

CAPÍTULO 3

POLÍTICAS E NORMAS DE PESSOAL DA FILON

- 3.1 Recrutamento de Pessoal
 - 3.2 Política de Seleção
 - 3.3 Agradecendo aos Não selecionados
 - 3.4 Procedimentos e Normas de Admissão
 - 3.5 Contrato de Experiência
 - 3.6 Treinamento
 - 3.7 Pagamento
 - 3.8 Deduções de Pagamento
-

3.9 Horário de Trabalho

3.10 Quadro de Horário

3.11 Horário para Refeições

**POLÍTICAS E NORMAS
DE PESSOAL
DA FILON**

3.12 Frequência dos Funcionários

3.13 Apresentação Pessoal

3.14 Identificação do Funcionário

3.15 Pasta do Funcionário

3.16 Promoções e Transferências

3.17 Fumo, Álcool e Drogas

3.18 Atitudes e Condutas Inaceitáveis

3.19 Assédio Sexual

3.20 Ações Corretivas

3.21 Desligamentos de Funcionário

CAPÍTULO 3

POLÍTICAS E NORMAS DE PESSOAL

3.1 RECRUTAMENTO DE PESSOAL

A **FILON** oferece oportunidades iguais de trabalho. Isto significa que a seleção e contratação de uma pessoa devem ser baseadas nas suas qualificações para o cargo. Sob nenhuma circunstância, a nossa decisão de contratação deve ser influenciada por fatores como: etnia, cor, religião, sexo, nacionalidade ou aparência física.

Possuímos fichas de inscrição que podem ser preenchidas por qualquer pessoa que deseje trabalhar conosco.

Vide exemplo da Ficha de Inscrição no “Anexo Modelos de Formulários” Capítulo 3

i) Procedimentos para recrutamento

A Gerência deverá planejar com antecedência as admissões a serem realizadas. Quando for verificada a necessidade de contratação, o Gerente deve analisar as fichas de inscrição arquivadas e, através dos dados fornecidos, convocar os melhores candidatos e fazer a seleção. Quando não houver candidatos qualificados, solicite autorização à Supervisão ou Diretoria para outra forma de recrutamento.

* Ver sugestão de texto para recrutamento.

ii) Padrão ideal

Gerente: Liderança, facilidade de relacionamento e vontade.

3.2 POLÍTICA DE SELEÇÃO

Em organizações de varejo, a rotatividade de pessoal é bem maior do que em outras atividades. Nesse sentido, o Gerente precisa estar preparado para selecionar candidatos.

Além disso, após a seleção final, é preciso dar ao candidato todo o suporte em termos de treinamento para que ele alcance sucesso nas vendas.

Segue abaixo um resumo do Sistema de Seleção e Recrutamento.

3.2.1 Seleção de Pessoal

A experiência do Gerente em seleção de pessoal baseia-se geralmente nas suas entrevistas passadas, quando ele era candidato. Assim, sua intuição costuma conduzir a entrevista. No entanto, sabemos que a intuição nem sempre funciona. Por isso, relacionamos algumas orientações que certamente ajudarão na sua escolha.

Para selecionar o funcionário certo, é muito importante que você faça boas entrevistas, o que significa obter informações (conhecer o candidato para prever como ele vai adaptar-se ao emprego); transmitir informações (falar ao candidato sobre o trabalho); e promover o bem-estar (ter certeza de que o candidato saiu da entrevista sentindo que foi ouvido e tratado de maneira justa).

Numa seleção de pessoal, são entrevistados diversos candidatos, porém poucos são aproveitados. Logo é muito importante a opinião que os não-selecionados terão da **FILON**, pois, mesmo não tendo a oportunidade de trabalhar nela, eles são consumidores em potencial e podem influenciar nas decisões de outras pessoas.

i) Fazendo entrevista

A. Faça com que o candidato se sinta à vontade.

Uma das chaves para uma entrevista eficiente é conseguir que o candidato se revele. Para isso, devemos fazer com que o candidato se sinta à vontade.

Consiga um local reservado para conduzir a entrevista. Não sente atrás de uma mesa. Sorria e faça com que o candidato relaxe um pouco, antes de entrar propriamente na entrevista. Não cruze os braços ou se recoste na cadeira como se dissesse: “*Quero ver você me impressionar*”. Se você pretende fazer anotações, avise antes ao candidato.

Não faça o candidato esperar demais. Se você vai julgá-lo também por sua pontualidade, dê a ele a gentileza de recebê-lo na hora combinada. Isto é uma questão de respeito. Não cultive a atitude “se querem emprego, eles que esperem”.

B. Faça propaganda da FILON

O fato de o candidato estar fazendo entrevista não significa que ele não precise ser convencido de que deseja realmente o emprego. Para isso, trace um breve perfil da **FILON** e do cargo que tem a oferecer, mas não crie falsas expectativas.

