

Manual do Colaborador



REQUEST

Transformando Conhecimento em Resultados

MANUAL DO COLABORADOR REQUEST

Prezado Colaborador,

Nós da **REQUEST** ficamos felizes com sua presença!

Prezamos a integração, o bom relacionamento interpessoal e o crescimento profissional de todos os integrantes de nossa equipe e acreditamos que a comunicação seja fundamental para o bom desempenho de nossas atividades.

Pensando nisso, desenvolvemos este Manual do Colaborador, onde estão organizados de forma clara e breve, todos os procedimentos, regras e políticas internas de nossa empresa, que visam orientar sua atuação quanto às condições de seu contrato de trabalho e os benefícios que estão à sua disposição, além de procedimentos para as circunstâncias do seu dia-a-dia.

Recomendamos que leia com atenção e guarde para consultas posteriores e saiba que o RH está à sua disposição para esclarecimento de dúvidas ou fornecimento de informações.

Caso haja alguma informação que não esteja neste manual ou que possamos aperfeiçoar, sinta-se à vontade escrevendo para o e-mail: rh@request.com.br

Esperamos que nosso ambiente de trabalho seja produtivo e os desafios propostos sejam enriquecedores à sua carreira.

Seja bem vindo!

Recursos Humanos
Request

MANUAL DO COLABORADOR REQUEST

ÍNDICE

NOSSA EMPRESA	pág 06
MISSÃO, VALORES, PARCERIA, POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, POLÍTICA DE QUALIDADE E OBJETIVOS DA QUALIDADE	pág 08
Missão	pág 08
Valores	pág 08
Parceria	pág 09
Política de Responsabilidade Social	pág 10
Política de Qualidade	pág 10
Objetivos da Qualidade	pág 10
COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO COM A QUALIDADE	pág 11
FOCO NO CLIENTE	pág 11
SOLUÇÕES	pág 12
PRINCIPAIS CLIENTES	pág 14
CONHECENDO A ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA REQUEST	pág 16
Horário de Trabalho	pág 17
Pagamento	pág 18
Horas Extras	pág 18
Férias	pág 18
BENEFÍCIOS OPCIONAIS	pág 19
Assistência Médica	pág 19
Seguro de Vida	pág 19
TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO	pág 20
USO DE TELEFONES	pág 20
POLÍTICA DE SEGURANÇA E UTILIZAÇÃO DA REDE	pág 21
Utilização da Rede	pág 22
Compartilhamento de Utilização	pág 24
Utilização de E-mail	pág 26
Utilização de acesso à Internet	pág 29
Utilização de Impressoras	pág 31
Utilização da Política de Utilização da Rede	pág 32
PUNIÇÕES	pág 33
Da Advertência	pág 34
Da Suspensão	pág 35
Da Exclusão do colaborador	pág 36
PARA SE COMUNICAR COM A REQUEST	pág 37

MANUAL DO COLABORADOR REQUEST

NOSSA EMPRESA

Fundada em São Paulo, em 1985, por Romeu Dias Martins, a **REQUEST** é hoje uma empresa de Consultoria Internacional de capital brasileiro.

Com mais de 20 anos de experiência no mercado de serviços na área de tecnologia da informação, a **REQUEST** é uma das principais consultorias estratégicas de Outsourcing de Projetos e Capital Humano para Negócios e TI do país, com foco e expertise nas áreas de finanças, governo e varejo.

Com parcerias sólidas e comprometida com resultados, seus serviços e soluções otimizam a gestão corporativa e operacional, agregando valor competitivo e inovação para integrar capital humano, processos e tecnologias de ponta, frente aos desafios e oportunidades do mercado global.

Constituída por consultores experientes que atuam ativamente em Organizações Privadas e Instituições Públicas, oferecemos serviços integrados que possibilitam a transferência de conhecimento para os negócios, garantindo a melhor relação Qualidade e Produtividade.

Combinamos Gerenciamento de Negócios e know-how logístico apoiados por um forte conhecimento tecnológico para os segmentos diversos tais como Finanças, Governo e Varejo, além do amplo domínio na Administração Pública.

