Manual do colaborador

Edição 02-2025

Seja bem-vindo(a) a chave da economia

Integração: Uma Jornada de Sucesso

Bem-vindo(a):

Você é o nosso colaborador!

A partir deste momento, inicia-se um elo de amizade, respeito, e profissionalismo, onde o nosso compromisso é a sua realização e satisfação. Para nós, você ocupa a função de maior destaque da nossa empresa, sendo, portanto, o responsável direto pela boa relação entre a empresa e o cliente, cuja parceria é o nosso maior patrimônio.

O nosso sucesso dependerá de sua participação e comprometimento. Por isso, fique atento ao presente regulamento, que tem por finalidade auxiliá-lo em algumas dúvidas do seu dia a dia determinando normas e procedimentos a serem seguidos para uma prestação de serviços com qualidade e segurança.

Certamente você precisará de um tempo para ambientar-se e habituar-se com sua rotina de trabalho, mas não se preocupe pois estaremos ao seu lado.
Leia atentamente este manual e, em caso de dúvida, procure seu superior imediato.

Com honestidade, foco e determinação, você alcançará grande sucesso em sua carreira profissional.

Bem-vindo à Centermastersul!

Missão, Visão e Valores:

Missão

Distribuir e comercializar bens de consumo com qualidade e serviços competitivos.

Visão

Ser uma empresa comprometida com o aprimoramento de processos e pessoas.

Valores

Humildade, agilidade, comunicação, comprometimento e respeito.

Nossa história: 28 anos de tragetória

1990	Venda de produtos coloniais
1996	Locação do açougue do mercado
1997	Aquisição do mercado
2002	Expansão: Inauguração do atacado
2006	Expansão: Inauguração CD
2012	Inauguração: Frigorífico Frigozatto
2016	Expansão: Centro administrativo
2023	Expanção: Inauguração Carnetti Open Mall

Contrato de trabalho:

Admissão

Todo colaborador da rede Centermastersul possui contrato de trabalho e os direitos trabalhistas garantidos pela CLT (consolidação das Leis Trabalhistas). O contrato de trabalho inicia com dois períodos de experiência e de adaptação na empresa de 45 dias. Ao final de cada contrato de experiência será realizada uma avaliação pelo seu superior imediato. Sendo aprovado, o contrato de trabalho passa a ser por prazo indeterminado.

Pontualidade e horas extras

A presença no horário definido em contrato é muito importante para o funcionamento adequado das atividades, por isso o horário deverá ser cumprido para que não ocorram prejuízos para nenhuma das partes.
Caso seja necessária a realização de horas extras, você somente pode faze-las com a autorização do seu superior imediato e/ou com autorização do gerente.

Regras

- Interjonada: Intervalo entre uma jornada e outra de no mínimo 11h consecutivas.
- Intervalos: Carga horária de 6h - Intervalo de 15 minutos (No mínimo);
- Carga horária de 7h20 e 8h - Intervalo de no mínimo 1h, e máximo 2h;
- PROIBIDO trabalhar mais de 7 dias consecutivos;
- PROIBIDO trabalhar mais de 3 semanas sem que a folga semanal recaia no domingo.

Faltas ao trabalho

Como todos sabem, as faltas prejudicam a empresa como um todo, comprometendo a sua imagem profissional e interferindo diretamente em sua carreira. Por isso é importante não faltar ao trabalho, e se for extremamente necessário avisar seu superior.

ATENÇÃO: A falta não justificada será enquadrada como falta grave, estando sujeita as penalidades disciplinares como advertência, suspensão ou demissão por justa causa.

O que perde com falta não justificada legalmente:

- Horas não trabalhadas;
- Descanso semanal remunerado (domingo e feriado);
- Reduz a quantidade de dias de férias;
- Prêmio assiduidade;.

Faltas justificadas previstas por lei:

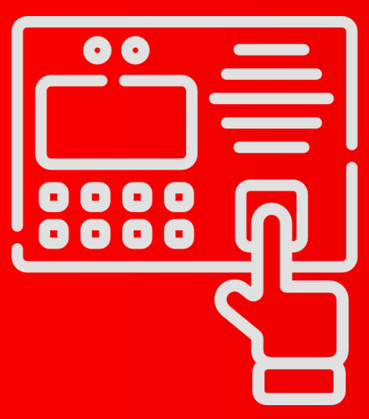
- Casamento próprio: 3 dias;
- Falecimento do cônjuge: 2 dias;
- Falecimento do filho: 2 dias;
- Falecimento do pai e da mãe: 2 dias;
- Convocação eleitoral: 2 dias;
- Alistamento no exército: 2 dias consecutivos ou não.

