conversas, para não desabonar a conduta e boa fé do Grupo 5 Estrelas;

**t)** respeitar e reconhecer a autoria de trabalhos ou ideias alheias.

## CONDUTA EM LOCAL DE TRABALHO

As condutas apresentadas neste manual são essenciais para prestação dos nossos serviços com excelência e qualidade.

São diretrizes criadas para nosso melhor desempenho, sempre em busca para manter a saúde, ética e integridade de todos a nossa volta.



## **AMBIENTE DE TRABALHO**

Todo colaborador deve contribuir para criação e preservação de um ambiente agradável e profissional, baseado nos princípios de organização, limpeza, além de preservar a integridade física e mental. O nosso profissional deve cumprir com zelo e dedicação todas as atividades estabelecidas, a fim de gerar resultado satisfatório para o cliente e demais interessados.

As relações interpessoais devem ser estabelecidas com absoluto respeito e dialogo decente, contribuindo assim para a boa imagem do Grupo e de seus profissionais.

**São deveres dos nossos colaboradores:**

- a) usar o crachá de identificação ou o uniforme respectivo para cada área de atuação, conforme o caso;
- b) utilizar os equipamentos de proteção individual e/ou coletivos exigidos;
- d) evitar interagir com meios digitais ou celulares no local de trabalho, exceto se necessário para realização do trabalho;
- e) nas manifestações públicas ou institucionais sempre observar o padrão de qualidade do Grupo 5 Estrelas, incluindo as missões e os valores do Grupo;
- e) manter o ambiente de trabalho salubre e saudável;
- f) evitar desperdício de insumos como papéis, água e energia;
- g) não fumar ou ingerir bebidas alcoólicas;
- h) zelar pela consolidação das marcas do Grupo 5 Estrelas;
- i) zelar pelo patrimônio do Grupo 5 Estrelas e de todos aqueles que se relacionem;
- j) utilizar os e-mails e as pastas de arquivos para conteúdos lícitos, vedado qualquer conteúdo de natureza difamatória, ofensiva ou moralmente repreensiva, bem como de apologia às drogas ou terrorismo. Não se aplica essa alínea na hipótese de arquivo das mensagens com tais conteúdos para apuração de condutas ilícitas ou para defesa do ofendido;
- k) denunciar, quer seja diretamente aos gestores ou utilizando-se do canal de Ouvidoria, qualquer conduta desrespeitosa, indigna ou ameaçadora, ainda que proferida por superiores, e qualquer forma de assédio sexual ou moral que presenciar.

## REGISTRO DE PONTO

O registro do ponto é essencial para assinalar o tempo em que o nosso colaborador está no desempenho das suas atividades. O registro é obrigatório e de total responsabilidade do profissional.

A apresentação de atestados, justificativa de faltas e atrasos devem ser formalizados e autorizados pelo superior hierárquico e direcionados ao Departamento Pessoal.

**São deveres dos colaboradores:** **a)** apresentar atestado médico ou justificativas de faltas ou atrasos ao superior hierárquico no prazo máximo de 48 (quarenta e oito horas) após a falta ou o atraso; **b)** sendo possível, comunicar o superior hierárquico sobre falta ou atraso, com o atestado médico ou justificativa, com antecedência de 72 (setenta e duas) horas;

**São condutas inadequadas:** **a)** faltar ou chegar atrasado, sem justo motivo, a qualquer ato ou serviço de que deva participar ou a que deva assistir; **b)** deixar de regressar à hora determinada no local de serviço;

## VESTUÁRIO

Os profissionais que recebem uniformes específicos da atividade que exercem devem zelar e manter a higiene do uniforme recebido. Lavar, passar e manter o bom cheiro da vestimenta é dever do profissional do Grupo 5 Estrelas.

Os profissionais que utilizam roupas próprias, o Grupo 5 Estrelas solicita o uso do bom senso e discernimento para escolha da vestimenta em ambientes de trabalho. Indica que sejam escolhidas roupas sociais e que seja compatível ao ambiente profissional.

### **São condutas inadequadas:**

**a)** ser descuidado no asseio do corpo e do uniforme; **b)** estar sem o uniforme determinado, quando exigido; **c)** usar o uniforme ou parte dele quando fora do local de serviço; **d)** recusar fardamento, equipamento e EPI's ou artigo de recebimento obrigatório; **e)** dar, vender ou trocar peças de uniformes fornecidos pelo Grupo 5 Estrelas;

## POSTURA

Todo colaborador do Grupo 5 Estrelas deve se posicionar diante dos superiores, colegas e clientes de forma profissional, alinhada e disposta para melhor referência da sua própria imagem e do Grupo 5 Estrelas.

