MANUAL DE NORMAS E CONDUTA

Este manual foi criado para que todos os colaboradores entendam como trabalhamos, quais comportamentos valorizamos e o que não aceitamos dentro da nossa empresa.

Nosso objetivo é oferecer um ambiente de respeito, cooperação e excelência no atendimento, para que clientes e equipe se sintam bem a cada dia.

Aqui, todos somos responsáveis por manter o clima positivo e garantir que cada cliente seja bem atendido, com respeito e atenção de verdade.

CONDUTA EM NOSSO LOCAL DE TRABALHO:

Cada colaborador é peça fundamental na **construção e manutenção** de um ambiente de trabalho agradável e profissional, pautado na organização, limpeza, e no cuidado com a integridade física e mental de todos.

Além disso, é essencial que cada um d**esempenhe suas atividades com cuidado, dedicação e responsabilidade,** buscando sempre o melhor atendimento para os clientes e de todas as partes interessadas.

Executar as tarefas com compromisso é a base para atendermos de forma eficaz às necessidades do nosso público interno e externo, garantindo excelência e confiança em tudo o que fazemos.

RESPONSABILIDADES RH:

Apresentar o Manual de Conduta a todos os funcionários e obter a assinatura do T**ermo de Responsabilidade e Compromisso** de todos os funcionários.

Realizar os treinamentos anuais relacionados ao Manual de Conduta, assegurando a documentação e as evidências de sua efetiva realização.

Receber, tratar com total sigilo e analisar cuidadosamente dúvidas e sugestões de melhorias relacionadas ao Manual de Conduta, enviadas por funcionários.

RESPONSABILIDADES FUNCIONÁRIOS:

Ter pleno conhecimento do conteúdo deste Manual de Conduta, confirmado pela assinatura do Termo de Responsabilidade e Compromisso. Agir sempre em conformidade com os princípios aqui estabelecidos, utilizando bom julgamento, critério e bom senso

Reportar, de forma anônima ou identificada, **quaisquer violações ou comportamentos inadequados dos quais tenha conhecimento ou esteja vivenciando**, contribuindo para um ambiente ético, seguro e respeitoso para todos.

MISSÃO:

Proporcionar aos nossos clientes de Campinas e Regiões uma experiência única, oferecendo o melhor de Minas por meio de **produtos artesanais de alta qualidade**, como queijos, vinhos e doces, **sempre com o compromisso de garantir excelência, sabor autêntico e atendimento acolhedor.** Trabalhamos em parceria com os produtores locais de Minas e outras regiões, **oferecendo preços justos e condições especiais** para pequenos revendedores, permitindo-lhes ampliar seus negócios e gerar novas oportunidades. **Buscamos preservar a tradição mineira .**

VISÃO:

Ser o **empório de referência em Campinas e região**, consolidando nossa marca como símbolo de tradição, qualidade e inovação no mercado de **produtos artesanais de Minas.**

Queremos ser a primeira escolha para nossos clientes e revendedores, reconhecidos por nosso apoio ao empreendedorismo .

VALORES:

Qualidade: Compromisso com a excelência dos produtos e serviços, garantindo uma experiência única e memorável para nossos clientes, a cada visita.

Tradição: Valorização da rica herança cultural de Minas Gerais, mantendo a autenticidade e o sabor das receitas tradicionais.

Inovação: Busca contínua por novas soluções e melhorias em produtos e serviços, mantendo-os alinhados às tendências do mercado e às necessidades dos nossos clientes.

Responsabilidade Social: Promoção do Empreendedorismo Local, apoiar programas que incentivem e auxiliem novos empreendedores, especialmente pequenos negócios locais, proporcionando parcerias para o crescimento de novos empreendimentos.

Atendimento Humanizado: Atendimento personalizado, sempre com paciência, empatia e atenção, priorizando o bem-estar e a satisfação do cliente

Empreendedorismo: Apoio aos pequenos revendedores, oferecendo produtos de qualidade no atacado e criando oportunidades para o crescimento de novos negócios e geração de renda extra.

