|  |
| --- |
| [Digite o nome da empresa] |
| MANUAL DO COLABORADOR E CÓDIGO DE ÉTICA |
| MANUAL DO COLABORADOR |
|  |
| **[Digite o nome do autor]** |
| **[Escolha a data]** |

|  |
| --- |
| O Supermercado (nome da empresa) elaborou o Manual dos Colaboradores e o Código de Ética de forma democrática e participativa. Este livro aplica-se a todos os colaboradores desta empresa, indistintamente do cargo ou posição ocupada. Todo colaborador usufrui os direitos, como também se responsabiliza pelo cumprimento dos deveres aqui estabelecidos em comum-acordo. Aplicando-se, também, aos recém-contratados e demais pessoas que participem direta ou indiretamente da empresa. Este é resultado da união de diversas pessoas que contribuíram com suas ideias e sugestões.  |

**SUMÁRIO 02**

**ORGANOGRAMA 04**

**1. Direitos e Deveres 05**

1.1 Direitos 05

1.2 Deveres 06

2.**Nossa Missão** **07**

3.**Manual do Colaborador** **07**

3.1 **Aparência e Higiene Pessoal** **07**

3.1.1 Aparência física e higiene 07

3.1.2 Cabelo, barba e maquiagem 07

3.1.3 Unhas 07

3.1.4 Uniforme 07

3.1.5 Utilização de acessórios 08

3.1.6 Crachá 08

3.1.7 Sapatos 08

**3.2 Segurança no Ambiente de Trabalho 09**

**3.3 Responsabilidades 10**

3.3.1 Responsabilidades por informações e equipamentos 10

3.3.2 Responsabilidades por dinheiro ou equivalente 10

3.3.3 Responsabilidades por mercadorias do supermercado 11

3.3.4 Responsabilidade pela conservação e limpeza do ambiente 11

3.3.5 Responsabilidade por materiais de trabalho 11

3.3.6 Responsabilidade por uso do telefone 11

3.3.7 Responsabilidade com horário 12

3.3.8 Responsabilidade pela imagem institucional da Empresa 12

3.3.9 Responsabilidade pela organização e limpeza 12

**3.4 Bebidas Alcoólicas e Substâncias Proibidas 13**

**3.5 Aos Fumantes 13**

**3.6 Permanência de Pessoas Estranhas 13**

**3.7 Namoro 13**

**3.8 Fora do Horário de Expediente 13**

**3.9 Horários de Intervalos ou Almoço 13**

**3.10 Sair da loja Durante o Expediente 14**

**3.11 Trocas de Horários ou Dia de Folga 14**

**3.12 Faltas 14**

**3.13 Tarefas em Outros Setores 14**

**4. Código de Ética 14**

4.1.1 Relacionamentos entre colaboradores 14

4.1.2 Respeito entre todos 15

4.1.3 Relacionamento entre os colaboradores e chefia 15

4.1.4 Relacionamento entre o líder e o colaborador 15

4.1.5 Em situações de conflito, qual deve ser o procedimento 15

4.1.6 Colaboração de todos 15

4.1.7 Recebimento de brindes ou cortesias 15

4.1.8Brenefícios pessoais 16

**4.2 Nossos Clientes 16**

**4.3 Nossos Fornecedores 16**

**4.4 Nossos Concorrentes 16**

**4.5 A Comunidade 17**

**5. Cumprimento do Código de Ética 17**

**EQUIPE (nome da empresa)**

Você faz parte da equipe de colaboradores do Supermercado (nome da empresa), somos uma empresa que respeita os princípios éticos que norteiam a boa convivência e o respeito mútuo. Valorizamos a importância de cada uma das pessoas, todas são vitais para a excelência na prestação de nossos serviços e pleno atendimento às necessidades dos clientes.

**ORGANOGRAMA**

Açougue

Segurança

Motorista

Reposição

Depósito

Receber

Limpeza

Fiscal de Caixa

RH

Financeiro

Fiscal

Subgerente

Gerente

Direção

Geral

Confeiteiro

Padeiro

Operadoras de Caixa

Balconistas

Balconistas

1. **DIREITOS E DEVERES**
	1. **Direitos**

Os colaboradores têm seus direitos garantidos, prezamos pleno cumprimento às determinações legais, somos uma empresa que respeita os valores morais e sociais, dentro de uma politica honesta e séria.