### **São condutas inadequada:**

**a)** portar-se de forma indisposta no local de serviço.

## CONFLITOS DE INTERESSE

O conflito de interesse é toda e qualquer oportunidade de ganho pessoal que o colaborador estiver executando a fim de promover favorecimentos a si, familiares, amigos ou a agir contra os interesses do Grupo 5 Estrelas.

Todo e qualquer tipo de conflito que possa ou pareça criar transtornos devem ser evitados.

### **São condutas inadequadas:**

**a)** fazer qualquer transação de caráter comercial no horário de serviço; **b)** provocar conflito, desordem ou tumulto a respeito de política ou religião; **c)** cultivar inimizades entre os colaboradores ou seus familiares; **d)** receber visitas nos postos de serviço; **e)** distrair-se com assuntos estranhos ao serviço; **f)** utilizar telefones da empresa por motivos particulares; **g)** participar de jogos em serviço; **h)** difundir assuntos de caráter confidencial, cuja divulgação possa ser prejudicial à disciplina ou à boa ordem do serviço;

## **CONFIABILIDADE**

Deve-se manter segredo absoluto e não transmitir, direta e indiretamente, a quem quer que seja na vigência da relação empregatícia ou posteriormente a ela, quaisquer informações ou conhecimentos técnicos, administrativos ou comerciais, relativos aos negócios do Grupo, inclusive aqueles ligados à organização interna, clientela, serviços, pesquisas, aperfeiçoamento, invenções, contabilidade, sistemas de informática e tudo mais relacionado com elementos de caráter confidencial, ressalvado a utilização de tais informações, na vigência do presente contrato, para o exercício normal das suas funções.

1. Por questões de segurança, os *e-mails*, as pastas de arquivos nos servidores e seus respectivos conteúdos pertencem às empresas do Grupo 5 Estrelas, de forma que eles podem ser analisados ou auditados pela presidência, ouvidoria ou superior hierárquico a qualquer momento e sem prévio aviso. O descumprimento da legislação poderá sujeitar o envio do material às autoridades competentes para adoção das medidas cabíveis, sem prejuízo das medidas disciplinares respectivas.

## **MÍDIAS DIGITAIS**

Nossa missão é oferecer segurança, conforto e bem estar aos nossos clientes, sendo assim em todo local de trabalho que exija atenção do colaborador, será evitado qualquer interação com meios digitais e celulares.

Na utilização de mídias digitais, grupos de conversas e registros de informações por meio de celulares ou quaisquer meios de comunicação que sejam utilizados a fim de desabonar a conduta e boa fé do Grupo 5 Estrelas, seus profissionais ou clientes, devem ser evitados imediatamente.

## **ÁLCOOL E DROGAS**

O Grupo 5 Estrelas não admite que seus colaboradores se apresentem, para o desenvolvimento das suas atividades ou serviço, sob o efeito ou influência de álcool e drogas e ainda sob efeito de medicamentos que causem desatenção, distúrbios ou diminuição dos reflexos.

## PRECONCEITOS

Durante toda nossa história sempre trabalhamos com qualidade e profissionalismo, prezando sempre pela integridade e respeito a todos que estão a nossa volta e temos a obrigação de transmitir estes valores aos nossos profissionais.

**1.1.** O Grupo 5 Estrelas luta pelo respeito aos direitos humanos, que deve ser adotado como prática diária dos sócios, diretores e colaboradores, independentemente do nível hierárquico que ocupam.

**1.2.** O Grupo 5 Estrelas respeita as normas, convenções e acordos trabalhistas, e pugna pela igualdade de tratamento entre todos os colaboradores, repudiando qualquer tipo de discriminação.

## ASSÉDIO MORAL E SEXUAL

Todos nós somos responsáveis por construir um ambiente de trabalho digno e respeitoso, cujo qualquer tipo de assédio, seja moral ou sexual, é inadmissível. Todas ações desrespeitosas, independentemente do nível hierárquico, devem ser encaminhadas à Ouvidoria que buscará o posicionamento oficial do Grupo 5 Estrelas imediatamente e não será tolerado qualquer tipo de assédio.

**1.1.** Em caso de identificação de condutas antiéticas, irregulares ou ilícitas, ainda que não previstas nos Códigos do Grupo, os colaboradores do Grupo 5 poderão se reportar, alternativamente, ao superior hierárquico ou diretamente ao canal de Ouvidoria os quais deverão adotar as medidas de correção previstas para o Grupo 5 Estrelas e resguardar o sigilo do comunicante.