C. Faça com que o candidato fale

Como regra geral, a sua parte da conversa deve tomar cerca de 25% do tempo da entrevista. No tempo restante, quem fala é o candidato. É assim que você vai poder conhecê-lo. É essencial usar perguntas abertas, evitando “sim” e “não” como resposta. Se o candidato lhe der respostas curtas, peça detalhes. Incentive-o a falar ao máximo. E não fale só sobre o emprego, busque assunto fora dos negócios. Comente algo do cotidiano, use a ficha de inscrição do candidato para discutir algo (por exemplo: se ele fez algum curso, converse sobre ele), pois isso fará com que você consiga ver a “pessoa” e não o “candidato”.

Se o candidato estiver mais interessado em lhe fazer perguntas do que em respondê-las, diga a ele o seguinte: “*Suas perguntas são importantes, mas, em princípio, gostaria de conhecê-lo melhor. Se você estiver de acordo com nossos padrões e se ajustar às nossas necessidades, eu faço questão de responder a todas as suas perguntas.*”

D. Fazendo perguntas gerais

Relacionamos abaixo algumas perguntas necessárias à entrevista:

- Conte-me sobre seu último (ou atual) emprego. Por que você saiu? (Por que você quer sair?)
-

- De que emprego anterior você mais gostou? Por quê?
- Se você tivesse que escolher um, que trabalho anterior mais lhe desagradou? Por quê?
- Como você se relacionava com o seu último Gerente ou Supervisor?
- Como você acha que seus ex-gerentes responderiam se lhes fosse pedido para descrever seus pontos fortes? E seus pontos fracos?
- Por que você acha que gostaria de trabalhar na **FILON**?
- Por que nesta função?
- O que você considera importante para ser um bom...? (Preencher com o cargo ao qual o candidato está se propondo.)
- Que tipos de pessoas lhe desagradam?
- O que você gostaria de ter em seu próximo trabalho que você não está conseguindo agora?
- De todos os aspectos de seu último trabalho, de qual você gostou mais? E menos?
- No seu trabalho anterior, que porcentagem de seu tempo era dedicada a vendas?
- Descreva um dia típico no seu atual (ou anterior) emprego.
- Quais são seus hábitos de vida?
- Como é sua família? Tem filhos? Quem é o responsável por eles? Tem cônjuge? Como ele(a) vê o seu trabalho?
- Tem o hábito de ler? Jornais, revistas, livros? Quais?
- O que você conhece sobre o nosso ramo de negócio?
- Você precisa de dinheiro para quê?

ii) Cinco perguntas fundamentais

Embora as perguntas anteriores possam lhe dar excelentes informações sobre os candidatos, elas também são facilmente respondidas por pessoas mais experientes. As cinco perguntas abaixo não permitem respostas prontas, por isso devem ser feitas a todos os candidatos.

A. Você comete erros?

Se o candidato disser “não”, tome cuidado. Todo mundo comete erros de vez em quando. Quem não consegue admitir um erro, geralmente não assume as responsabilidades por eles. Pessoas que admitem que cometem erros também são capazes de aprender com eles.

B. Como você se vê profissionalmente no futuro?

Isto ajuda a determinar o grau de maturidade e ambição da pessoa. O candidato pretende ficar com você por pouco tempo? O que, de fato, está procurando?

C. Sua ficha de inscrição me diz muito pouco a seu respeito e de sua experiência. O que não consta desta ficha que você gostaria de me dizer para que eu possa tomar minha decisão?

Esta é uma ótima pergunta, pois permite ao candidato dizer qualquer coisa que queira e não teve oportunidade de falar anteriormente.

Nota: As próximas perguntas são bastante interessantes e devem ser utilizadas especificamente para candidatos à área de vendas.

D. Você está mais interessado em dinheiro ou em fazer um bom trabalho?

A maioria dos candidatos pensa que você está procurando alguém que se orgulhe em fazer bem um trabalho. É claro que você quer esse tipo de pessoa, mas você deve se lembrar que está em vendas e que precisa muito de pessoas que queiram ganhar dinheiro. Se o dinheiro não fosse importante, por que alguém gostaria de ocupar um cargo em vendas? Sua equipe estará mais forte com alguém que quer vender e ganhar dinheiro do que com alguém que tem mais interesse em outras tarefas.

E. O que você pensa que determina o progresso de uma pessoa em uma boa empresa?

O candidato pode responder coisas como “fazer um bom trabalho”, “confiança”, “trabalhar bem com os clientes” etc. Tudo isso está correto, mas você está procurando uma pessoa orientada para um bom desempenho em vendas e essa é a resposta que você quer ouvir.

3.2.2 Estabelecendo Padrões

Esclareça as expectativas do candidato em relação ao trabalho. Ao mesmo tempo, defina com clareza as suas expectativas, esclarecendo os padrões que a empresa e o cargo exigem.