REGRAS E POLÍTICAS INTERNAS:

1. ATENDIMENTO AO CLIENTE

- Cumprimentar sempre com um “bom dia”, “boa tarde” ou “boa noite” acompanhado de um sorriso.
- Olhar nos olhos do cliente durante todo o atendimento.
- Demonstrar paciência e atenção às dúvidas e solicitações.
- A prioridade é sempre o cliente: Interromper qualquer tarefa para atender prontamente o cliente.
- Encaminhar o cliente para outro colaborador quando não souber responder à sua dúvida, garantindo que ele tenha retorno.

2. POSTURA E COMPORTAMENTO

- Manter educação e cordialidade com clientes, colegas e fornecedores.
- Falar de forma clara e respeitosa, sem elevar o tom de voz ou usar palavras inadequadas.
- Evitar gestos que possam transmitir impaciência (exemplo: cruzar os braços, suspirar, virar os olhos)
- É proibido abordar clientes para vendas pessoais; salvo exceções com autorização do RH.
- É proibido fumar, portar armas ou drogas ilícitas dentro do estabelecimento de trabalho.

3. ORGANIZAÇÃO E LIMPEZA:

- Manter o local de trabalho limpo e organizado durante todo o expediente.
- Guardar equipamentos e materiais após o uso.
- Higienizar bancadas, máquinas e utensílios conforme as orientações.

- Não é permitido a utilização das geladeiras do empório para armazenar produtos pessoais. Para isso, deverá ser utilizada a geladeira do refeitório.
-

4. USO DE UNIFORMES E EPI'S

- Utilizar luvas, toucas, aventais, jalecos térmicos e outros EPIs obrigatórios conforme a função.
- Utilizar uniformes diariamente.
- Trocar EPIs sempre que estiverem sujos ou danificados.
- Zelar pela conservação dos EPIs e uniformes fornecidos pela empresa

5. CUIDADO COM PRODUTOS E RECURSOS

- Manipular mercadorias com cuidado, evitando danos e perdas.
- Conferir etiquetas, validade e integridade dos produtos antes de expor ou vender.
- Evitar desperdício de materiais e insumos.

6. USO DE CELULAR DURANTE EXPEDIENTE

- Os celulares corporativos são **exclusivamente para uso profissional**.
  É proibido utilizar redes sociais pessoais, entretenimento, ou compartilhamento de arquivos sem autorização.

  O colaborador que estiver com o aparelho é **responsável pela guarda e conservação**.
  Em caso de perda, dano por mau uso ou descuido, **poderá haver responsabilização** conforme regras internas e legislação vigente.

- Celulares pessoais são permitidos na estação de trabalho, desde que não atrapalhem no expediente e atendimento ao cliente. É recomendado que evitem o uso de redes sociais para não atrapalhar a rotina.O colaborador é inteiramente responsável por seu aparelho em caso de perda, furto ou danos.

7. CONVERSE COM O SEU LÍDER

- Viu ou cometeu algum erro? Sinalize sua liderança e vamos buscar soluções juntos.
- Viu algum produto com potencial de vendas estocado ou teve alguma ideia diferente? Converse com sua liderança para pensarmos juntos!

8. USO DE IMAGEM E VOZ

- O Empório Derinho realiza periodicamente fotos e gravações para redes sociais e materiais institucionais.
- Nenhum colaborador é obrigado a participar ativamente das gravações. A participação em entrevistas ou vídeos promocionais é sempre voluntária.
- Ao estar no ambiente de trabalho, o colaborador autoriza, de forma gratuita e por prazo indeterminado, o uso de sua imagem e voz caso apareça de forma incidental.
- Caso não queira aparecer em determinada gravação, o colaborador deve avisar previamente ao responsável, que providenciará alternativas para respeitar sua escolha.

9. RELACIONAMENTO AMOROSO ENTRE COLABORADORES

- O Empório Derinho respeita a vida pessoal de cada colaborador e não proíbe relacionamentos afetivos entre colegas de trabalho.
- Para garantir transparência, evitar conflitos de interesse e preservar o ambiente organizacional, todo relacionamento amoroso entre colaboradores deve ser comunicado ao RH.
- Em casos de relacionamento entre líder e liderado, o RH analisará a situação para assegurar que não haja favorecimentos, prejuízos ou constrangimentos na equipe.
- É esperado que os envolvidos mantenham postura profissional durante o expediente e nas dependências da empresa, evitando demonstrações excessivas de afeto.