**1.2.** As condutas que se enquadrem como antiéticas serão apuradas mediante contraditório e ampla defesa.



## CORRUPÇÃO

O Grupo 5 Estrelas repudia qualquer tipo de suborno ou corrupção, e adota condutas e procedimentos que visam eliminar quaisquer riscos de desvios. O relacionamento, em qualquer esfera, seja pública ou privada, deve ocorrer de forma lícita e ética. Nesse sentido, o Grupo 5 Estrelas disponibiliza acesso de denúncia, garantindo o sigilo do denunciante.

## PATRIMÔNIO

O Grupo 5 Estrelas fornece a melhor estrutura em materiais, equipamentos, eletrônicos, veículos e demais utensílios aos seus profissionais para que sejam utilizados com extremo cuidado e zelo.

### **É dever de todo colaborador:**

a) devolver, por ocasião da extinção da relação de emprego, o patrimônio das empresas do Grupo 5 Estrelas, como aparelhos de telefone, pastas, *notebooks*, entre outros.

## SAÚDE E SEGURANÇA

O Grupo 5 Estrelas está certificado pela OHSAS 18001 a fim de elevar os padrões de qualidade para seus funcionários e clientes com as melhores práticas de saúde e segurança do trabalho priorizando sempre a saúde e bem-estar de toda a equipe.

## PROCEDIMENTO DISCIPLINAR

O procedimento disciplinar será adotado quando identificada qualquer violação dos princípios da ética, dos deveres e das obrigações, e qualquer ação ou omissão contrárias aos princípios de subordinação, regras e ordens de serviços estatuídos em leis, regulamentos, normas, disposições ou prescritas por superior hierárquico competente.

A aplicação da punição deve ser proporcional à gravidade e será assim classificada:

- Advertência
- Suspensão
- Demissão por justa causa



## Do procedimento disciplinar

**1.1.** Identificada conduta que viole as normas externas ou internas, inclusive os costumes, a ética e os valores da empresa, os gestores de cada setor da empresa, em supervisão com a diretoria administrativa, determinará instauração do procedimento disciplinar a ser adotado para corrigir e prevenir a falha e punir o infrator, se necessário.

**1.2.** Independentemente do procedimento previsto neste código, nos casos legais o Grupo 5 Estrelas adotará o rito da legislação vigente.

**1.3.** Aquele que praticar conduta inadequada será ouvido por escrito ou por *e-mail*, imediatamente ou assim que retornar da folga.

**1.4.** Não sendo a justificativa acolhida, a pena será desde logo aplicada, que poderá ser advertência, suspensão de 1 a 10 dias ou demissão por justa causa.

**1.5.** A advertência consistirá em admoestação verbal ou por escrito, de caráter reservado, registrado na ficha do colaborador.

**1.6.** A suspensão deixará o contrato de trabalho suspenso pelo período estipulado, com prejuízo do salário relativo aos dias de afastamento, além de refletir nas verbas trabalhistas correspondentes.

**1.7.** A demissão por justa causa encerra o contrato de trabalho na forma da legislação trabalhista.

**1.8.** Das decisões não cabem recurso.

**1.9.** A diretoria administrativa pode a qualquer tempo rever os atos dos gestores de cada setor, inclusive a pena aplicada.

### **Das condutas que geram advertência:**

**a)** retardar, sem motivo justo, o cumprimento de ordem recebida do superior;

**b)** receber ou guardar bens que não façam parte das atribuições da função exercida;

**c)** desrespeitar medidas gerais de ordem, embaraçar sua execução ou concorrer para isso;

**d)** portar-se sem compostura no local de serviço;

**e)** fazer qualquer transação de caráter comercial no horário de serviço;

**f)** ser descuidado no asseio do corpo e do uniforme;

**g)** estar sem o uniforme determinado, quando exigido;

**h)** faltar ou chegar atrasado, sem justo motivo, a qualquer ato ou serviço de que deva participar ou a que deva assistir;

**i)** deixar de regressar à hora determinada no local de serviço;

**k)** deixar de comunicar ao Grupo 5 Estrelas mudança de endereço domiciliar e telefone;

**l)** transitar em seu local de serviço sem ter em seu poder documento atualizado comprobatório de identidade (crachá visível e/ou CNV, no caso para vigilante) ou Carteira Nacional de Habilitação para o caso de motoristas ou motociclistas;

**m)** deixar de comunicar em tempo hábil ao seu superior imediato ou a quem de direito o conhecimento que tiver de qualquer fato que possa comprometer a disciplina ou a segurança da empresa ou órgão a que presta serviço;