Com operações e negócios em desenvolvimento na Venezuela, Portugal e Espanha, a **REQUEST** tem obtido grande destaque no cenário internacional, fato resultante da visão pioneira em explorar outras regiões.

A **REQUEST** está fisicamente presente na Europa e América do Sul, implementando todos os conhecimentos adquiridos em nosso País, onde ocorreram as maiores revoluções, tanto econômicas quanto culturais, no menor espaço de tempo que se tenha conhecimento.

MISSÃO, VALORES, PARCERIA, POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, POLÍTICA DE QUALIDADE E OBJETIVOS DA QUALIDADE

MISSÃO

Agregar conhecimento e valor estratégico aos nossos clientes, adotando conceitos inovadores e práticas avançadas na disponibilização de serviços especializados para superar expectativas e potencializar resultados globais.

VALORES

Os valores corporativos que orientam a **REQUEST** permeiam todas as ações da empresa e não são apenas ilustrativos, nossos valores são exercitados dia a dia.

- Inovação

Capacidade de mudar, observar e fazer diferente, adaptar para entregar o melhor, integrando o conhecimento com talento, criatividade e experiência na busca constante pela diferenciação que gera resultados.

- Humanismo

Valorização do ser humano como principal fator de sustentação do nosso negócio, respeitando a individualidade em cada ação e o trabalho em equipe como diferencial competitivo.

MANUAL DO COLABORADOR REQUEST

- Comprometimento

Estar próximo, orientar todos os esforços de uma equipe dedicada e comprometida em fazer sempre mais. A disciplina e o engajamento são princípios motivadores para transformar desafios em oportunidades.

- Transparência

Atuar com seriedade e ética é o princípio que move o nosso dia-a-dia, conduzindo com perseverança e equilíbrio o profissionalismo que nos rege em cada momento.

PARCERIA

Estar lado a lado em cada momento e trabalhar em equipe integrando clientes, parceiros e colaboradores orientam nosso trabalho. Atuar com sinergia e agir com objetividade impulsionam nossa equipe ao mais elevado nível de assertividade e eficiência.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

"A Request compromete-se a oferecer serviços de alta qualidade, de forma a demonstrar uma sólida ética comercial, aderência às leis locais e nacionais e absoluta consideração aos direitos humanos, interpretando e respeitando os instrumentos internacionais."

POLÍTICA DA QUALIDADE

"Superar as expectativas de cada cliente, investindo sempre no aperfeiçoamento profissional dos colaboradores, na melhoria de nossos produtos e serviços, criando um ambiente favorável e garantindo o crescimento constante do negócio."

OBJETIVOS DA QUALIDADE

BUSCAR A SATISFAÇÃO DO CLIENTE, atendendo da melhor maneira todos os requisitos contratuais;

Promover a CAPACITAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS, mantendo todo o quadro de profissionais habilitado a gerir e a realizar processos da Request e de seus clientes de forma adequada e eficaz;

Promover a HARMONIA ORGANIZACIONAL através de um clima favorável, resultante da integração entre as equipes da empresa e dos clientes;

Assegurar a GESTÃO DA QUALIDADE através do planejamento das atividades e da utilização, avaliação e aprimoramento contínuo do Sistema da Qualidade;

COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO COM A QUALIDADE

A Alta Direção da Request está comprometida com o desenvolvimento, com a implementação e com a melhoria contínua do Sistema de Gestão de Qualidade, demonstrados através do atendimento aos requisitos do cliente e aos regulamentos estabelecidos na Política e nos Objetivos da Qualidade, na realização de análises críticas, na disponibilização de recursos e na comunicação da organização quanto à importância da satisfação do cliente.

MANUAL DO COLABORADOR REQUEST

FOCO NO CLIENTE

A Direção da **REQUEST** assegura o atendimento aos requisitos estabelecidos pelo cliente, investindo em análise, treinamento e capacitação de seus colaboradores em novas tecnologias e soluções, focadas na excelência de atendimento aos clientes,

sustentada pelos seus valores, com pessoal qualificado e comprometido, tornando-se uma empresa com vida e responsabilidade.

