



MANUAL DO COLABORADOR E CÓDIGO DE ÉTICA

▶ **Loja 1 Des. Carlos Pinheiro Guimarães, 545 ::: Fone:**

▶ **Loja 2 Mário Gasparin, 1100 ::: Fone:**

▶ **Loja 3 Alberto Klemtz, 851 ::: Fone:**

COLABORADOR DO SUPERMERCADO VOLPI

O Supermercado Volpi 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 responsabiliza-se 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 o resultado da união de diversas pessoas que contribuíram com suas idéias e sugestões.

SUMÁRIO

EQUIPE VOLPI	09
ORGANOGRAMA	09
1. DIREITOS E DEVERES	10
1.1 Direitos	10
1.2 Deveres	10
2. NOSSA MISSÃO	11
3. MANUAL DO COLABORADOR	12
3.1 APARÊNCIA E HIGIENE PESSOAL	12
3.1.1 Aparência física e higiene	12
3.1.2 Cabelo, barba e maquiagem	12
3.1.3 Unhas	12
3.1.4 Uniforme	12
3.1.5 Utilização de acessórios	13
3.1.6 Crachá	13
3.1.7 Sapatos	13
3.2 SEGURANÇA NO AMBIENTE DE TRABALHO	13
3.3 RESPONSABILIDADES	15
3.3.1 Responsabilidades por informações e equipamentos	15
3.3.2 Responsabilidades por dinheiro ou equivalente	16
3.3.3 Responsabilidades por mercadorias do supermercado	16
3.3.4 Responsabilidade pela conservação e limpeza do ambiente	16
3.3.5 Responsabilidade por materiais de trabalho	17
3.3.6 Responsabilidade com o horário	17
3.3.7 Responsabilidade por uso do telefone	17
3.3.8 Responsabilidade pela imagem institucional da empresa	17
3.3.9 Responsabilidade pela organização e limpeza	18
3.4 BEBIDAS ALCOÓLICAS E SUBSTÂNCIAS PROIBIDAS	18
3.5 AOS FUMANTES	18
3.6 PERMANÊNCIA DE PESSOAS ESTRANHAS	18
3.7 NAMORO	19
3.8 FORA DO HORÁRIO DE EXPEDIENTE	19
3.9 HORÁRIO DE INTERVALO OU ALMOÇO	19

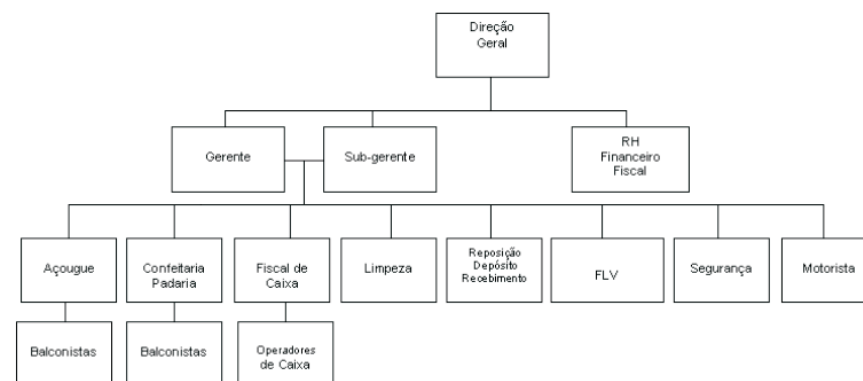
SUMÁRIO

3.10 SAIR DA LOJA DURANTE O EXPEDIENTE	19
3.11 TROCA DE HORÁRIO OU DIA DE FOLGA	19
3.12 FALTAS	19
3.13 TAREFAS EM OUTROS SETORES	19
4. CÓDIGO DE ÉTICA	21
4.1 TODOS NÓS SOMOS RESPONSÁVEIS	22
4.1.1 Relacionamentos entre os colaboradores	22
4.1.2 Respeito entre todos	22
4.1.3 Relacionamento entre os colaboradores e chefia	22
4.1.4 Relacionamento entre o líder e o colaborador	23
4.1.5 Em situações de conflito, qual deve ser o procedimento?	23
4.1.6 Colaboração de todos	23
4.1.7 Recebimento de brindes ou cortesias	23
4.1.8 Benefícios pessoais	24
4.2 NOSSOS CLIENTES	24
4.3 NOSSOS FORNECEDORES	24
4.4 NOSSOS CONCORRENTES	25
4.5 A COMUNIDADE	25
5. CUMPRIMENTO DO CÓDIGO DE ÉTICA	26

EQUIPE VOLPI

Você faz parte da equipe de colaboradores do Volpi, 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



1. DIREITOS E DEVERES

1.1 Direitos

Os colaboradores têm seus direitos garantidos, prezamos pelo pleno cumprimento às determinações legais, somos uma empresa que respeita os valores morais e sociais, dentro de uma política 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 em Mercados, Minimercados, Supermercados e Hipermercados de Curitiba, Região Metropolitana e Litoral Paranaense.
- Cumprimento de todas as normativas estabelecidas pela CLT (Consolidação das Leis do Trabalho).