**n)** provocar conflito, desordem ou tumulto a respeito de política ou religião;

**o)** cultivar inimizades entre os colaboradores ou seus familiares;

**p)** receber visitas nos postos de serviço;

**q)** distrair-se com assuntos estranhos ao serviço;

**r)** usar o uniforme ou parte dele quando fora do local de serviço;

**s)** utilizar telefones da empresa por motivos particulares;

**t)** deixar de lançar as anormalidades ocorridas no “Livro de Ocorrência”;

**u)** remover o rastreador instalado no aparelho celular ou no veículo utilizado para atividades do Grupo 5 Estrelas

### **São condutas que geram suspensão:**

- a)** a reincidência no cometimento de mais de uma conduta por ano que gere advertência;
- b)** praticar conduta apenada com advertência com especial má-fé ou intenção de prejudicar o Grupo 5 Estrelas, inclusive sua missão, valores e objetivos;
- c)** dirigir-se ou referir-se a superior de modo desrespeitoso ou acintoso;
- d)** induzir ou concorrer intencionalmente para que outrem incida em transgressão;
- e)** empregar argumentos falsos ou envolvendo má-fé;
- f)** permutar serviço;
- g)** recusar fardamento, equipamento e EPI's ou artigo de recebimento obrigatório;
- h)** deixar de cumprir ou de fazer cumprir, quando isso lhe competir, qualquer prescrição ou ordem regulamentar;
- i)** faltar à verdade;

- j)** omitir informações que possam conduzir à apuração da verdade;
- k)** não atender a advertência de superior;
- l)** participar de jogos em serviço;
- m)** dar, vender ou trocar peças de uniformes fornecidos pelo Grupo 5 Estrelas;
- n)** ser negligente ou executar intencionalmente mal qualquer serviço ou exercício;
- o)** extraviar ou danificar quaisquer equipamentos ou documentos do Grupo 5 Estrelas ou do cliente, que estejam ou não sob sua responsabilidade direta, sem prejuízo da reparação pelos danos causados;
- p)** deixar de se apresentar, sem motivo justificado, ao posto para o qual tenha sido transferido;
- q)** ausentar-se sem a devida autorização do local onde deva permanecer;
- r)** deixar de fazer cursos quando de natureza obrigatória ou deixar de fazer a reciclagem, no caso para vigilante e

- bombeiro civil, salvo se constituir falta mais grave;
- s)** deixar de fazer a atualização da Carteira Nacional de Vigilante, salvo se constituir falta mais grave;
- t)** difundir assuntos de caráter confidencial, cuja divulgação possa ser prejudicial à disciplina ou à boa ordem do serviço;
- u)** provocar ou desafiar seu superior, seu igual ou subordinado;
- v)** utilizar equipamento, material ou qualquer objeto alheio do Grupo 5 Estrelas ou da empresa contratante indevidamente;
- w)** simular doença para esquivar-se ao cumprimento de qualquer dever;
- x)** realizar ou propor empréstimos em dinheiro envolvendo superior, igual ou subordinado;
- y)** transitar em seu local de trabalho, fora do domínio do seu turno de serviço, salvo se houver autorização expressa do gestor.

**São condutas que geram demissão por justa causa:**

- a)** ato de improbidade;
- b)** incontinência de conduta ou mau procedimento;
- c)** negociação habitual por conta própria ou alheia sem permissão do empregador, e quando constituir ato de concorrência à empresa para a qual trabalha o empregado, ou for prejudicial ao serviço;
- d)** condenação criminal do empregado, passada em julgado, caso não tenha havido suspensão da execução da pena;
- e)** desídia no desempenho das respectivas funções;
- f)** embriaguez habitual ou em serviço;
- g)** violação de segredo da empresa;
- h)** ato de indisciplina ou de insubordinação;
- i)** abandono de emprego;

- j)** ato lesivo da honra ou da boa fama praticado no serviço contra qualquer pessoa, ou ofensas físicas, nas mesmas condições, salvo em caso de legítima defesa, própria ou de outrem;
- k)** prática constante de jogos de azar;
- l)** perda da habilitação ou dos requisitos estabelecidos em lei para o exercício da profissão, em decorrência de conduta dolosa do empregado;
- m)** atos atentatórios à segurança nacional.

## CONDUTAS COM PÚBLICO EXTERNO

Os nossos clientes são a razão de existir de cada empresa do Grupo 5 Estrelas. Assim, as condutas com o público externo devem apresentar responsabilidade ética e social.