Atestado médico:

O atestado médico deve ser entregue para seu líder direto. Ele é o comprovante de que o colaborador faltou ao trabalho por motivo de doença ou indisposição.

- O atestado não pode conter rasuras;
- O atestado médico deverá ser entregue nas primeiras 48h do afastamento, pelo colaborador ou por seu representante.
- Atestados médicos do acompanhamento de filhos doentes só serão utilizados para não causar perda do descanso remunerado semanal.
- Em caso de consulta médica deverá constar o horário de inicio e término da consulta.

Jornada de trabalho:



Realize **04 registros** no ponto biométrico

São eles: **Entrada, saída ao intervalo, retorno do intervalo** e **saída do trabalho**

- 1. Marque o ponto após estar uniformizado pronto para trabalhar;
- 2. Nunca faça menos de 60 minutos de intervalo;
- 3. Entrada e saída de colaboradores deve sempre ser pela área de recebimento da loja.

Salário:

- O salário é contado do dia 1º ao 30º ou 31º de cada mês;
- Pagamento acontece no 5º dia útil de cada mês;

Adiantamento:

- Adiantamento de 30% do salário no dia 20 de cada mês;
- No primeiro mês trabalhado não há adiantamento;
- Quando o colaborador tem dias de afastamento ou faltas não receberá adiantamento;
- Colaboradores intermitentes e jovens aprendizes também não recebem adiantamento salarial.

Contracheque online – Baixe o app

Décimo terceiro e férias:

Décimo terceiro

O pagamento do 13 salário é realizado em duas parcelas, uma realizada até o dia 30 de Novembro e outra até dia 20 de Dezembro. O valor é proporcional aos meses trabalhados, equivalente a 1/12 avos por mês.

Férias

Após completar o período aquisitivo de 12 meses você terá o direito de gozar suas férias. Todos temos o direito a férias remuneradas acrescidas a 1/3 do salário a ser pago. A programação da mesma é realizada de acordo com a escala de sua unidade e alinhamento como seu gestor. Caso necessário, poderá ser solicitado adiantamento da 1 parcela de seu decimo terceiro, consulte sempre seu gestor.

Uniformes:

- Limpos e alinhados
- Proibido barba e acessórios no setor de manipulação alimentar
- Roupas brancas devem estar **absolutamente limpas e sem nenhuma mancha**
- Higiene pessoal imprescindível

É de suma importância e obrigação individual de cada colaborador o Cuidado com seu uniforme. A troca de uniformes feita pela empresa acontece uma vez a cada 06 meses.

O que não usar:

- Leggins coloridas.
É permitida apenas na cor preta
- Calças excessivamente largas e rasgadas
- Calças baixas expondo a cueca

Leve o seu cadeado para usar em seu armário!

Algumas normas e procedimentos:

Estacionamento:
Não é permitido o uso do estacionamento de clientes para permanência de carros de colaboradores

1

Gorjetas:
É expressamente proibido aceitar gorjetas de clientes por qualquer razão

2

Celular:
Não é permitido o uso do celular pessoal durante o período de trabalho

3

Uniforme branco:
É proibido transitar com uniforme branco fora da loja

4

Vale-transporte

No dia 1º de cada mês

Valor referente ao período de 1º ao 30º ou 31º de cada mês

Você terá um desconto de **6% do seu salário**

O cartão de vale-transporte é de absoluta responsabilidade do colaborador.

De acordo com os artigos 107 e 109 do Decreto nº 10.854/2021, o empregador está obrigado a adquirir o vale-transporte antecipadamente em quantidade suficiente para o melhor deslocamento do empregado.

Sendo assim, em casos de faltas durante o mês, justificadas ou injustificadas, é entendimento de que o empregador poderá compensar esses dias de falta no mês subsequente. Dessa forma, o empregador deve verificar o saldo não utilizado no mês em que houve as ausências e, no momento em que for adiantar os vales-transporte do mês seguinte, efetuar o pagamento a menos, visto que as passagens inutilizadas no mês das faltas ainda poderão ser utilizadas.