Para isso:

- Mostre aos candidatos o Resumo de Desempenho. Ao fazer isso, você vai deixar claro que um bom desempenho em vendas será exigido e cobrado.
 - Mostre que não estamos procurando candidatos “médios”. Aponte as médias da **FILON** em relação a cada estatística no Resumo de Desempenho.
 - Explique que temos funcionários atuais abaixo dessas médias, alguns dentro da faixa aceitável e outros sempre acima da média. Faça com que ele entenda que o que você precisa é de mais funcionários com desempenho acima da média. E que, inclusive, oferecemos prêmios para os campeões de venda, como também aplicamos ações corretivas para aqueles que constantemente mantêm um desempenho insatisfatório.
 - Pergunte ao candidato o que seria justo fazer se fosse contratado, treinado suficientemente e não conseguisse um desempenho acima ou dentro da média. Se ele não responder que deve ser despedido, passe para o próximo candidato. Se disser que deve ser despedido, você conseguiu estabelecer o desempenho como um critério para determinar a estabilidade de emprego.
 - Comente com o candidato a importância do espírito de equipe. Diga a ele que o fato de cada cargo ter funções definidas não significa que ele não exerça funções que não são suas. O importante é colaborar com a equipe e garantir um melhor funcionamento do negócio.
 - Se necessário, faça um teste simples e curto para checar aritmética, habilidade de leitura, compreensão de textos, e outros, conforme as necessidades do cargo.
-

3.2.3 Tentando Não Errar

Ao avaliar um candidato, seja objetivo. Não avalie baseado em dados subjetivos, de acordo com sua impressão pessoal. Seja neutro e escolha o candidato cujas qualificações mais se aproximam do cargo solicitado. Não exclua candidatos que dizem procurar um salário maior do que aquele que você oferece. Também não exclua aqueles que você considera “superqualificados” para o cargo. Se for o caso, o próprio candidato recusará o emprego.

3.2.4 Checklist de Contratação

O futuro contratado deve saber exatamente o que é esperado dele aqui na **FILON**. Antes de efetuar a contratação do funcionário é preciso fazer um último contato para reafirmar/reforçar algumas questões importantes, tais como:

- Disponibilidade de horário: explicar que há possibilidade de, ocasionalmente, ser preciso trabalhar em domingos especiais, que antecedem épocas de pique de vendas, ou todos os domingos no caso de jogos ou eventos.
 - Explicar que as regras de apresentação pessoal devem ser seguidas à risca, bem como o uso do **uniforme**.
 - O vendedor deve estar preparado para realizar tarefas extras (ligadas à área de vendas), tais como: arrumação e limpeza da sua seção/loja, inventários de mercadorias etc.
 - Explicar que será feito um contrato de experiência de **90 dias, podendo ser dividido em dois períodos intermediários. Ex.: 30/30 ou 45/45**. Ao final desse período, serão feitas uma avaliação do candidato e uma revisão do sistema de remuneração.
 - Explicar Sistema de Remuneração.
-

3.3 AGRADECENDO AOS NÃO SELECIONADOS

Devemos aos candidatos não-aprovados uma explicação.

Podemos avisá-los de duas formas:

i) Estabelecendo um prazo para resposta.

Avisar os candidatos de que o processo de entrevistas terminará num determinado dia, quando, então, você entrará em contato apenas com os selecionados.

ii) Telefonando ou enviando uma carta a cada um deles, conforme exemplo abaixo.

Prezado (nome do candidato),

Agradecemos seu interesse em trabalhar conosco. No momento, infelizmente, não é possível aproveitá-lo em nossos quadros.

Vamos guardar sua ficha de inscrição em nosso arquivo, deixando a porta aberta para possíveis oportunidades no futuro. Nesse caso, entraremos em contato com você.

Novamente agradecemos o seu interesse.

Atenciosamente,

(assinatura)

3.4 PROCEDIMENTOS E NORMAS DE ADMISSÃO

Para ser contratado, o novo funcionário deve apresentar os seguintes documentos:

- Cópia autenticada da Carteira de Identidade.
- Cópia autenticada do CPF/MF
- Cartão PIS/PASEP, quando cadastrado.
- Carteira de Saúde ou Atestado Médico.
- Cópia autenticada do Título de Eleitor.
- Cópia autenticada do Certificado de Reservista.
- Cópia autenticada da Certidão de Nascimento de filhos menores de 14 anos.
- Cópia autenticada da Certidão de Casamento.
- Cópia autenticada do Cartão de Vacinação dos filhos de 0 a 5 anos.
- Duas fotos 3x4.
- Exame Médico Admissional.

Para fazer o exame médico admissional, o funcionário deve ir à clínica credenciada (se for o caso) ou a algum órgão do INSS. Os exames devem ser realizados, preferencialmente, por Médicos do Trabalho e custeados pelo empregador.

Está prevista, também, a realização de um exame médico periódico, realizado por um Médico do Trabalho ou credenciado pela **FILON**(se for o caso).

O Gerente, após recolher os itens acima, deve preencher o Formulário de Movimentação de Pessoal e remeter tudo ao Departamento Pessoal.

Segue exemplo de Formulário de Movimentação de Pessoal e Formulário de Histórico de Salários, que deve ser atualizado mensalmente pelo Departamento Pessoal de cada loja para facilitar cálculos de férias / 13^o / e rescisões.

