



METTA SERVICE
SOLUÇÕES INTELIGENTES

65 3044-5368 
<https://mettaservice.com/> 
contato@mettaservice.com 

CÓDIGO DE CONDUTA





SEJAM TODOS BEM-VINDOS!

A METTA SERVICE SOLUÇÕES INTELIGENTES, por compreender que a ética constitui princípio inegociável e que a conduta profissional é instrumento essencial para a qualidade das relações e dos serviços prestados, apresenta o presente Código de Conduta com o propósito de conscientizar todos os envolvidos acerca da importância da contribuição individual responsável e alinhada às diretrizes institucionais.

Considerando que a empresa atua no segmento de terceirização de serviços, cuja dinâmica se caracteriza pela relação trilateral entre empresa, colaboradores e tomadores de serviços, destaca-se a necessidade de atuação harmônica e colaborativa entre todos os envolvidos.

Nesse contexto, é fundamental a cooperação mútua para o cumprimento das diretrizes aqui estabelecidas, sendo dever de cada indivíduo agir com bom senso, responsabilidade e respeito no exercício de suas atividades.

Ressalta-se que o presente Código é de observância obrigatória por todos aqueles que se relacionam direta ou indiretamente com a empresa, independentemente de cargo, função ou vínculo, contribuindo para um ambiente de trabalho equilibrado, profissional e respeitoso nas relações com colegas, clientes, fornecedores e demais parceiros.

Por fim, destaca-se que este Código possui abrangência nacional, refletindo o compromisso da empresa com a promoção de boas práticas em todas as localidades onde atua, impactando positivamente as relações profissionais.

SOMOS TODOS RESPONSÁVEIS!





OBRIGATORIEDADE DO CÓDIGO DE CONDUTA

Este Código de Conduta estabelece as diretrizes obrigatórias que regem o comportamento e as relações de todos aqueles que, de qualquer forma, se vinculam à empresa.

A observância das normas aqui previstas não constitui mera orientação, mas sim dever obrigatório, sendo exigido o cumprimento integral dos padrões de conduta em todas as ações, decisões e interações realizadas no âmbito da empresa ou em seu nome.

Aplicam-se as disposições deste Código a todos os colaboradores, administradores, fornecedores, parceiros de negócios, agentes intermediários e quaisquer terceiros que mantenham relação direta ou indireta com a empresa, independentemente de sua natureza ou vínculo.

O descumprimento das diretrizes estabelecidas neste Código de Conduta constituirá infração às normas internas da empresa, sujeitando o infrator à aplicação de medidas disciplinares cabíveis, que poderão incluir advertência, suspensão e, nos casos de maior gravidade, a rescisão do contrato de trabalho por justa causa, nos termos da legislação vigente, isso, sem prejuízo das sanções internas, e a depender da natureza da conduta, a empresa poderá adotar as medidas legais pertinentes para apuração e responsabilização civil e/ou criminal do infrator.

Este Código representa o compromisso institucional com a conformidade Legal, a responsabilidade e a disciplina nas relações, devendo ser observado de forma rigorosa e contínua por todos.

“Este Código integra todas as implementações legais promovidas pela empresa, (INTEGRIDADE, QHSE e LGPD, e deve ser observado conjuntamente.”



DIRETRIZES DE CONDUTAS ESPECÍFICAS DE (QHSE)

Qualidade, Saúde, Segurança e Meio Ambiente

Todos os colaboradores devem atuar em conformidade com as diretrizes da Política de QHSE (Qualidade, Saúde, Segurança e Meio Ambiente), observando a legislação vigente e os normativos internos, com foco na prevenção de acidentes, na promoção da saúde e segurança no trabalho, na proteção ambiental e na melhoria contínua dos processos organizacionais.

É dever dos colaboradores cumprir as normas de saúde e segurança do trabalho, adotando práticas seguras na execução de suas atividades, bem como utilizando corretamente os equipamentos de proteção disponibilizados, de modo a preservar a integridade própria e de terceiros.

Compete aos colaboradores observar e atender às orientações da **COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES E DE ASSÉDIO (CIPA-A)**, participando de treinamentos, campanhas e demais ações voltadas à prevenção de acidentes, doenças ocupacionais e à promoção de um ambiente de trabalho seguro e saudável.