As disposições do código de conduta se aplicam, sempre que cabível, ao público externo que nos relacionamos durante o período de trabalho.



## **CLIENTES**

Visando gerar a confiança em primeiro lugar junto aos nossos clientes e colaboradores, o Grupo 5 Estrelas oferece tratamento diferenciado e grande respeito às condições pactuadas, de forma a fazer cumprir as obrigações contratuais e contratos de trabalho, buscando sustentabilidade e responsabilidade social.

## **GOVERNO**

Tendo como princípio básico o cumprimento das normas de Governo, o Grupo 5 Estrelas mantém relacionamento institucional com os dirigentes governamentais a fim de participar efetivamente e colaborativamente das decisões dos governos local e federal.

## **SINDICATO E ASSOCIAÇÕES**

Dentro do Grupo 5 Estrelas uma questão fundamental é a participação em todas as entidades que representam as categorias em que oferecemos os nossos serviços, buscando se associar aos mesmos e participar efetivamente das decisões e cumprimento das suas obrigações.

## **MÍDIAS**

Reagimos de forma natural, diante das mídias sociais e jornalísticas, pois estamos sempre atentos às notícias positivas e negativas que influenciam em nossas decisões e diretrizes, sempre com respeito à liberdade de imprensa.



## **CONCORRENTES**

Mantemos um excelente relacionamento com os concorrentes do setor em que atuamos, buscando sempre com princípios éticos e respeitáveis participar da livre concorrência de mercado, cumprindo sempre a legislação específica de cada atividade.

## **PARCEIROS COMERCIAIS**

Sempre buscando novas tecnologias e tendências de mercado, nos capacitamos e nos preparamos para servir com excelência, realizamos parcerias comerciais com os mais diversos fornecedores, gestores públicos e privados, entidades públicas e privadas.

## **COMUNIDADE**

Visando sempre cumprir com os princípios do bom relacionamento e das melhores práticas, o Grupo 5 Estrelas atende aos interesses da comunidade, gerando novas oportunidades de emprego, melhor convivência e relacionamento através de ações específicas e mídias sociais.

## MEIO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE

Cabe a cada colaborador do Grupo 5 Estrelas cooperar com o descarte adequado de qualquer resíduo utilizado em seu local de trabalho. Somos certificados pela ISO 14001 responsável pela gestão ambiental, assim é de responsabilidade de todos contribuir para a diminuição da poluição, para a economia de água e energia e todos os influentes negativos ao meio ambiente.

O Grupo 5 Estrelas prioriza o respeito e carinho por todo e qualquer tipo de animal, principalmente animais inofensivos, e não admite nenhum tipo de maus tratos ou abusos a qualquer tipo de animais.

O Grupo 5 Estrelas respeita as normas ambientais, e todas as práticas das empresas devem ocorrer no sentido de minimizar os impactos ambientais causado



## **COMPROMISSO**

Declaro que tomei conhecimento integral do Manual de Condutas do Grupo 5 Estrelas, afirmo ter lido e compreendido todo o documento, e assumo o compromisso de cumpri-lo e respeitá-lo em todas minhas atividades profissionais.

Declaro ainda que, caso ocorram situações não apresentadas neste manual ou que gerem dúvidas sobre a conduta a ser adotada, procurarei a Ouvidoria do Grupo 5 Estrelas ou meu superior hierárquico para os devidos esclarecimentos.

NOME :

DATA :

ASSINATURA :

**SEJA BEM VINDO!**

É PROIBIDA A REPRODUÇÃO TOTAL OU PARCIAL DESTA PUBLICAÇÃO, PARA QUALQUER FINALIDADE, SEM AUTORIZAÇÃO POR ESCRITO DO GRUPO 5 ESTRELAS.

**ELABORAÇÃO**

**MARCELO BORGES**

DIRETOR DE RELACIONAMENTO

**ANA PAULA CAMPOS SILVA**

COORDENADORA DE PROJETOS

**JOAQUIM PEDRO DE MEDEIROS RODRIGUES**

OAB – DF 24.638

**PISCO E RODRIGUES ADVOGADOS**

OAB- DF 2.545/15

**APROVAÇÃO**

**LEONARDO CAVALCANTI PRUDENTE**

PRESIDENTE

**STAEI MOREIRA PRUDENTE**

DIRETORA COMERCIAL E OPERACIONAL

**REFERÊNCIAS**

PLANO DE INTEGRIDADE DO GRUPO 5 ESTRELAS

CÓDIGO DE CONDUTAS

CÓDIGO DE PROCEDIMENTO DISCIPLINAR

CÓDIGO DE RELACIONAMENTO