Formulário de Movimentação de Pessoal

Nome: _____
 Matrícula: _____ Data: _____

Admissão

Data: _____ Cargo: _____
 Loja/Setor: _____ Salário: _____
 Horário: _____

Período de Experiência

Prazo: _____ Rescisão
 Renovação
 Efetivação

Transferência/Promoção

De: _____ Para: _____
 Loja/Setor: _____ Loja/Setor: _____
 Cargo: _____ Cargo: _____
 Horário: _____ Horário: _____
 Salário: _____ Salário: _____

Demissão

Data: _____ Pedido de demissão
 Iniciativa da Empresa

 Responsável Departamento Pessoal

 Responsável Loja/Setor

 Supervisor

Formulário de Histórico de Salários

Anotações de Salário

Nome: _____

Data de Admissão: _____ Cargo: _____

<p>1º Ano</p> <p>1º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>2º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>3º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>4º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>5º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>6º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>7º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>8º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>9º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>10º salário:mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>11º salário:mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>12º salário:mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>13º salário:mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>Férias: _____</p>	<p>3º Ano</p> <p>1º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>2º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>3º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>4º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>5º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>6º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>7º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>8º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>9º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>10º salário:mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>11º salário:mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>12º salário:mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>13º salário:mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>Férias: _____</p>
<p>2º Ano</p> <p>1º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>2º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>3º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>4º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>5º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>6º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>7º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>8º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>9º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>10º salário:mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>11º salário:mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>12º salário:mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>13º salário:mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>Férias: _____</p>	<p>4º Ano</p> <p>1º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>2º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>3º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>4º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>5º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>6º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>7º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>8º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>9º salário: mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>10º salário:mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>11º salário:mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>12º salário:mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>13º salário:mês _____ ano _____ R\$ _____</p> <p>Férias: _____</p>

Responsável Dep. Pessoal

Responsável Loja/Setor

Supervisor

3.5 CONTRATO DE EXPERIÊNCIA

Na admissão do funcionário, será feito um Contrato de Experiência de 90 dias.

Nota: *A Lei determina que o contrato de experiência deve ser de, no máximo, 90 dias, podendo ser dividido em dois períodos intermediários. Ex.: 45/45.*

O contrato de experiência assegura a permanência do novo funcionário até o seu término, quando tanto o funcionário como a **FILON** poderão pedir dispensa sem aviso prévio.

Se, por decisão de alguma das partes, o contrato for interrompido antes do prazo acertado, a parte que solicitar a rescisão deverá indenizar a outra em metade do prazo a vencer.

Se o funcionário não corresponder às expectativas da **FILON** ou se não for de seu interesse continuar no cargo, deverá assinar a carta de demissão no último dia do período de experiência.

Tanto no caso de efetivação, quanto na rescisão ou término do contrato de experiência, o Gerente deve enviar o Formulário de Movimentação de Pessoal para o Departamento Pessoal.

Segue exemplo de Contrato de Experiência.

CONTRATO DE EXPERIÊNCIA

Por este instrumento particular firmado entre as partes, de um lado o Sr(a). _____
 _____, com _____
 anos de idade, residente na _____,
 _____, _____ portador(a) da Carteira
 (nacionalidade) (estado civil)
 Profissional nº _____, Série _____, de ora em diante designado “EMPREGADO”, e
 do outro a firma _____ com
 sede na _____, de ora em diante
 designada “EMPREGADORA”, fica justo e combinado o seguinte:

- 1º – A “EMPREGADORA” admite o empregado para exercer as funções de _____,
 mediante o salário de R\$ (_____), pagos por _____ (hora, mensal, tarefa ou
 diária).
- 2º – O prazo do presente contrato é de _____ dias, podendo ser prorrogado por uma única vez pelo
 mesmo prazo acima, findo o qual, passará a vigorar por prazo indeterminado.
- 3º – Ocorrerá o término do presente contrato pelo seu vencimento nos prazos supra ou pela rescisão da
 EMPREGADORA na hipótese de justa causa do EMPREGADO. Nenhum aviso prévio, ou
 indenização, é devido pelo término do presente contrato no prazo estipulado.

E, por assim estarem de acordo, firmam o presente, em duas vias, uma das quais é entregue ao
 empregado.

_____, _____ de _____ de _____

 Empregadora

 Empregado

Nota: *O contrato poderá ser firmado pelo prazo máximo de 90 dias.*

N.B.: A firma não fica desobrigada de fazer o Registro do empregado, que é obrigatório em qualquer hipótese.

3.6 TREINAMENTO

Todos os funcionários recebem treinamento ao ingressar na **FILON**. O plano de treinamento é descrito posteriormente no Capítulo 10 – *Treinamento de Pessoal. Bem como no Manual “Treinando para Treinar”*

3.7 PAGAMENTO

O pagamento do salário é efetuado da seguinte forma: 100 % , até o quinto dia útil do mês seguinte ao vencido.

No dia do pagamento você receberá e assinará uma via do contracheque.

3.8 DEDUÇÕES DE PAGAMENTO

O seu salário sofrerá os descontos previstos por Lei, tais como: INSS, Imposto de Renda, Contribuição Sindical, Vale-transporte, Faltas, Atrasos e Pensão Judicial, se for o caso, além dos possíveis descontos provenientes de convenções coletivas ou acordos coletivos com o sindicato.