 **Direitos dos colaboradores:**

- Ter ambiente de trabalho adequado à execução de todas as funções;

 - Carteira assinada;

 - Recolhimento do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);

 - Receber salário compatível ao cargo desempenhado;

 - Férias;

- Garantia de pagamento de hora-extra, caso a mesma tenha sido solicitada e autorizada pela gerência;

- Respeito às normativas estabelecidas pelo Sindicato dos Empregados no Comércio Varejista de Gêneros Alimentícios do Estado de Goiás;

- Cumprimento de todas as normativas estabelecidas pela CLT (Consolidação das Leis do Trabalho).

* 1. **Deveres**

- Manter a pontualidade e assiduidade;

- Registrar no relógio de ponto a entrada e saída;

- Zelar pelos equipamentos e produtos;

- Deixar o ambiente limpo e seguro;

- Utilizar uniforme corretamente e os equipamentos de segurança;

- Respeitar todos os clientes internos e externos;

- Executar as funções pertinentes ao cargo;

- Promover a excelência no atendimento ao cliente.

**2. NOSSA MISSÃO**

Somos uma empresa (familiar, LTDA, cotas de participação, etc) que busca integrar clientes internos e externos, atuamos dentro de uma comunidade que merece nossa atenção e respeito. Temos uma missão que deve ser mantida e divulgada por todos, pois ela caracteriza nosso modo de pensar e atuar.

**Pode ser descrita como:**

**SER O SUPERMERCADO DE REFERENCIA NA REGIÃO E EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO, PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, OFERECENDO O PRAZER DE ESTAR EM NOSSAS LOJAS, SUPERANDO ASSIM SUAS EXPECTATIVAS.**

1. **MANUAL DO COLABORADOR**

**3.1 APARÊNCIA E HIGIENE PESSOAL**

**3.1.1 Aparência física e higiene**

 Devemos cuidar da nossa aparência física, mantendo aspectos de higiene com nosso corpo, roupas, sapatos e uniforme.

**3.1.2 Cabelo, barba e maquiagem.**

**- Mulheres:** cabelos limpos e adequadamente presos.

Uso de maquiagem deve ser discreta;

**-Homens:** cabelos curtos e barba feita;

**-Balconistas, Confeiteiros, Padeiros e Açougueiros:** cabelos devem ser presos e utilização obrigatória de touca;

**-Operadores de Caixas e Fiscais:** cabelos presos;

**-Observação:** pessoas que ‘visitam’ o setor deve, obrigatoriamente, usar touca.

**3.1.3 Unhas**

 Curtas e limpas. Aos setores de Balcão, Confeitaria, Padaria, Açougue não se recomenda a utilização de esmalte, nos demais setores, recomenda-se cores claras e discretas.

**3.1.4 Uniforme**

 Uso obrigatório durante o expediente de trabalho, sempre limpo, passado e completo. Cada colaborador é responsável pela guarda e utilização adequada, mantendo sua limpeza e bom estado de conservação.

 Padaria, Confeitaria, Balcão Açougue: utilização obrigatória de avental fornecido pela empresa.

 Quando o colaborador sair da empresa deve entrega-lo em bom estado e limpo.

**3.1.5 Utilização de acessórios**

 Por questão de segurança e higiene não são recomendados utilização de aliança, anéis, colares, brincos, piercing, boné e outros acessórios que venham a comprometer o colaborador enquanto no cumprimento de suas funções, causando acidentes de trabalho ou sendo veículos de contaminação.

**3.1.6 Crachá**

 Deve estar sempre visível e em perfeito estado. Não é permitido colar figuras e pendurar acessórios ao crachá.

**3.1.7 Sapatos**

Sempre limpos e em harmonia com o restante do uniforme.

 Operadores de Caixa: utilização obrigatória de sapato fechado e salto baixo.

 Padaria, Confeitaria e Açougue: utilização obrigatória de bota branca, fornecida pela empresa.

**3.2 SEGURANÇA NO AMBIENTE DE TRABALHO**

- A distração é um dos maiores fatores de acidentes. Trabalhe com atenção e dificilmente se acidentará;

- Preserve seu local de trabalho. As brincadeiras devem ser reservadas para horas de folga;

- A pressa é companheira inseparável dos acidentes. Faça tudo com tempo para trabalhar bem e com segurança;

- Quando não souber ou tiver dúvida sobre algum serviço, pergunte ao seu superior ou colega mais experiente, para prevenir-se contra possíveis acidentes;

- As suas mãos levam para casa o alimento para sua família. Evite pô-las em lugares perigosos;

- Comunique ao seu chefe toda e qualquer anormalidade ou defeito que notar na máquina ou ferramenta que for utilizar;

- Lembre-se que você não é o único no serviço e que a vida de seu companheiro é tão preciosa quanto a sua;