No âmbito da **QUALIDADE E DO MEIO AMBIENTE**, todos devem executar suas atividades com responsabilidade, assegurando a conformidade dos serviços com os padrões estabelecidos, contribuindo para a redução de desperdícios, o uso consciente de recursos naturais e a minimização de impactos ambientais.

Nas relações interpessoais, é obrigatória a manutenção de conduta ética, respeitosa e profissional, sendo vedadas práticas de assédio, discriminação ou qualquer comportamento que comprometa a dignidade, a saúde física e mental e o bem-estar no ambiente de trabalho.



DIRETRIZES DE CONDUTAS ESPECÍFICAS À SAÚDE MENTAL E BEM-ESTAR NO TRABALHO (NR-1/NR-17)

A empresa reconhece a saúde mental como elemento essencial para a segurança, produtividade e qualidade das relações de trabalho, comprometendo-se a promover um ambiente organizacional saudável e livre de práticas que possam causar danos psicológicos aos colaboradores.

Todos os colaboradores, independentemente do nível hierárquico, devem adotar condutas pautadas no respeito mútuo, na empatia, na comunicação adequada e na valorização do bem-estar coletivo, sendo vedadas práticas de assédio moral, assédio sexual, discriminação, constrangimento, exposição vexatória ou qualquer comportamento que comprometa a integridade psicológica de terceiros.

Os colaboradores devem:

- Tratar colegas, superiores e subordinados com respeito, urbanidade e profissionalismo;
- Manter ambiente de trabalho colaborativo, evitando conflitos e comportamentos hostis;
- Comunicar-se de forma clara, respeitosa e ética, inclusive em meios digitais;
- Respeitar limites individuais, evitando cobranças abusivas ou exposição indevida;
- Zelar pela própria saúde mental e pelo bem-estar coletivo;

É proibido:

- Realizar humilhações, constrangimentos ou intimidações;
- Promover pressão excessiva, ameaças ou cobranças desproporcionais;
- Divulgar conteúdos ofensivos ou inadequados relacionados ao ambiente de trabalho.

O descumprimento destas diretrizes sujeitará o infrator à aplicação de medidas disciplinares, nos termos da legislação vigente.



1. DIRETRIZES DE CONDUTAS NO AMBIENTE DE TRABALHO

Todos devem:

- manter comportamento respeitoso e cordial
- agir com educação e urbanidade
- evitar conflitos e discussões desnecessárias
- respeitar normas internas e hierarquia

É vedado:

- gritar, ofender ou constranger colegas
- praticar atos de desrespeito
- criar ambiente hostil ou intimidatório
- agressões físicas ou verbais
- insubordinação
- negligência profissional
- abandono de função
- uso indevido de bens da empresa

2. RELACIONAMENTO INTERPESSOAL EM AMBIENTE PROFISSIONAL

As relações devem ser pautadas em respeito mútuo, cooperação, trabalho em equipe e comunicação clara e profissional.

É proibido: discriminação de qualquer natureza, atitudes ofensivas ou preconceituosas e isolamento ou exclusão deliberada de colegas.



3. POSTURA PROFISSIONAL

Espera-se de todos:

- pontualidade
- assiduidade
- zelo pelas atividades
- cumprimento de prazos
- respeito às orientações superiores

4. USO DE RECURSOS DA EMPRESA

Os bens da empresa devem ser utilizados com responsabilidade. Incluem-se:

- equipamentos
- veículos
- ferramentas
- sistemas e materiais

É proibido:

- uso para fins pessoais sem autorização
- danos por negligência
- desperdício de recursos

5. COMUNICAÇÃO E IMAGEM DA EMPRESA

Os colaboradores devem:

- preservar a imagem da empresa
- utilizar linguagem profissional

É vedado:

- divulgar informações internas sem autorização
- expor a empresa negativamente ou utilizar nome ou marca de forma indevida



6. USO DE REDES SOCIAIS

É obrigatório:

- agir com responsabilidade ao mencionar a empresa
- evitar conteúdos que comprometam a imagem institucional

7. VESTIMENTA E APRESENTAÇÃO NO AMBIENTE EMPRESARIAL

Deve-se observar:

- uso de uniforme, quando exigido
- higiene pessoal adequada e vestimenta compatível com o ambiente de trabalho

8. CONFLITOS NO AMBIENTE DE TRABALHO

Em caso de conflitos:

- buscar solução respeitosa
- comunicar o gestor imediato
- evitar confrontos diretos

9. CONDUTAS RELACIONADAS À QUALIDADE DE SERVIÇOS

Os colaboradores devem:

- executar suas atividades com atenção, precisão e responsabilidade;
- seguir procedimentos operacionais e padrões técnicos estabelecidos;
- evitar retrabalho, desperdícios e falhas operacionais;
- comunicar erros, não conformidades ou desvios de processo;
- contribuir para a melhoria contínua dos serviços prestados.