3.9 HORÁRIO DE TRABALHO

O horário de trabalho é dividido por turnos e varia de acordo com a localização do estabelecimento. Segue a organização dos turnos:

i) Loja de rua

Sugestão

- das 09:30 às 16:00 hs
- das 12:00 às 18:30 hs
- das 15:30 às 22:00 hs

Dezembro, feriados especiais e domingo: verificar com seu supervisor.

ii) Loja em shopping

Sugestão:

- das 9:30 às 16:00 hs
- das 12:00 às 18:30 hs
- das 15:30 às 22:00 hs

Dezembro, feriados especiais e domingo: verificar com seu supervisor.

3.10 QUADRO DE HORÁRIO

A programação de trabalho é determinada pela Gerência e deve garantir um perfeito atendimento em todos os horários.

A Gerência tem autonomia para alterar o horário, tendo em vista ocasiões especiais, promoções ou incrementos de venda, sempre respeitando a legislação vigente. Alterações por um período maior deverão ser comunicadas ao Departamento Pessoal.

Quando o horário determinado não lhe for conveniente, fale com o Gerente, que fará o possível para remanejá-lo e então solucionar a situação.

3.11 HORÁRIO PARA REFEIÇÕES

O quadro de horário estabelece o intervalo de cada funcionário, procurando nunca desfaltar a loja. Porém, devemos estar atentos ao movimento da loja, visando o melhor atendimento ao cliente. Assim, o horário para refeição fica flexível, sempre respeitando a autorização da Gerência.

3.12 FREQUÊNCIA DOS FUNCIONÁRIOS

A **FILON** espera de você pontualidade e o cumprimento integral do horário de trabalho. As faltas ou atrasos só serão abonados por motivo justificável, conforme especificado adiante.

O controle de frequência será feito pelo livro de ponto, que é administrado pelo Gerente. Cada funcionário é responsável por assinar diariamente o livro de ponto. Caso não o faça, a **FILON** fica sujeita à multa, que poderá ser repassada aos funcionários responsáveis.

i) Faltas

Se, por alguma razão, você não puder comparecer ao trabalho, justifique sua ausência ao seu superior com, no mínimo, um dia de antecedência, para que ele possa remanejar outra pessoa para o seu lugar.

É proibido faltar entre feriados e aos sábados, a não ser por motivo justificado. Caso o funcionário não justifique a ausência devidamente poderá ser advertido e, até mesmo, demitido.

As ausências justificáveis por motivo de lei são:

- Ausência de até dois dias consecutivos em caso de falecimento de cônjuge, pais, filhos, irmãos ou pessoa declarada como dependente na Carteira de Trabalho do funcionário.
- Ausência de até dois dias consecutivos, ou não, para alistamento eleitoral.
- Ausência de até três dias consecutivos para casamento.
- Ausência de 1 dia em cada 12 meses de trabalho para doação voluntária de sangue.
- Ausência para cumprimento das exigências do serviço militar.
- Ausência para servir como testemunha na Justiça ou como jurado no Tribunal do Júri, ou ainda para comparecimento à Justiça do Trabalho.
- Ausência para servir de mesário/presidente de mesa em época de eleição.
- Ausência por doenças infecto-contagiosas ou que impossibilitem a execução das tarefas normais.

Qualquer das situações assinaladas acima só será aceita se comprovada mediante documentação correspondente.

Faltas por motivo de doença se tornarão indesculpáveis caso o funcionário não apresente atestado médico quando retornar ao trabalho.

Nota: *Os funcionários que faltam excessivamente estão sujeitos à ação disciplinar. A ausência é considerada excessiva quando o funcionário se ausenta mais de um dia em um período de dois meses.*

ii) Atrasos

Se, por qualquer motivo, você não puder chegar ao trabalho na hora correta (incluído o intervalo para refeições), deverá avisar ao seu superior com, no mínimo, 24 horas de antecedência. Se você não o informar, ou se o motivo não for justificável, ficará sujeito à ação corretiva.

São considerados atrasos indesculpáveis: problemas com carro, trânsito, viagens ou, ainda, não ter despertado na hora correta.

Nota: *Os funcionários que se atrasam excessivamente estão sujeitos à ação disciplinar. O atraso é considerado excessivo, quando o funcionário se atrasa mais de uma vez por mês.*

iii) Greve de ônibus, metrô, trem

Nós temos uma responsabilidade para com os nossos clientes; portanto, imprevistos que impeçam o perfeito funcionamento da loja devem ser solucionados para não prejudicar a qualidade do nosso atendimento.

Nestes casos, entre em contato o mais rápido possível com a Gerência, que, de acordo com as situações particulares de cada funcionário, dará a melhor alternativa, que pode ser uma carona, reunir grupos, pegar um táxi etc.

3.13 APRESENTAÇÃO PESSOAL

A apresentação pessoal de nossos funcionários é fundamental para a imagem que passamos aos nossos clientes. Como forma de manter uma identidade visual da **FILON**, adotamos o seguinte padrão visual para as equipes das lojas:

- Uso do uniforme – camiseta masculina / blusa feminina, calça jeans e calçados tenis, todos pré-

definidos pela **FILON** e que, a cada nova coleção poderá sofrer

alterações que também serão previamente avisadas. Todas as peças devidamente limpas e passadas.