- O hábito de usar cabelos soltos durante o serviço tem dado causa a grave e irreparáveis acidentes. Use touca protetora quando seu trabalho solicitar;

- Manda a Lei que a empresa forneça os equipamentos de proteção que você necessita para o trabalho, mas você também está obrigado a usá-los, para prevenir acidentes e evitar as doenças profissionais;

- Mostre ao seu novo companheiros os perigos que o cercam no trabalho;

-Cada acidente é uma lição que deve ser apreciada, para evitar maiores desgraças;

- Todo acidente tem uma causa que é preciso ser pesquisada, para evitar a sua repetição;

- Se você for acidentado, procure logo socorro médico adequado. Não deixe que ‘entendidos’ e ‘curiosos’ concorram para o agravamento de sua lesão;

-As máquinas não respeitam ninguém, mas você deve respeitá-las;

- Conheça sempre as regras de segurança da seção onde você trabalha;

- Conversas e discussões no trabalho predispõem a acidentes pela desatenção.

- Leia e reflita sempre os ensinamentos contidos nos cartazes e avisos sobre prevenção de acidentes.

**Fonte: Carteira de Trabalho e Previdência Social**

**3.3.1 Responsabilidades por informações e equipamentos**

-Cada colaborador deve ser responsável pelos equipamentos de trabalho, com isso estará facilitando o ambiente, cuidar e não danificar os materiais do supermercado, zelar por aquilo que está fazendo, pois cada um terá um desempenho bem melhor, seguindo as orientações apresentada pela empresa. Nós como trabalhadores temos o dever de cuidar daquilo que usamos nossos instrumentos de trabalho.

-É terminantemente proibido, sem autorização prévia do Gerente ou Encarregado do Setor: retirar das dependências da empresa qualquer material, equipamento, documento ou informação;

-Que caso me seja autorizado à utilização de computador ou qualquer outro equipamento, sou responsável pelo mesmo, sendo este é de uso restrito aos trabalhadores da empresa. É proibido entrar em sites, como: Orkut, MSN, conteúdo pornográfico ou outro que não seja de assunto relacionado ao trabalho;

-Os e-mails enviados e recebidos devem ser cuidadosos com relação ao conteúdo, sendo que o mesmo é apenas para finalidade de trabalho.

-Todo Gerente e Chefia imediata é responsável pelos equipamentos, programas, informações e documentos de sua área, e que deve ficar atento para a manutenção do sigilo e da segurança destes documentos e informações;

-Devo zelar por todos os equipamentos que me forem confiados, como instrumento de trabalho;

-Devo informar, ao setor responsável, sobre possível dano nos equipamentos, acompanhado o conserto do mesmo.

**3.3.2 Responsabilidades por dinheiro ou equivalente**

 Fiscais de Caixa, Operadores de Caixa, Setor Administrativo, Tesoureiros, Compradores, são – responsáveis por dinheiro ou material equivalente (cheques, vales, outros);

- Todas as funções acima citadas devem prestar contas ao setor responsável;

-Em caso de falta de dinheiro ou equivalente, o colaborador responsável, está obrigado a ressarcir a empresa o valor faltante;

-Na função de Operador de Caixa o colaborador deve manter extrema atenção, evitando furo de caixa.

**3.3.3 Responsabilidades por mercadorias do supermercado**

-Qualquer produto adquirido para uso próprio, deve ser passado pelo Caixa, sendo efetuado o devido pagamento;

- É terminantemente proibido pegar, usar, beneficiar-se de qualquer produto do Supermercado, sem que o mesmo esteja devidamente registrado e pago;

-Devo comunicar ao chefe imediato ou gerente, casos de furtos cometidos por colegas ou clientes;

-Todos os casos de furtos e roubos serão tratados em conjunto com as autoridades legais.

**3.3.4 Responsabilidade pela conservação e limpeza do ambiente**

- Cada colaborador é responsável pela limpeza do Supermercado;

- Devo organizar o meu setor, para que o mesmo esteja sempre limpo e organizado;

-Cuidados especiais: todos nós somos responsáveis pela higiene de banheiros e demais dependências comuns;

-Objetos pessoais: devem ser guardados em locais adequados, nos armários. Evite deixa-los em exposição e locais de uso coletivo.

**3.3.5 Responsabilidade por materiais de trabalho**

-Devemos manter, sempre, os materiais de trabalho organizados;

-Devemos cuidar dos materiais: canetas, papéis, panos de limpeza, entre outros.

-Também devemos comunicar ao setor responsável a falta de materiais.