Almoço e café da manhã no local:

Café da manhã

Tome seu café da manhã antes de bater seu ponto.

Almoço

Faça uso do refeitório APENAS enquanto estiver comendo.

Valores

Atualmente o desconto é de R$ 3,50 ao dia.

Cartão Carnetti

Após 15 dias da sua admissão você receberá um cartão

Sem análise de crédito e sem anuidade

Desconto de suas compras sempre será feito em folha

Participe de sorteios mensais colocando seus cupons na urna de sua unidade

Plano de saúde e odontológico

Plano Sulmed	Custo carteirinha: R$15,00 Colaborador: R$43,85 Cada dependente: R$139,71	A idade do colaborador pode influenciar o aumento dos valores

O colaborador, mesmo em contrato tem a opção de solicitar o plano de saúde. É necessário que o mesmo preencha a ficha de registro corretamente para o envio da solicitação. Estando ciente dos descontos do valor do plano e consultas especializadas em folha.

Benefícios:

1. Seguro de vida Riscor
2. Auxílio creche para mulheres com filhos de até 5 anos e 11 meses
3. Prêmio indicação de contratação de R$200,00

*consulte regulamento junto ao RH

4. Convênios farmácia São João desconto de até 25% em alguns medicamentos

Prêmio assiduidade:

Após o período de experiência você participa do programa de assiduidade para receber uma cesta básica que será entrega até o dia 20/mês!

Alguns critérios:

- 1º Atendimento ao cliente;
- 2º Relacionamento com os colegas;
- 3º Postura e comportamento;
- 4º Apresentação pessoal;
- 5º Pontualidade;
- 6º Cumprimento de solicitações profissionais da sua liderança;
- 7º Não ter atestado medico no mês;
- 8º Não ter faltas sejam elas justificadas ou não justificadas.

Para ser aprovado a receber a cesta você precisa somar 85% de aprovação

Universidade corporativa Carnetti

Cursos e ações:

Atendimento ao cliente	Atendimento modulo 02	Mentoria de líderes	Sistema RMS
Educação financeira	Vigilância sanitária	Cursos externos	Convênios

Convênios:

UNIASSELVI GRADUAÇÃO E PÓS

Anhanguera

Uniube

EJA BRASILead

Maiores informações consultar o RH

Boas práticas no trabalho:

Diariamente nos relacionamos com diversas pessoas; Relacionamentos familiares, sociais, e profissionais fazem parte do nosso dia a dia. Enquanto supermercadistas, atendemos uma diversidade de pessoas todos os dias, clientes, fornecedores e colegas de trabalho.

Lembre-se que quando você está trabalhando, você está representando a empresa. Mantenha uma conduta ética, bons hábitos e atitudes positivas.

É importante lembrar que a imagem que o cliente tem de você é a que ele forma da empresa toda. Sendo assim, é preciso ter um cuidado muito especial com sua postura e atitudes no ambiente de trabalho. Você estará representando mais de 300 profissionais e uma empresa com mais de 24 anos de existência. Diante do cliente, você representa mais que um profissional: representa a Centermastersul.

Seu compromisso é:

- Respeitar os colegas e superiores;
- Evitar fofocas;
- Saber ouvir;
- Cumprir com suas responsabilidades;
- Apresentar e propor soluções aos problemas;
- Respeitar raça, religião, orientação sexual, evitando opiniões e assuntos polêmicos;
- Proporcionar um clima de trabalho agradável que favoreça as relações;

Desta forma teremos equipes com o mesmo objetivo, pessoas motivadas cumprindo suas tarefas em harmonia, gerando crescimento não apenas da equipe, mas da área e da organização como um todo. Seja respeitoso e busque ser um profissional que se destaca por sua inteligência, participação, cooperação, que tenha uma postura exemplar e ética em todos os momentos.

O que esperamos de você:

- Comprometimento com o trabalho;
- Consciência da importância de todos para o crescimento da empresa;
- Cliente sendo visto e respeitado como pessoa;
- Bons exemplos;
- Autodesenvolvimento;
- Humildade;
- Aprendizado com os nossos erros, e os dos outros.