SOLUÇÕES

A **REQUEST** hoje conta com soluções que envolvem capital humano, estratégia de negócios e tecnologia e um rol de projetos de sucesso de reconhecimento nacional e internacional. A *expertise* nos mercados de finanças, governo e varejo nos garantem a competência e o comprometimento único em atender com excelência e segurança cada cliente. Com esta experiência a **REQUEST** desenvolveu um portfólio de soluções sempre com o foco na manutenção do investimento realizado.



PRINCIPAIS CLIENTES

Sistema Financeiro – Bancos

- Banif
- Alfa
- Bradesco
- Fibra
- Finasa
- Nossa Caixa
- Santander

Outros Segmentos

- Governo do Estado do Ceará
- SERASA

MANUAL DO COLABORADOR REQUEST

Serviços

- CSU

Indústria

- Ultra

Varejo

- Casas Bahia
- Carrefour

PARCERIAS

Estratégia e Negócios

- Alshop
- E-Pharma
- Vida Link

Soluções e Tecnologia

- CTS
- Ascenty
- Consist
- CPM

Outsourcing

- Synapsis

CONHECENDO A ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA REQUEST

Todos os colaboradores da **REQUEST** devem ter conhecimento sobre os procedimentos e as normas administrativas da empresa.

No ato da contratação, o novo colaborador participará de um programa de integração desenvolvido pelo Departamento de Recursos Humanos, que esclarecerá sobre a empresa, suas políticas, normas e procedimentos administrativos.

A segunda fase da integração acontece diretamente no local de trabalho, realizada pela chefia imediata e focará o desenvolvimento técnico e operacional das atividades.

A **REQUEST** inclui, em todos os seus módulos de treinamento, a conscientização e a motivação dos funcionários a fim de que busquem a melhoria contínua em suas atividades, bem como a sua importância para obtenção da qualidade na prestação de serviços e processos.

A **REQUEST** se mantém atenta e observa as condições do ambiente de trabalho em suas instalações e todos os seus colaboradores, inclusive os temporários, são incluídos no Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO.

Assim sendo, sempre que necessário a **REQUEST** providenciará os EPI's para seus colaboradores e oferece orientação quanto ao uso dos mesmos, supervisionando sistematicamente a sua correta e adequada utilização.

O seu ambiente de trabalho deverá estar em permanente situação de ordem e limpeza, condizentes com as necessidades para a realização de seus serviços e em observância com os requisitos do cliente.

MANUAL DO COLABORADOR REQUEST

A **REQUEST** mantém canais abertos de comunicação com seus colaboradores, de forma que os mesmos possam entrar em contato a respeito de seus problemas e reclamações sem que isto lhes prejudique, seja no âmbito pessoal, moral ou profissional.

Horário de Trabalho

A carga horária de trabalho mensal e os horários estabelecidos para a jornada de trabalho serão informados pelos Recursos Humanos durante o processo seletivo, conforme necessidade e características da vaga.

Os horários "especiais" serão aplicados em função de necessidades específicas e serão previamente acordados com o profissional envolvido através de sua chefia imediata.

Pagamento

Todos os profissionais são orientados a realizar abertura de conta corrente no banco indicado pela empresa, para sejam efetuados os depósitos nas datas de seus respectivos pagamentos.

Os pagamentos de salário são efetuados nas seguintes datas:

CLT :	Todo 5.º Dia útil de cada mês;
Cotas do Sistema Flex	Dia 10 de cada mês

Horas Extras

Não são permitidas, e em situações excepcionais em que estas sejam necessárias, deverão ser realizadas apenas mediante a autorização escrita da gerência imediata.

Férias

Conforme consolidação das Leis Trabalhistas Brasileiras, o colaborador poderá gozar de seu período de férias após doze meses de trabalho, a partir da data de registro na carteira profissional.

BENEFÍCIOS OPCIONAIS: ASSISTÊNCIA MÉDICA E SEGURO DE VIDA

Assistência Médica

O plano de assistência médica oferecido ao colaborador é a *Medial Saúde*, sendo cem por cento custeada pelo colaborador, descontado diretamente da folha de pagamento, podendo incluir dependentes e agregados pelo mesmo valor do titular.

