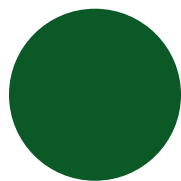


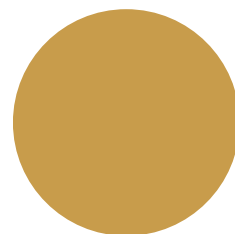


MARINGÁ
PREVIDÊNCIA



CARTILHA DE BOAS PRÁTICAS E DEVERES ÉTICOS

2º EDIÇÃO - 2024



ELABORAÇÃO

Bárbara Garcia Schneider

COLABORAÇÃO

Elisangela da Silva Candil

DIAGRAMAÇÃO

Isadora França Calçolari

Diretora-Presidente: Márcia Fátima da Silva
Giacomelli

2º EDIÇÃO - 2024



www.maringaprevidencia.com.br



@maringaprev



Maringá Previdência

PARA QUE SERVE O CONTROLE INTERNO?

O Controle Interno tem como objetivo estruturar os procedimentos administrativos, para que seja possível a sua verificação e monitoramento permanentes, com vistas a aperfeiçoar os processos decisórios e conferir maior transparência à gestão.

Atua de maneira preventiva, concomitante e posterior aos atos administrativos, pretendendo verificar, orientar e incentivar a gestão no atendimento aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, probidade e economicidade.

Os controles internos dentro da instituição, dentre outros aspectos, devem proporcionar à organização que:

a) Os riscos que afetam suas atividades sejam mantidos dentro de patamares aceitáveis;

b) As demonstrações contábeis e financeiras reflitam adequadamente suas operações;

c) Seus procedimentos sejam operacionalizados em conformidade com bons padrões de ética, segurança e economia.



BOAS PRÁTICAS E DEVERES ÉTICOS

Nosso Código de Ética reflete os valores, princípios e padrão de comportamento assumidos pela Maringá Previdência, seus servidores e demais colaboradores, que conduzirão suas práticas orientados e motivados com a eficiência, qualidade na prestação de serviços, comprometimento, transparência e respeito pelas pessoas.

São padrões de conduta e deveres éticos:

- Cumprir a legislação e as normativas internas;
- Manter limpo e em perfeita ordem o local de trabalho;
- Exercer suas atribuições com celeridade, eficiência e segurança;
- Colaborar para o bom convívio no ambiente de trabalho;





- Conduta respeitosa e cordial nos atos e nas palavras;
- Repudiar, denunciar e combater qualquer forma de corrupção, ativa ou passiva;
- Cumprir o dever de prestação de contas;
- Ser assíduo e pontual;



- Apresentar-se ao trabalho com vestimentas adequadas ao exercício da função;
- Evitar deixar pilhas de papel, processos e documentos de forma desorganizada sobre a mesa;
- Nas redes sociais, não realizar postagens que afetem negativamente a imagem da Maringá Previdência.



JORNADA DE TRABALHO

A Portaria 277/2024 define o horário de expediente e fixa o cumprimento da jornada de trabalho para os servidores da Maringá Previdência, de segunda a sexta-feira:

- Das 08h00 às 17h00, com intervalo de 1h (11h30 às 12h30 ou 12h30 às 13h30, a definir com a chefia imediata);

- Para os servidores operacionais da limpeza, das 07h30 às 17h00, com escala diferenciada e intervalo de 1 hora (a definir com a chefia imediata).

JUSTIFICATIVAS DE FALTAS E ATRASOS

Conforme Decreto 1.419/2024:

Havendo justificativa para o atraso, saída antecipada, não atendimento de convocação ou falta, o servidor deverá apresentá-la imediatamente à chefia imediata, após a sua ocorrência, e registrar formalmente até o dia 4 (quatro) do mês subsequente à ocorrência, fazendo constar os documentos correlatos, cabendo à autoridade aprovar ou não a causa apresentada.

IMPORTANTE: A chefia tem responsabilidade sobre as aprovações em situações irregulares, respondendo por estas em processo instaurado por violação JUNTO ao agente.

- Admite-se a tolerância para o registro de ponto no início de cada expediente em até 10 (dez) minutos, limitada a 5 (cinco) ocorrências por mês, sem a necessidade de justificativa.

Para ausências injustificadas:

- Atraso ou saída antecipada, de até 30 (trinta) minutos: desconto de 1/3 (um terço) do dia;
- Atraso ou saída antecipada, superior a 30 (trinta) minutos: desconto de 1/2 (meio) dia, bem como o descanso semanal remunerado;
- A ausência de registro de ponto durante todo o período importará no desconto do dia e do descanso semanal remunerado e/ou feriado.

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

No relacionamento entre os servidores, deve-se manter:

- Respeito e profissionalismo;
- Clima organizacional propício ao desenvolvimento;
- Respeito às diferenças de opinião;
- Junção de esforços entre as áreas para o alcance dos objetivos e da missão da Maringá Previdência.

Nas salas de trabalho compartilhadas:

- Mantenha o celular particular no silencioso;
- Utilize fones de ouvido, quando necessário, para não desconcentrar os colegas.