Atendimento ao cliente:

O atendimento ao cliente no varejo desempenha um papel fundamental na experiência de compra. Uma equipe bem treinada e empática pode transformar uma simples transação em um momento memorável. Com a crescente concorrência no mercado, investir no aprimoramento contínuo das habilidades de atendimento ao cliente não apenas garante a fidelidade dos consumidores, mas também contribui para o crescimento sustentável do negócio. O cliente é a razão do nosso trabalho, e a sua capacidade de se relacionar é fundamental para o bom desenvolvimento do novo trabalho. Para que possamos fidelizar nossos clientes, precisamos fazer nosso trabalho com o sentimento de missão cumprida e de compromisso com o bem-estar.

Você é a empresa. Tudo que você fizer estará ligado ao nome da empresa, portanto:

- Receba as pessoas com o máximo de rapidez, buscando solucionar as mais diversas situações apresentadas, atendendo de forma plena as necessidades das pessoas, sejam elas colegas, fornecedores ou clientes;
- Mantenha o controle emocional, mesmo que o mundo esteja caindo ao seu redor;
- Seja gentil e atento, procurando superar a sua capacidade de atender bem;
- Cumprimente sempre as pessoas com ´´Bom dia, boa tarde, ou boa noite`` com um sorriso no rosto, não importa a quem você esteja se dirigindo;
- Evite intimidades nas conversas com as pessoas que se dirigem a você;
- Aprenda a controlar gestos.

Boas práticas no trabalho:

Apresentação pessoal:

No varejo, a apresentação pessoal possuí uma importância muito grande, já que estamos constantemente em contato com os clientes, sendo os rostos da empresa. Um sorriso caloroso, uma vestimenta apropriada e uma atitude profissional não apenas criam uma conexão positiva, mas também influenciam as percepções dos clientes em relação à empresa. Cuidar da nossa apresentação pessoal é investir em nossa imagem e no sucesso das interações que construímos, contribuindo para relacionamentos duradouros e para o crescimento dos negócios.

O segredo do sucesso em todos os setores:

- Barbear-se diariamente;
- Cabelo bem aparado;
- Não usar boné;
- Maquiar-se levemente;
- Cabelos devem ser mantidos sempre presos;
- Não pode utilizar brincos, pulseiras e colares grandes e extravagantes;
- Unhas limpas, cortadas e, se pintadas, utilizar esmalte claro.
- Não é permitido trabalhar com uniforme sem condições (rasgado, faltando botões, sujos e amassados);
- O uniforme é de uso exclusivo no local de trabalho;
- Não venha trabalhar com camisas de time de futebol;
- Proibido o uso de chinelos, tamancos, vestidos.

IMPORTANTE: Nos setores de manipulação de alimentos é proibido:

- Uso de barba ou bigode;
- Maquiagem ou unhas com esmalte;
- Qualquer tipo de adorno, como por exemplo: piercings, brincos, anéis, pulseira.

Devemos evitar

Poluição visual: Roupas extravagantes, sensuais, bijuterias em excesso.

Totalmente proíbido: Gírias e palavrões.

Atitudes negativas: Reclamar de tudo, debochar das pessoas, prestar atenção na conversa alheia, demonstrar má vontade para realizar tarefas, responder com agressividade, e brincadeiras de mau gosto.

Crachás:

Todo colaborador recebe um crachá para utilização na empresa. Ele será sua identificação para colegas e clientes e deve estar exposto e bem visível. O crachá não possuí custo para o colaborador, porém em casos de perda ou inutilização por mau uso será cobrado uma taxa de R$ 10,00 por um novo crachá.

Segurança do trabalho e EPI’s:

A segurança no trabalho e o cuidado com a saúde dos colaboradores são de extrema importância para a Centermastersul. Nossa empresa se preocupa em proporcionar a você condições de manter a higiene e segurança no trabalho e, procura com isso, reduzir ao mínimo as possibilidades de acidentes. É dever de todos os colaboradores e prestadores de serviços, sob a responsabilidade da Centermastersul, zelar pela sua segurança, das pessoas que estiverem envolvidas em suas atividades utilizando e observando o uso adequado dos EPI’s. Portanto de você irá trabalhar em uma atividade que seja necessário o uso de EPI deve utiliza-lo diariamente.