10. COLABORAÇÃO E CULTURA DE TRABALHO

- **Trabalho em equipe:** A colaboração é um valor essencial. Se não souber colaborar, não está alinhado à nossa cultura.
- Sabemos que cada um tem conhecimentos técnicos valiosos, mas o que importa é como esses conhecimentos são compartilhados para o bem do time.
- **Atitude de cooperação:** Trabalhar bem em equipe é tão importante quanto saber fazer.

- **Ajudar e ser ajudado:** Estar disponível para ensinar e aprender com os outros é fundamental.
- *Conhecimento compartilhado sempre nos ajuda a evoluir!*

O QUE NÃO TOLERAMOS:

FALTA DE AUTORESPONSABILIDADE:

- **O que esperar da empresa:** Vamos orientá-lo quantas vezes for necessário para que aprenda e melhore.
- **Reformulação de processos:** Se o erro estiver relacionado a um problema de processo, podemos ajustá-lo, mas o mais importante é não culpar ninguém sem motivo.
- **Ação esperada:** Ao errar, adote a postura: “Eu errei. O que posso fazer para melhorar?” e busque orientação com o líder.

Evitar omissão: Não esconder erros ou deixar para que outros descubram. A transparência evita problemas maiores.

FOFOCAS E NEGATIVIDADE:

Atenção com comentários e rumores que não vão agregar na nossa equipe!

- **Fofoca desnecessária:** Comentários que não agregam valor ao ambiente não são aceitos.
- **Comunique-se de forma construtiva.** Falar mal de colegas ou da empresa sem trazer soluções não ajuda e só prejudica o clima.
- **Onde reclamar:** Se houver um problema, fale diretamente com seu líder, RH ou direção. O ambiente de trabalho é para buscar soluções, não para espalhar rumores.
- **Evitar boatos:** Não compartilhe informações sem ter certeza da veracidade. Isso evita conflitos e retrabalhos.

Um ambiente agradável é construído por todos nós.

FALTAS E ATRASOS:

Toda e qualquer falta ou atraso deve ser avisado!

- **Aviso prévio:** Sempre que souber de uma falta ou atraso, comunique com antecedência.

- **Por que é importante?** Isso permite organizar o setor e garantir que as atividades continuem.
- Não é maldade da empresa: Entendemos imprevistos, mas precisamos planejar.
- **Ajuda da empresa:** Se tiver compromissos pessoais importantes, avise ao RH para buscar alternativas.
- **Pontualidade é respeito:** Chegar no horário demonstra comprometimento com o time.

É nosso dever cumprir a nossa carga horária e informar em casos de ausências.

DESRESPEITO E LINGUAGEM

- **Respeito acima de tudo:** Não são tolerados gritos, palavrões ou tom agressivo com colegas, clientes ou fornecedores.
- **Apelidos e comentários ofensivos:** Chamar pelo nome é sinal de respeito. Apelidos pejorativos ou comentários sobre aparência, religião, origem ou vida pessoal não são permitidos.

Trate os outros como você gostaria de ser tratado.

DESCOMPROMISSO COM NORMAS E PRODUTOS

- **Segurança primeiro:** Ignorar normas de segurança ou deixar de usar EPIs quando exigido coloca a si e aos outros em risco.
- **Cumprir procedimentos:** Seguir processos internos evita falhas e retrabalhos. Caso algum procedimento não esteja funcionando, é importante sinalizar a liderança.
- **Uso e zelo pelos materiais e produtos:** Utilize equipamentos, ferramentas, uniformes e produtos da empresa de forma correta e cuidadosa. Danos causados por mau uso, descuido ou negligência impactam os custos e o trabalho de todos.
- **Armazenamento e conservação:** Mantenha materiais e produtos em local adequado e limpo, garantindo durabilidade e qualidade.

Declaração Termo de Compromisso

Eu _____, CPF nº _____ atualmente no cargo de _____, da área _____, certifico para os devidos fins que (i) recebi e li o Manual de Normas e Código de Conduta, (ii) compreendo os requerimentos e obrigações ali previstas e (iii) comprometo-me a cumprir tais disposições e não praticar, admitir ou tolerar qualquer conduta ou procedimento que não obedeça as regras do Manual de Normas e Conduta.

. _____, _____ de _____ de _____.

Assinatura:_____