1.2 Deveres

- Manter a pontualidade e assiduidade;
- Registrar no relógio 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 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.

3. 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 Caixa e Fiscais:** cabelos presos;
- **Observação:** pessoas que 'visitam' o setor devem, 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 do 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 entregá-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 estiver no cumprimento de sua função, 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;
- Coopere com seus companheiros em benefício da segurança de todos e siga os conselhos de seu chefe ou colega mais experiente;
- O hábito de usar cabelos soltos durante o serviço tem dado causa a graves 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 companheiro 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 RESPONSABILIDADES

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 apresentadas 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 trabalhos 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 possíveis danos nos equipamentos, acompanhando 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 deixá-los em exposição e locais de uso coletivo.

- Além do pessoal responsável diretamente pela limpeza da loja, todos são igualmente responsáveis por seu setor e dependências coletivas, como os banheiros, por exemplo.

3.3.5 Responsabilidade por materiais de trabalho

- Devemos manter, sempre, os materiais de trabalho organizados;
- Devemos cuidar dos materiais: canetas, papéis, panos para limpeza, entre outros.
- Também devemos comunicar ao setor responsável a falta de materiais.

3.3.6 Responsabilidade por uso 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 Volpi, portanto devemos preservar dentro e fora da empresa uma conduta ética;

- Nós somos responsáveis pela boa imagem da empresa. Lembre-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 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 guardá-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/ou 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 distraído outro colaborador que ainda esteja em horário de trabalho.

3.9 HORÁRIO 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 TROCA 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. CÓDIGO DE ÉTICA

Este é o Código de Ética do Supermercado Volpi. Ele define não só os princípios que devem orientar o trabalho e as relações na empresa, como também a conduta ética que cada profissional desta empresa deve adotar para a elevação da qualidade dos nossos produtos e serviços, bem como da nossa participação na comunidade onde atuamos.

O Supermercado Volpi tem orgulho em exercer suas atividades pautadas em princípios éticos que valorizam a prestação eficiente dos seus serviços. É um desafio que buscamos constantemente e uma meta que buscamos por meio do trabalho, do profissionalismo, da determinação e da conduta ética responsável em todas as nossas atividades.

Nosso slogan: “Respeito por você”, acreditamos que devemos oferecer todas as facilidades e comodidades a todas as pessoas ou empresas que se envolvem conosco, sejam como clientes externos ou internos, fornecedores, concorrentes, visitantes e comunidade em geral.

Nosso Código de Ética tem por objetivo oferecer uma compreensão clara sobre as condutas que orientam nossos negócios e relacionamentos, devendo estar presentes no exercício diário de nossas atividades, expressando nosso compromisso e respeito quanto:

1. À conduta ética e honesta perante as situações de conflito de interesses entre relações pessoais e profissionais;
2. Ao cumprimento das leis, normas e regulamentos aplicáveis ao nosso negócio;
3. À imediata manifestação sobre qualquer violação comprovada do Código de Ética.

Os princípios deste Código aplicam-se a todos os colaboradores do Supermercado Volpi, inclusive prestadores de serviços e consultores, comunidade e estendendo-se, também, aos fornecedores.

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 Relacionamentos entre os 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 separar o profissional do pessoal e trabalhar em equipe, manter um relacionamento amigável dentro da empresa, independentemente do 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 Volpi merecem atenção especial, lembrando: a pessoa 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 e satisfeito.

4.1.3 Relacionamento entre os colaboradores e chefia

Deve ser como 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 situações 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.

4.1.6 Colaboração de todos

Devemos manter a colaboração, todos são importantes e fundamentais para o bom funcionamento da loja, independente da função todos podem ajudar e manter o profissionalismo e respeito.

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.

3.1.8 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 responsáveis;
- 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 regulamentações estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor e as determinações do Supermercado Volpi.

4.3 NOSSOS FORNECEDORES

Todos merecerem atenção e respeito. As atividades devem ser realizadas de forma ética e com respeito às normativas do Volpi. 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 políticas e 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.

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

Curitiba, _____ de _____ de 200__.

Assinatura