10. USO DE ÁLCOOL E DROGAS:

É proibido:

- trabalhar sob efeito de álcool ou drogas
- portar ou consumir substâncias ilícitas no ambiente de trabalho



11. USO DE ARMA DE FOGO

O porte, uso e manuseio de arma de fogo no ambiente de trabalho deverão observar rigorosamente a legislação vigente, especialmente a Lei nº 10.826/2003).

11.1 Regras Gerais

É expressamente proibido:

- portar arma de fogo no ambiente de trabalho sem autorização legal
- utilizar arma de fogo fora das hipóteses autorizadas por lei
- portar arma em atividades que não exijam tal instrumento
- manter arma de fogo nas dependências da empresa sem controle formal

11.2 Porte autorizado

Somente será permitido o porte de arma de fogo quando:

- o colaborador possuir autorização legal válida
- a atividade exercida justificar o uso (ex.: vigilância armada)
- forem cumpridas todas as normas legais e operacionais aplicáveis

11.3 Responsabilidades do portador

O colaborador autorizado deverá:

- utilizar a arma exclusivamente no exercício de suas funções
- manter conduta responsável e técnica
- zelar pela guarda, segurança e integridade do armamento
- comunicar imediatamente qualquer ocorrência, perda ou irregularidade

11.4 Vedações específicas

É absolutamente proibido:

- portar arma sob efeito de álcool ou substâncias ilícitas
- utilizar arma para intimidação, ameaça ou fins pessoais
- manusear arma sem necessidade operacional
- deixar arma desacompanhada ou sem segurança



12. RESPONSABILIDADE DOS GESTORES

Compete aos gestores:

- dar exemplo de conduta
- orientar equipes
- garantir cumprimento deste Código
- atuar na prevenção e resolução de conflitos.

13. PROIBIÇÃO DE TRABALHO INFANTIL E PROTEÇÃO AO MENOR:

A empresa repudia qualquer forma de trabalho infantil e compromete-se a cumprir integralmente a legislação brasileira relativa à proteção da criança e do adolescente.

13.1- Vedação ao trabalho infantil. É expressamente proibida:

- a contratação de menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos
- a utilização de mão de obra infantil direta ou indireta
- a contratação de fornecedores que utilizem trabalho infantil
- permitir a presença de menores em atividades operacionais
- omitir situações de trabalho infantil
- contratar terceiros que violem essa norma.

13.2- Trabalho do adolescente: A contratação de adolescentes deverá observar:

- idade mínima legal
- respeito à jornada compatível com a escola
- proibição de atividades perigosas, insalubres ou noturnas



14. CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DAS INFORMAÇÕES:

A empresa preza pela proteção de suas informações estratégicas, operacionais e institucionais, sendo dever de todos os colaboradores manter absoluto sigilo sobre dados e informações a que tenham acesso em razão de suas atividades.

14.1 Informações confidenciais: Consideram-se informações confidenciais, independentemente do meio em que estejam armazenadas:

- dados operacionais e administrativos
- informações internas de contratos e serviços
- estratégias comerciais
- documentos internos
- informações de clientes, fornecedores e parceiros
- quaisquer informações não públicas da empresa

14.2 Dever de sigilo: Todos os colaboradores e terceiros vinculados à empresa devem:

- manter sigilo absoluto sobre informações internas
- utilizar as informações exclusivamente para fins profissionais
- proteger documentos físicos e digitais sob sua responsabilidade
- evitar o compartilhamento de informações com pessoas não autorizadas

14.3 Condutas vedadas: É expressamente proibido:

- divulgar informações internas sem autorização
- compartilhar dados com terceiros não autorizados
- utilizar informações da empresa para benefício próprio ou de terceiros
- comentar assuntos internos em locais públicos ou redes sociais;



14.4 Responsabilidade após desligamento: O dever de confidencialidade permanece mesmo após o encerramento do vínculo com a empresa, sendo vedada qualquer forma de uso ou divulgação de informações obtidas durante a relação profissional.