- Proibido o uso de camiseta regata
-
- Barba bem feita
-
- Cabelo Arrumado

Além do **vestuário**, é importante a forma como o funcionário se apresenta ao cliente. Afinal, ninguém gosta de ser atendido por uma pessoa com aparência desagradável.

Portanto, atenção aos seguintes procedimentos:

- Sapatos – devem estar sempre limpos.
- Cabelos – devem estar sempre bem penteados.
- Unhas – feitas e/ou aparadas.
- Acessórios – durante o horário de trabalho não é autorizado o uso de acessórios com nome ou logotipo de outras empresas concorrentes.
- Bijuterias/jóias – devem ser discretas.
- Perfume – deve ser discreto.
- Óculos escuros – não é permitido o seu uso, apenas os de grau.
- Balas e/ou goma de mascar – não é permitido chupar balas ou mascar chicletes, pois dificulta a comunicação, além de causar má impressão ao cliente.
- Funcionários (barba e bigode, se for o caso) – sempre feitos.
- Funcionárias (maquiagem) – em tons leves.
- Em hipótese alguma é permitido comer qualquer alimento no salão de vendas ou no caixa.

Nota: *O não-cumprimento dos itens acima pode ocasionar ação corretiva, ou mesmo demissão.*

3.14 IDENTIFICAÇÃO DO FUNCIONÁRIO

Nos formulários de estatísticas, o funcionário é identificado pelo seu nome. Os vendedores também recebem um número para serem identificados nas operações do computador.

Cabe ao Departamento Pessoal fornecer ao vendedor seu número de identificação.

3.15 PASTA DO FUNCIONÁRIO

A Gerência tem uma pasta para cada funcionário, com o arquivo do seu histórico na **FILON**. Esta pasta contém: Resumos de Desempenho; Resumos Trimestrais de Metas; Formulários de Orientação; Cartas de Advertência ou de Elogio; Termos de Compromisso; Programa de Treinamento; enfim, todos os dados do funcionário.

Este arquivo registra a evolução dos funcionários na **FILON**, facilitando o acompanhamento do trabalho de cada um deles e a avaliação de toda equipe.

Além disso, a Gerência possui uma pasta para arquivo dos formulários de performance da loja. Assim, é possível comparar o desempenho do vendedor em relação à loja como um todo.

3.16 PROMOÇÕES E TRANSFERÊNCIAS

Nós incentivamos você a almejar uma promoção dentro da **FILON**. Através do seu desempenho em vendas e/ou na loja como um todo, estaremos constantemente avaliando a sua performance. Segundo a nossa filosofia de reconhecimento de resultados e boa conduta, a promoção é apenas uma questão de dedicação profissional.

Muitas vezes podemos utilizar uma transferência de filial como promoção: uma transferência para uma loja de maior movimento significa uma promoção. Uma outra forma de reconhecer o trabalho de um funcionário é oferecer um cargo de maior responsabilidade e, conseqüentemente, uma remuneração maior.

Para autorizar uma transferência ou promoção é necessário que o Gerente da loja tenha certeza de que a sua equipe estará estruturada após as alterações de quadro e, ainda, solicitar

a autorização da Supervisão. Depois, é só remeter o Formulário de Movimentação de Pessoal ao Departamento Pessoal.

3.17 FUMO, ÁLCOOL E DROGAS

Não é permitido o uso de bebidas alcoólicas ou drogas ilegais em qualquer área no interior da loja. Comparecer ao trabalho sob o efeito de qualquer uma dessas drogas ou se for detectado hálito de álcool em um funcionário durante o seu expediente de trabalho, ele está sujeito à demissão.

Não é permitido fumar em qualquer área no interior da loja.

3.18 ATITUDES E CONDUTAS INACEITÁVEIS

Relacionaremos abaixo algumas condutas e atitudes que julgamos inaceitáveis na **FILON** e que podem resultar em ações corretivas ou mesmo demissão:

- Ser descortês com o cliente, isto é, não respeitar as regras que indicam como tratar o cliente. *Ex. Ao entrar um cliente na loja, o vendedor o abordar da seguinte maneira:*
“E aí, grande! Certo?”
 - Não contribuir para manter o local de trabalho limpo e organizado, pronto para o atendimento. *Ex. Não arrumar as roupas pós-atendimento, deixar o balcão desorganizado com boletas jogadas de qualquer maneira.*
 - Ausentar-se ou atrasar-se excessivamente ou sem justificativas. *Ex. Não comunicar aos gerentes que pode se atrasar, sair para almoçar sem avisar.*
 - Alterar o horário de trabalho ou trocar de horário com outros funcionários sem autorização da Gerência. *Ex. Troca de horário entre vendedores sem autorização da gerência.*
 - Não acatar ordens superiores ou recusar-se a executar o trabalho designado. *Ex. Ao ser solicitado para um trabalho, fazer “corpo mole” ou então não realizá-lo sem apresentar justificativa.*
-