**3.3.6 Responsabilidade por usos do telefone**

 Devemos utilizar o telefone de modo responsável, efetuando ligações que sejam do interesse da empresa. Em casos de uso particular, somente quando for extremamente necessário.

**3.3.7 Responsabilidade com o horário**

-Devemos ser pontuais, para não atrapalhar o andamento da loja e sobrecarregar os demais colegas.

-Comunicar com antecedência, ao chefe imediato ou gerente, caso não possa comparecer ao trabalho;

-Cada um é responsável pelo uso correto pela marcação do ponto, ao chegar e ao sair;

-Hora-extra: somente com a autorização da chefia imediata e gerente.

**3.3.8 Responsabilidade pela imagem institucional da empresa**

-Nós representamos o Supermercado (nome da empresa), portanto devemos preservar dentro e fora da empresa uma conduta ética;

-Nós somos responsáveis pela boa imagem da empresa. Lembra-se: em caso de reclamações ou queixas, faça-as dentro do espaço de trabalho;

-Quando estivermos usando o uniforme da empresa, fora do ambiente de trabalho, devemos zelar pela nossa conduta;

-Todos nós somos responsáveis pela boa propaganda da empresa, vamos divulgar os serviços oferecidos pelo Supermercado;

**3.3.9 Responsabilidade pela organização e limpeza**

 Todos são responsáveis pela organização e limpeza, sempre que um colaborador pegar um produto ou material, deve pedir a autorização da chefia, depois da utilização deve guarda-lo em local adequado.

**3.4 BEBIDAS ALCOÓLICAS E SUBSTÂNCIAS PROIBIDAS**

Não se admite consumo de bebida alcoólica e substâncias ilegais, bem como estar sob efeito dessas durante a jornada e/oi no ambiente de trabalho.

**3.5 AOS FUMANTES**

Por questão de segurança e higiene, não é permitido fumar dentro das dependências da loja.

**3.6 PERMANÊNCIA DE PESSOAS ESTRANHAS**

Não se admite que pessoas estranhas e que não trabalhem na empresa permaneçam em áreas restritas e de trabalho: cozinha, depósito, administração, entre outros.

**3.7 NAMORO**

 Durante o horário de expediente não é permitido o namoro dentro das dependências da loja. Devemos manter comportamento adequado de expressão de afeto, sem praticar atos atentatórios ao decoro e aos bons costumes.

**3.8 FORA DO HORÁRIO DE EXPEDIENTE**

Os colaboradores devem permanecer na loja quando estiverem trabalhando, após o expediente é solicitada sua retirada, também não é recomendado ficar conversando ou distraindo outro colaborador que ainda esteja em horário de trabalho.

**3.9 HORÁRIOS DE INTERVALO OU ALMOÇO**

 Por motivo de segurança e organização da loja, recomendamos que os colaboradores não permaneçam na fachada externa da loja.

**3.10 SAIR DA LOJA DURANTE O EXPEDIENTE**

É vedado sair da loja em horário de expediente, caso seja necessário me ausentar, devo avisar a gerência ou o encarregado do setor.

**3.11 TROCAS DE HORÁRIO OU DIA DE FOLGA**

Somente o gerente ou encarregado do setor pode autorizar troca de horário ou dia de folga.

**3.12 FALTAS**

 O Colaborador deve avisar quando for faltar ao trabalho, justificando para sua chefia.

**3.13 TAREFAS EM OUTROS SETORES**

Caso seja solicitado pelo encarregado ou gerência devo estar disponível para atuar em outro setor, fazendo-o de forma atenciosa e comprometida.

**4.1 TODOS NÓS SOMOS RESPONSÁVEIS**

Atuamos no comércio varejista, comercializamos diversos produtos em nossa loja, somos uma empresa que visa lucratividade e crescimento no setor supermercadista, mas acima de tudo, entendemos que a lucratividade e o crescimento devem ser pautados por princípios éticos e responsáveis.

**4.1.1 Relacionamento entre colaboradores**

Respeito, amizade, harmonia, sem discussão, sinceridade, sem falsidade, cada um tem a sua responsabilidade na empresa. Também devemos ter respeito por cada pessoa.

 Devemos saber separa o profissional do pessoal e trabalhar em equipe, manter um relacionamento amigável dentro da empresa, independentemente do que ocorre lá fora.

 Não se admite qualquer forma de discriminação relativa à raça, gênero, orientação sexual, cor, religião, idade, origem étnica, incapacidade física ou mental e/ou qualquer outra classificação protegida por leis federais, estaduais ou municipais.