BOA COMUNICAÇÃO

Quando falamos em comunicação, referimo-nos a troca de informações através da fala, escrita ou do próprio comportamento. São características de uma boa comunicação:

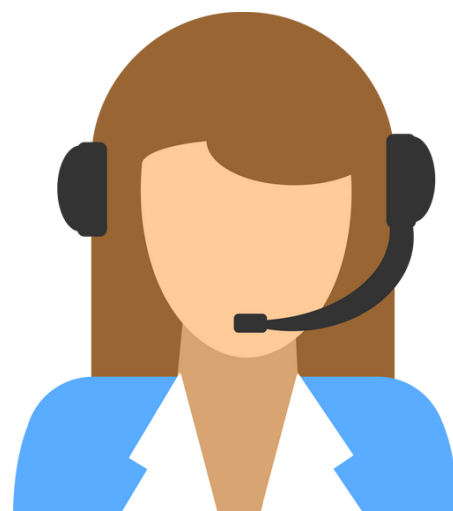
- SABER OUVIR - quando você escuta o outro de maneira focada, você valoriza e respeita o outro como pessoa.
- SER ASSERTIVO - falar com clareza, objetividade e segurança.
- SER PROFISSIONAL - Evitar tratamentos informais.

Lembre-se: É obrigação do SERVIDOR conhecer a estrutura administrativa do órgão e não do USUÁRIO!

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

O servidor da Maringá Previdência deve tratar o segurado e seus dependentes com urbanidade e de forma humanizada, aperfeiçoando o processo de comunicação e contato.

Todos os atendimentos devem ser realizados de forma respeitável, com informações corretas e tempestivas, fundadas na legislação, assegurando a efetividade dos serviços oferecidos.





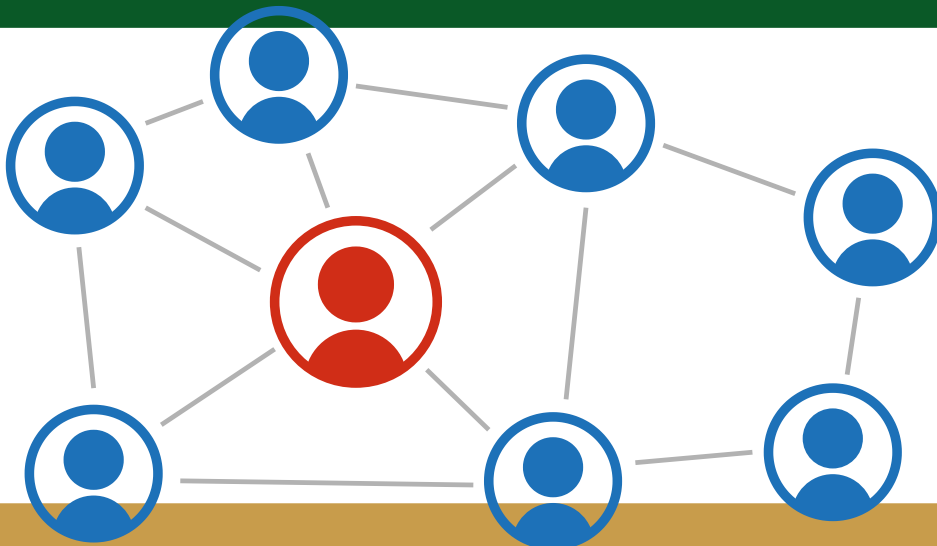
**Deixe o
mau-humor
em casa**

Para isso, sempre:

- Demonstre presteza, valorizando prontamente a solicitação do usuário;
- Mantenha linguagem simples, compreensível e respeitosa;
- Seja cortês;
- Disponibilize sua atenção;
- Respeite a capacidade e as limitações individuais de cada um;
- Espere que o outro conclua sua dúvida para depois responder;
- Utilize tom de voz moderado, principalmente em ambientes fechados;
- Não atenda ou utilize o celular pessoal para envio ou leitura de mensagens durante o atendimento;
- Mantenha sigilo com relação aos assuntos confidenciais.

LEMBRE-SE: Qualquer interessado, tem direito a **PROTOCOLIZAR REQUERIMENTO**, cabe ao servidor responsável encaminhá-lo ao departamento competente.

Um bom atendimento não é verificado somente pelo que o servidor fala, mas também pela sua postura profissional, comportamento, tom de voz e atitude.



CANAIS DE ATENDIMENTO

A Maringá Previdência possui os canais de atendimento: “Fale conosco” e Ouvidoria no site, WhatsApp, e-mail de contato, caixa de sugestões, reclamações, denúncias e elogios, além de questionário de avaliação do atendimento.

As reclamações dos segurados são averiguadas e repassadas aos setores competentes para tratativas.

Ofensas aos princípios éticos instituídos no Código de Ética, serão apurados pela Comissão de Ética e comunicadas ao(a) Diretor(a)-Presidente da Maringá Previdência, a quem compete as medidas cabíveis.

CONTROLE INTERNO E O MONITORAMENTO

O monitoramento deve ser contínuo e servirá como guia para a construção de planos de ação. A principal forma de efetuar este controle e monitoramento é através de auditorias internas, que permitem identificar possíveis falhas e a promoção de adaptações, assegurando a excelência dos processos.

O acompanhamento da execução dos procedimentos da organização é fundamental para garantir o padrão ético e atendimento dos requisitos por parte dos servidores, fornecedores e demais envolvidos.

PARA SABER MAIS

Página da Maringá Previdência:

<https://www.maringaprevidencia.com.br/>

FAQ Maringá Previdência:

<http://www.maringaprevidencia.com.br/perguntas>

Código de Ética da Maringá Previdência:

https://www.maringaprevidencia.com.br/sistema/arquivos/1/240920114640_codigo_de_etica_pdf.pdf

Legislação Maringá Previdência:

<https://www.maringaprevidencia.com.br/legislacao>