- Fazer trabalho pessoal, em benefício próprio, durante o expediente de trabalho. *Ex. Uso da internet para assunto particular.*
 - Usar o telefone para ligações pessoais, a não ser em casos de emergência. *Ex. Usar o telefone para programas noturnos.*
 - Não se apresentar conforme as normas da **FILON**. *Ex. Não usar o uniforme.*
 - Ter desempenho abaixo da média. *Ex. Ter os menores desempenhos de vendas seguidas vezes.*
 - Restringir ou impedir o funcionamento normal da loja. *Ex. Solicitar constantemente o fechamento antecipado da loja.*
 - Violar as regras de segurança. *Ex. Apertar o botão de pânico sem necessidade.*
 - Roubar ou danificar propriedade da **FILON** ou de colegas de trabalho. *Pegar ou mexer sem autorização em qualquer artigo da loja ou de funcionários.*
 - Ser desonesto.
 - Falsificar documentos de outros ou de si próprio.
 - Revelar informações confidenciais. *Ex. Informar a amigos as cotas da loja.*
 - Alterar sem autorização ou remover qualquer material da **FILON** exposto nos painéis e quadros de aviso. *Ex. Remover um display da vitrine sem aviso.*
 - Permitir a entrada de estranhos nas dependências internas. *Ex. Levar amigos ao estoque.*
 - Trocar mercadorias com má-fé, agindo com interesses pessoais contrários à **FILON**. *Ex. Tirar uma mercadoria da vitrine com o interesse de evitar venda para retirá-la após o vale.*
 - Usar ou vender drogas. *Ex. Passar drogas dentro da loja.*
-

- Apresentar-se para trabalhar sob efeito de álcool ou drogas. *Ex. Vir trabalhar virado da noite sob o efeito de álcool ou drogas.*
- Fumar dentro da loja ou na porta.
- Portar armas ou brigar no ambiente de trabalho. *Ex. Discutir na frente de cliente por qualquer que seja o motivo*
- Comercializar mercadorias não pertencentes à **FILON**. *Ex. Vender bombom caseiro da “Tia” em horário de trabalho.*
- Distribuir literatura não relativa à **FILON**. *Ex. Trazer revistas femininas e ficar lendo em horário de trabalho.*
- Solicitar favores pessoais a funcionários da **FILON** durante o horário de trabalho. *Ex. Pedir para o boy ir ao banco fora de hora para bem próprio.*
- Discriminar qualquer pessoa seja por: etnia, cor, religião, sexo, nacionalidade ou aparência física.
- Realizar apelo sexual em ambiente de trabalho. As relações de trabalho devem ter apenas caráter profissional. *Ex. Desrespeitar sexualmente o colega de trabalho dentro da loja.*

Se você observar alguma conduta que pareça violar estas regras, informe imediatamente à Gerência e/ou Supervisão.

Esta lista não está completa. A **FILON** poderá considerar uma atitude, mesmo não citada acima, merecedora de ação corretiva.

3.19 ASSÉDIO SEXUAL

Não toleramos apelo sexual de funcionários em ambiente de trabalho. A **FILON** espera que todos os funcionários se comportem de maneira profissional, com respeito por seus colegas. Investidas ou pedidos de favores sexuais, sob pretexto de serem base para contratação ou promoção de um funcionário, são considerados apelo sexual.

O assédio sexual fica caracterizado quando:

- 1) Existe comunicação implícita ou explícita de condicionamento da submissão a favores sexuais para se obter ou manter o emprego.
- 2) A submissão ou rejeição de tal comportamento ou a sua denúncia é utilizada como fator em decisões, afetando o emprego do indivíduo.
- 3) Comportamentos dessa ordem acabam interferindo substancialmente no emprego de um indivíduo e criando um ambiente de trabalho intimidante, hostil ou ofensivo.

A **FILON** irá fazer o possível para proporcionar um ambiente de trabalho livre de todas as formas de assédio. Esta norma se aplica aos atos de Gerentes, Diretores, colaboradores, clientes, fornecedores e quaisquer outras pessoas que entrem em contato com os funcionários. Se você perceber uma conduta que viole essas regras, informe o seu Gerente, Supervisor ou, ainda, ao Diretor-superintendente.

3.20 AÇÕES CORRETIVAS

Como forma de corrigir atitudes não aprovadas pela **FILON**, adotamos ações corretivas. Vale ressaltar que a repetição destas condutas poderá ocasionar demissão.

Uma ação corretiva compreende diversas etapas:

- 1) A Gerência faz uma advertência verbal.
 - 2) Se o problema não for corrigido, a Gerência faz uma advertência por escrito (Documento de Ação Corretiva), com um prazo fixado para a resolução do problema.
 - 3) Se o problema não for corrigido dentro do prazo previsto, a Gerência faz uma outra advertência por escrito.
-

- 4) Após orientação da Gerência e duas cartas de advertência, o funcionário deverá receber uma suspensão de três dias ou demissão. Esta será a última oportunidade de corrigir uma conduta inaceitável.

- 5) Demissão.