Normas disciplinares:

- Durante o horário de trabalho, comprar ou consumir qualquer tipo de mercadoria no interior da loja;
- Receber brindes de fornecedores e ou clientes;
- Durante o horário de trabalho, negociar no recinto da empresa qualquer tipo de mercadoria ou objeto;
- Usar o nome da empresa em eventos externos sem a devida autorização da direção;
- Utilizar o telefone celular durante expediente, para assuntos particulares;
- Fumar dentro das dependências da empresa, ou próximo a porta de acesso.
- Introduzir ou ingerir bebidas alcoólicas, bem como apresentar-se alcoolizado durante a jornada de trabalho e/ou durante horários de lanche, almoço e/ou janta;
- Fazer circular ou organizar ´´listas``, ´´rifas``, ´´abaixo-assinados``, ´´sorteios``.
- Introduzir ou permitir visitantes ou pessoas estranhas na empresa, sem a devida autorização;
- Usar materiais, equipamentos e veículos da empresa para fins particulares;
- Mexer em maquinas e equipamentos que não conheça ou que não seja autorizado, sob pena de colocar em risco a sua integridade física ou a de seus colegas;
- É proibido os colaboradores comentarem ou divulgarem informações de trabalho, em suas contas pessoais de redes sociais, blogs e websites.

Advertências e suspenções

As advertências serão aplicadas aos colaboradores que não cumprirem as normas e os regulamentos da empresa:

Advertência verbal: Será feita verbalmente pelo superior imediato nos casos em que o comportamento não atender às normas estabelecidas pela empresa em relação às suas atribuições e obrigações como empregado, a fim de corrigir tais comportamentos.
Advertência por escrito: É aplicada pelo gerente de loja, acompanhado do superior imediato nos casos de recorrência do descumprimento das normas e da conduta esperada.
Suspensão: É aplicada pelo gerente de loja, nos casos de insubordinação e faltas graves. Haverá prejuízo salarial ao empregado, uma vez que ele perde a remuneração correspondente aos dias de suspensão e ao descanso semanal remunerado.

Preservação do patrimônio

A rede Centermastersul como você vê hoje, o patrimônio que construímos, foi conquistado com muito esforço, dedicação e perseverança! Cada espaço, material, utensilio foi obtido com muito trabalho e empenho de todos.

Sendo assim, é importante:

- Zelar e valorizar o patrimônio da empresa como se fosse seu;
- Cuidar para que os espaços sejam mantidos sempre organizados e limpo;
- Utilizar corretamente cada equipamento e solicitar a manutenção preventiva e corretiva, quando necessário;
- Os produtos que comercializamos também fazem parte do nosso patrimônio, então cuide para que não haja desperdícios e quebras. Quando tiver algum produto fora da gôndola junte e coloque no local correto ou avise o setor responsável. Pense sempre na empresa como um todo, não somente nas suas atividades, colaborando para manter e preservar o que já foi conquistado.

NÃO HÁ TOLERANCIA PARA:

- [ ] **Assédio moral**
- [ ] **Discriminação política**
- [ ] Assédio sexual
- [ ] Discriminação por necessidades especiais
- [ ] **Discriminação étnica**
- [ ] **Discriminação de gênero**
- [ ] Discriminação por orientação sexual
- [ ] **Discriminação religiosa**

Papo sério:

Assédio moral:

Assédio moral é a exposição de pessoas a situações humilhantes e constrangedoras no ambiente de trabalho, de forma repetitiva e prolongada, no exercício de suas atividades. É uma conduta que traz danos à dignidade e à integridade do indivíduo, colocando a saúde em risco e prejudicando o ambiente de trabalho.

Formas e Características:

- Repetição constante de críticas e broncas diante de outros funcionários;
- Gritar, xingar ou isolar o colaborador do restante da equipe;
- Imposição de tarefas humilhantes ou inúteis;
- Espalhar boatos ou fofocas para prejudicar a imagem de alguém.

⚠️ Consequências:

- Danos psicológicos e emocionais;
- Baixa autoestima e produtividade;
- Problemas de saúde;
- Afastamentos e processos trabalhistas.

✅ Exemplos:

- Um líder que, todos os dias, grita com um funcionário na frente dos colegas;
- Um colega que constantemente faz piadas maldosas sobre outro;
- Impedir que um funcionário participe de reuniões importantes sem justificativa.