15- OCORRÊNCIAS DE ROUBO OU FURTO

A empresa estabelece que, em caso de ocorrência ou suspeita de roubo ou furto envolvendo bens, equipamentos, informações ou valores, próprios ou de terceiros, todos os colaboradores e demais envolvidos deverão agir com responsabilidade, transparência e imediata comunicação, visando a preservação da segurança, do patrimônio e da integridade das informações.

Em caso de roubo ou furto, o colaborador deverá:

- Comunicar imediatamente o ocorrido ao gestor direto ou à área responsável;
- Registrar todas as informações relevantes sobre o fato (data, local, circunstâncias e envolvidos, se conhecidos);
- Preservar o local e as evidências, evitando qualquer alteração que prejudique a apuração;
- Colaborar integralmente com investigações internas ou autoridades competentes;
- Seguir as orientações da empresa quanto aos procedimentos formais, incluindo eventual registro de ocorrência policial.

É expressamente vedado:

- Roubar, furtar, subtrair coisa alheia ou do patrimônio empresarial/tomador de serviço.
- Omissão ou ocultação de informações sobre o ocorrido;
- Manipulação ou alteração de evidências;
- Realização de acusações sem fundamento ou exposição indevida de terceiros;
- Divulgação de informações sensíveis a pessoas não autorizadas;



16- SANÇÕES POR VIOLAÇÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA

16.1- MEDIDAS DISCIPLINARES

O descumprimento das disposições estabelecidas neste Código de Conduta configura infração às normas internas da empresa, sujeitando o infrator à aplicação de medidas disciplinares, nos termos da legislação vigente. As penalidades serão aplicadas com base nos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e imediatidade, considerando a gravidade da conduta, seus impactos e eventual reincidência, podendo consistir em:

- apuração interna dos fatos, com direito a ampla defesa;
- afastamento preventivo do colaborador;
- advertências
- suspensão disciplinar;
- rescisão do contrato de trabalho por justa causa.
- medidas imediatas para cessação da conduta irregular;
- responsabilização civil e/ou criminal do infrator, quando cabível.

16.2- DA JUSTA CAUSA: A empresa poderá proceder à **rescisão do contrato de trabalho por justa causa**, quando a conduta do colaborador configurar falta grave, nos termos do artigo 482 da CLT, incluindo, mas não se limitando a:

- A prática de condutas que violem gravemente este Código de Conduta, ainda que não expressamente listadas acima, poderá igualmente ensejar a aplicação da penalidade máxima, desde que caracterizada a gravidade suficiente para a quebra da fidúcia necessária à continuidade da relação de emprego.
- O desconhecimento deste Código não será aceito como justificativa para o seu descumprimento.



17- RESPONSABILIDADE INDIVIDUAL DO COLABORADOR.

A empresa por meio do presente Código de Conduta, cientifica todos os colaboradores, prestadores de serviços e demais envolvidos acerca das normas, diretrizes e padrões de comportamento que regem suas relações profissionais, os quais deverão ser rigorosamente observados no exercício de suas atividades.

A empresa atua pautada na boa-fé, na ética e no cumprimento da legislação vigente, adotando políticas internas, procedimentos e mecanismos de orientação com o objetivo de assegurar a conformidade das condutas e a adequada execução de suas atividades.

Nesse contexto, o eventual descumprimento das disposições estabelecidas neste Código, após a devida ciência das regras, caracteriza conduta praticada em desconformidade com as diretrizes institucionais, sendo de responsabilidade exclusiva do colaborador infrator, que responderá de forma individual pelos atos praticados.

Assim, verificada a violação das normas aqui previstas, o infrator assumirá integral responsabilidade por suas ações, eximindo-se a empresa de qualquer responsabilidade decorrente de condutas praticadas em desacordo com suas orientações, sem prejuízo da adoção das medidas disciplinares cabíveis, inclusive a rescisão do contrato de trabalho por justa causa, nos termos da legislação vigente, bem como da responsabilização civil e/ou criminal, quando aplicável.

Deverá cada colaborador realizar o termo de aceite diretamente no site:
<https://www.mettaservice.com/>

“Este Código de Conduta integra o Programa de Integridade da empresa, sendo complementado pelas Políticas de Integridade-Anticorrupção, Proteção de Dados (LGPD) e QHSE, que devem ser observadas conjuntamente.”