Notas: *Se houver recusa do funcionário em assinar o Documento de Ação Corretiva, chame duas pessoas para testemunhar que o mesmo se recusou a assinar e que a segunda via do documento foi entregue.*

Se, após a suspensão, o mesmo problema voltar a acontecer, o funcionário poderá ser demitido por justa causa.

Segue exemplo do formulário Documento de Ação Corretiva.

DOCUMENTO DE AÇÃO CORRETIVA

Nesta data, _____ na presença de _____, _____
_____, reuni-me com _____ cargo _____, Loja _____ para
discutir o seguinte problema: _____

Esta é a 1ª (), 2ª (), 3ª () reunião com o funcionário, com relação a essa ou outras questões. O histórico do problema é:

Explicação da seriedade do problema e das conseqüências, caso o problema continue:

Detalhes da reunião e o plano de ação acertado com o funcionário:

Este documento serve como notificação de que a empresa considera que esse tipo de conduta merece ação disciplinar. Ele fará parte de seu arquivo pessoal. Caso queira, você pode usar o espaço abaixo para suas observações.

3.21 DESLIGAMENTO DE FUNCIONÁRIO

i) Demissão por iniciativa da **FILON**

Para a Gerência decidir pela demissão de um dos seus funcionários, é necessário que ela tenha avaliado o desempenho do funcionário, verificado os pontos falhos e, acima de tudo, orientado quanto às dificuldades apresentadas, conforme especificado no **PTG – Programa de Treinamento de Gerentes**. Após o cumprimento dos itens acima, é necessário comunicar o fato à Supervisão.

Após os procedimentos de demissão, não haverá mais necessidade de o funcionário comparecer à loja.

ii) Demissão por justa causa

A Lei vigente no país considera passíveis de justa causa as seguintes condutas:

- Ato de improbidade (desonestidade).
 - Incontinência de conduta ou mau procedimento.
 - Negociação habitual, por conta própria ou alheia, sem permissão do empregador e quando constituir ato de concorrência à Empresa para a qual trabalha, ou se for prejudicial ao serviço.
 - Condenação criminal do funcionário, passada em julgado, caso não tenha havido suspensão da execução da pena.
 - Relaxamento no desempenho das respectivas funções.
 - Embriaguez habitual ou em serviço.
 - Violação de segredo da Empresa.
 - Ato de indisciplina ou de insubordinação.
 - Abandono de emprego.
 - Ato lesivo da honra ou da boa fama, praticado em serviço, contra qualquer pessoa, ou ofensa física, nas mesmas condições, salvo em caso de legítima defesa, própria ou de outrem.
-

- Ato lesivo da honra e da boa fama ou ofensa física praticada em serviço, contra o empregador e superiores hierárquicos, salvo em caso de legítima defesa, própria ou de outrem.
- Prática de jogos de azar.
- A prática, devidamente comprovada em inquérito administrativo, de atos que coloquem em risco a segurança nacional.

iii) Demissão por iniciativa do funcionário

O funcionário deverá avisar sua saída ao seu superior com antecedência mínima de 15 dias, para que seja providenciado um substituto. Além disso, ele deverá escrever uma carta de demissão e cumprir um aviso prévio de 30 dias.

O desligamento da **FILON** será conforme a Lei vigente.

Notas: *Em qualquer caso, quando houver um desligamento da **FILON** é preciso:*

- *Enviar ao Departamento Pessoal o Formulário de Movimentação de Pessoal, comunicando a demissão.*
- *Enviar ao Departamento Pessoal a Carta de Demissão.*
- *Solicitar o uniforme ou a indenização devida.*
- *Fazer o Exame Médico Demissional.*

O exame admissional é válido por 120 dias. Se o funcionário sair da empresa durante este período, não há necessidade de se fazer o exame médico demissional.

A demissão é feita na própria loja pelo Gerente. Porém, o funcionário deve comparecer ao Escritório em data acordada para assinar a rescisão e receber o pagamento.

Seguem exemplos de Cartas de Demissão.

À

EM MÃOS

Prezados Senhores,

Venho, por meio desta, solicitar meu desligamento do quadro de funcionários desta Empresa a partir do dia ___/___/___.

Solicito também a dispensa do aviso prévio.

_____, _____ de _____ de 2000.

Assinatura do Funcionário

À

EM MÃOS

Prezados Senhores,

Venho, por meio desta, solicitar meu desligamento do quadro de funcionários desta Empresa a partir do dia ___/___/___.

Informo que cumprirei o aviso prévio que se encerrará em ___/___/___.

_____, _____ de _____ de 2000.

Assinatura do Funcionário

CARTA DE DISPENSA

Ao Sr.(a) _____

Razão Social: _____

Pela presente o(a) notificamos que, a partir do dia _____, não mais serão utilizados os seus serviços pela nossa Empresa e, por isso, vimos avisá-lo(a) nos termos e para os efeitos dispostos na legislação em vigor.

Pedimos a devolução da presente carta com seu “CIENTE” e “OPÇÃO” abaixo.

Atenciosamente,

Declaro-me ciente, exercendo opção por:

() Redução de duas horas diárias.

- () Falta de _____ dias corridos.
- () Dispensa do aviso prévio.

____/____/____

Assinatura do Funcionário