Situações que NÃO configuram assédio moral

Nem toda cobrança ou correção de comportamento caracteriza assédio. Veja alguns exemplos que não são assédio:

- Feedbacks construtivos sobre desempenho;
- Aplicação de advertências ou sanções conforme normas da empresa;
- Mudança de setor ou função por necessidade organizacional;
- Divergência pontual de opiniões sem abuso ou humilhação.
- Aumento do volume de trabalho (dependendo do tipo de atividade desenvolvida, pode haver períodos de maior volume de trabalho);
- Uso de mecanismos tecnológicos de controle (para gerir o quadro de pessoal, as organizações cada vez mais se utilizam de mecanismos tecnológicos de controle, como ponto eletrônico.

Papo sério:

Assédio sexual:

Assédio sexual é qualquer comportamento com conotação sexual que seja indesejado, podendo ser verbal, físico ou gestual, e que cause constrangimento à vítima.

Formas e Características:

- Cantadas insistentes, ainda que disfarçadas de elogios;
- Toques não autorizados;
- Propostas em troca de favores ou promoções;
- Mensagens ou imagens de teor sexual enviadas por celular ou redes sociais.

⚠️ Consequências:

- Trauma psicológico;
- Clima de trabalho tóxico;
- Processos judiciais e demissão por justa causa do agressor.

✅ Exemplos:

- Um superior que convida um funcionário para sair e insiste mesmo após negativa;
- Comentários sobre o corpo de uma colega;
- Exibir material pornográfico no ambiente de trabalho.

Discriminação:

Discriminação é tratar alguém de forma desigual por conta de raça, cor, religião, sexo, idade, deficiência, orientação sexual, identidade de gênero, origem, entre outros fatores.

Formas e Características:

- Recusar-se a trabalhar com um colega por sua orientação sexual;
- Fazer piadas sobre a aparência, sotaque, religião ou opção sexual de alguém;
- Preferir contratar homens ao invés de mulheres;
- Excluir um colaborador com necessidades especiais de atividades em equipe.

Regras:

Para garantir um ambiente saudável e ético, adotamos as seguintes regras:

- Tratar todos com respeito, igualdade e profissionalismo;
- Não tolerar qualquer forma de assédio, preconceito ou discriminação;
- Estimular a diversidade, inclusão e empatia nas relações;
- Agir com responsabilidade e ética, dentro e fora da loja;
- Respeitar a privacidade e os limites de cada pessoa.

Essas normas fazem parte do nosso Código de Conduta Interno e são de cumprimento obrigatório por todos os colaboradores, sem exceção.

Importante:

Atos de discriminação podem configurar crimes tipificados na legislação nacional, como racismo (Lei n. 7.716/989), injúria racial (art. 140, §3º, Código Penal) ou discriminação contra pessoas com deficiência (Lei nº 7.853/1989), por exemplo.

O que fazer se você for assediado:

Seus direitos:

- Ser ouvido com respeito e ser protegido de retaliações;
- Denunciar sem precisar se identificar;
- Ter apoio psicológico, jurídico **ou** de RH;
- Exigir apuração justa e sigilosa dos fatos.

Como denúnciar:

Você pode utilizar um dos canais a seguir:

1. Canal Interno de Denúncias:
   - E-mail ou telefone do RH;
   - Portal online (www.carnetti.com.br/ouvidoria);

2. RH Local ou Regional:
   - Procure pessoalmente um responsável de confiança.

Apuração e acompanhamento:

- Toda denúncia será analisada de forma imparcial;
- Será formado um comitê ou equipe de apuração;
- O agressor terá direito à defesa, mas será afastado preventivamente se a empresa julgar necessário.

Sanções e penalidades:

O assediador ou agressor poderá sofrer as seguintes penalidades:

- Advertência verbal ou escrita;
- Suspensão do contrato de trabalho;
- Demissão por justa causa;
- Responsabilização judicial (indenizações, processos, etc.).

Garantia de sigilo e proteção:

A empresa garante que:

- O anonimato do denunciante será respeitado sempre que possível;
- Nenhuma vítima ou denunciante sofrerá punições, perseguições ou retaliações;
- Todos os casos serão tratados com máximo sigilo e responsabilidade;
- Havendo necessidade, serão tomadas medidas para proteger a integridade da vítima, como transferência de setor, apoio emocional ou jurídico.

Canal de denúncia - Ouvidoria

Acesse:

https://www.carnetti.com.br/ouvidoria

CARNETTI
A CHAVE DA ECONOMIA

ucc
Universidade corporativa Carnetti