**4.1.2 Relacionamento com os novos colaboradores**

Todos que estão ingressando na equipe do Supermercado (nome da empresa) merecem atenção especial, lembrando: a pessoa que está aprendendo e conhecendo, então precisa de tempo e boa vontade daqueles que são responsáveis por sua integração.

 Vamos ensinar ter paciência, ajudar no que for possível para que o novo colaborador sinta-se bem satisfeito.

**4.1.3 Relacionamento entre os colaboradores e chefia**

Deve ser com o maior respeito, precisamos ter um bom relacionamento de ambas as partes. Respeitar para ser respeitado!

**4.1.4 Relacionamento entre o líder e o colaborador**

Espera-se que o líder seja: organizado, dê bons exemplos, trate a todos com respeito e seja capaz de trabalhar em prol da motivação da equipe.

 Caso seja necessário orientar um colaborador, chamando sua atenção para determinada norma ou procedimento, espera-se que o líder o faça de forma: discreta, utilize palavras adequadas e que seja de forma reservada.

**4.1.5 Em situação de conflito, qual deve ser o procedimento?**

Devemos levar a situação e o problema para o responsável e resolver da melhor maneira possível. Acreditamos que o diálogo é o melhor caminho para a resolução de qualquer conflito.

 É totalmente vedado a qualquer colaborador ofensas de ordem pessoal, bem como agressão verbal ou física.

**4.1.7 Recebimento de brindes ou cortesias**

Não se admite que os colaboradores se prevaleçam de sua posição, cargo ou função para obter qualquer cortesia, seja na forma de brindes, presentes ou compensações financeiras.

 Os brindes ou cortesias recebidos devem ser encaminhados à gerência, que se responsabilizará pela sua destinação e respectiva ciência ao público interno e externo.

**4.1.8 Benefícios pessoais**

Não admite que os colaboradores obtenham qualquer benefício pessoal decorrente do privilégio de informações ou vantagem obtida em situação de trabalho.

**4.2 NOSSOS CLIENTES**

 Os clientes são a razão da nossa existência, todos nós temos a missão de atendê-los da melhor forma possível.

 Todos os processos relativos aos clientes devem ser tratados com a máxima atenção quanto:

-Ao tratamento e oferecimento de produtos e serviços com honestidade e respeito;

-A controle dos prazos de validade dos diferentes produtos;

-Ao correto registro dos preços e sua aferição no ponto de venda;

-À correta aferição das condições de comercialização, conforme políticas estabelecidas pelos departamentos.

-Ao controle das condições de preservação, segurança e armazenamento dos diferentes produtos.

 Todas as decisões da empresa relativas ao relacionamento com os clientes serão sempre tratadas com imparcialidade e livres de preconceito de qualquer natureza, obedecendo rigorosamente às leis e às determinações do Supermercado (nome da emrpesa).

**4.3 NOSSOS FOERNECEDORES**

Todos merecem atenção e respeito. As atividades devem ser realizadas de forma ética e com respeito às normativas do Supermercado (nome da empresa). Não sendo permitido o benefício próprio ou utilização dos recursos da empresa para fins pessoais.

**4.4 NOSSOS CONCORRENTES**

Devem ser tratados com respeito, não devemos utilizar formas ofensivas ou desleais para mencioná-los.

**4.5 A COMUNIDADE**

Qualquer pessoa ou empresa da comunidade deve ser tratada com respeito e atenção, mantendo sempre a boa educação e comunicação adequada.

**5. CUMPRIMENTO DO CÓDIGO DE ÉTICA**

O Código de Ética deve ser respeitado por todos os colaboradores e prestadores de serviço e qualquer violação resultará em medidas disciplinares apropriadas.

 Nas situações de dúvida quanto às práticas desse Código, o colaborador ou prestador de serviços deve procurar sua chefia imediata. Se persistir sua dúvida, deve procurar a gerência e, ainda, em caso de não resolução, busque conversar com o proprietário da empresa.

 Este manual e Código de Ética são parâmetros norteadores, salientando-se que sempre deve prevalecer o bom senso, espírito de equipe e respeito.

# CERTIFICADO DO MANUAL DO COLABORADOR E O CÓDIGO DE ÉTICA DO SUPERMERCADO (nome da empresa)

**Eu\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ recebi o Manual do Colaborador e o Código de Ética do Supermercado (nome da empresa), estou ciente de todas as informações contidas neste documento, me comprometo a seguir seus princípios e zelar pela imagem institucional da empresa.**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_de\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_de\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

**Assinatura do colaborador**