Por ser um plano destinado aos colaboradores da **REQUEST**, os valores correspondentes a cada plano possuem custo abaixo do valor do mercado, não possui carências e os interessados devem solicitar sua adesão até 30 dias após a sua admissão, impreterivelmente, haja vista que a partir deste prazo o plano de saúde passará a contar com as carências habituais.

Seguro de Vida

O Seguro de Vida oferecido ao colaborador é a *Porto Seguro*, os valores e perfis correspondentes a cada plano possuem custo abaixo do valor do mercado e variam de acordo com os valores de cobertura, não existe carência e nem tampouco data limite para inserção e o pagamento mensal é descontado através da folha de pagamento.

MANUAL DO COLABORADOR REQUEST

O Setor de Benefícios dispõe de todas as informações complementares sobre o funcionamento, as modalidades e os valores correspondentes aos planos de saúde e seguro de vida.

TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

A **REQUEST** estimula o desenvolvimento profissional de seus funcionários e prestadores, pois tem por princípio sua alta qualificação e performance.

Anualmente, o RH – T & D e Desenvolvimento de Pessoal realizará um levantamento de necessidades de treinamento, estabelecendo uma política orçamentária a ser cumprida pelas mesmas, a fim de proporcionar o desenvolvimento e a capacitação técnica de todos os profissionais.

USO DE TELEFONES

Quando fala ao telefone, você é a empresa, por isso:

- Atenda rapidamente às ligações;
- Planeje cada chamada;
- Tenha sempre lápis e papel na mão;
- Fale claro e pausadamente;
- Fale com o fone próximo à boca;
- Repita o nome da pessoa;
- Evite expressões afetivas;
- Use o telefone para conversas curtas e relacionadas ao serviço;
- Não esqueça o telefone fora do gancho, deixando o interlocutor à espera;
- Use palavras como "bom dia", "por favor", "às ordens"..., elas soam positivamente e deixam o interlocutor mais à vontade.

POLÍTICA DE SEGURANÇA E UTILIZAÇÃO DA REDE

O acesso à rede e o uso da Internet será autorizado, quando e se necessário.

As normas a seguir são fornecidas como orientação aos usuários. Em caso de dúvida sobre o que é considerado de algum modo, violação ou utilização prejudicial, o usuário deverá enviar previamente um e-mail para suporte@request.com.br visando esclarecimentos e segurança ou contatar, por escrito, o Departamento Técnico.

Constatando-se alguma violação ou uso em desconformidade com o aqui estabelecido e, que seja prejudicial à rede, a empresa procederá com o **bloqueio do acesso** ou o **cancelamento do usuário**.

Abaixo descreveremos as normas de utilização, sendo que tudo o que for vedado ou não permitido pelo Departamento Técnico será considerado violação à Política da Utilização da Rede.

Utilização da Rede

Esse tópico visa definir as normas de utilização da rede que engloba desde o login, manutenção de arquivos no servidor e tentativas não autorizadas de acesso.

MANUAL DO COLABORADOR REQUEST

- a) Não são permitidas tentativas de obter acesso não autorizado, tais como tentativas de fraudar autenticação de usuário ou segurança de qualquer servidor, rede ou conta, também conhecido como ("cracking"). Isso inclui acesso aos dados não disponíveis para o usuário, conectar-se a servidor ou conta cujo acesso não seja expressamente autorizado ao usuário ou colocar à prova a segurança de outras redes;
- b) Não são permitidas tentativas de interferir nos serviços de qualquer outro usuário, servidor ou rede. Isso inclui ataques do tipo: "negativa de acesso", provocar congestionamento em redes, tentativas deliberadas de sobrecarregar um servidor e tentativas de "quebrar" (invadir) um servidor, monitorar uso do serviço de outros usuários;
- c) Não é permitido o uso de qualquer tipo de programa ou comando designado a interferir com sessão de usuários;
- d) Antes de ausentar-se do seu local de trabalho, o usuário deverá fechar todos os programas acessados, evitando, desta maneira, o acesso por pessoas não autorizadas e, se possível, efetuar o logon/logoff da rede ou bloqueio do desktop através de senha;
- e) Fazer a manutenção no diretório pessoal, evitando acúmulo de arquivos inúteis;
- f) Material de natureza pornográfica e racista não pode ser exposto, armazenado, distribuído, editado ou gravado através do uso dos recursos computacionais da rede;
- g) Não é permitido criar e/ou remover arquivos fora da área alocada ao usuário e/ou que venham a comprometer o desempenho e funcionamento dos sistemas. As áreas de armazenamentos de arquivos são designadas conforme abaixo:

Compartilhamento de Utilização

Diretório U: (usuário) Arquivos Pessoais inerentes à empresa.

Diretórios F, G,... T, X, Y, Z: (departamento) Arquivos do departamento em que trabalha.

Diretório P: (público) Arquivos temporários ou de compartilhamento geral.

- a) O diretório P: Público ou similar, não deverá ser utilizado para armazenamento de arquivos que contenham assuntos sigilosos ou de natureza sensível;
- b) É obrigatório armazenar os arquivos inerentes à empresa no servidor de arquivos para garantir o backup dos mesmos;
- c) Haverá limpeza semanal dos arquivos armazenados na pasta P: Público ou similar, para que não haja acúmulo desnecessário de arquivos;
- d) É proibida a instalação ou remoção de softwares que não forem devidamente acompanhadas pelo departamento de Suporte Técnico, novas instalações devem ser através de solicitação escrita que poderá ser aprovada e disponibilizada;
- e) É vedada a abertura de computadores para qualquer tipo de reparo, caso seja necessário o reparo deverá ocorrer pelo departamento Suporte Técnico;

MANUAL DO COLABORADOR REQUEST

f) Não será permitida a alteração das configurações de rede e inicialização das máquinas bem como modificações que possam trazer algum problema futuro.

g) Por padrão, os softwares instalados nas estações de trabalho, dependendo do hardware, são:

Sistemas Operacionais:

Microsoft Windows XP Professional;

Microsoft Windows 98;

Pacote Office:

Microsoft Office 2000 (Word, Excel, Power Point, Access, Outlook);

Microsoft Office 2003 (Word, Excel, Power Point, Access, Outlook);

Antivirus:

Office Scan versão 7.0;

Visualizador de documentos:

Acrobat Reader versão 6.0;

Compactador de arquivos:

WINZIP versão 9.0.

Utilização de E-Mail

Esse tópico visa definir as normas de utilização de e-mail que engloba desde o envio, recebimento e gerenciamento das contas de e-mail.

a) É proibido o assédio ou perturbação de outrem, seja através de linguagem utilizada, frequência ou tamanho das mensagens;

b) É proibido o envio de e-mail a qualquer pessoa que não o deseje receber. Se o destinatário solicitar a interrupção de envio e-mails, o usuário deve acatar tal solicitação e não lhe enviar qualquer e-mail;

c) É proibido o envio de grande quantidade de mensagens de e-mail ("junk mail" ou "spam") que, de acordo com a capacidade técnica da Rede, seja prejudicial ou gere reclamações de outros usuários. Isso inclui qualquer tipo de mala direta, como, por exemplo, publicidade, comercial ou não, anúncios e informativos, ou propaganda política;

d) É proibido reenviar ou, de qualquer forma, propagar mensagens em cadeia ou "pirâmides", independentemente da vontade do destinatário de receber tais mensagens;

e) É proibido o envio de e-mail mal intencionado, tais como "mail bombing" ou sobrecarregar um usuário, site ou servidor com e-mails muito extensos ou numerosos partes de e-mail;

f) Caso a empresa julgue necessário haverá bloqueios de:

1. E-mail com arquivos anexos que comprometa o uso de banda ou perturbe o bom andamento dos trabalhos;

2. E-mail para destinatários ou domínios que comprometa o uso de banda ou perturbe o bom andamento dos trabalhos;

MANUAL DO COLABORADOR REQUEST

- g) É proibido forjar quaisquer das informações do cabeçalho do remetente;
- h) Não é permitida má utilização da linguagem em respostas aos e-mails comerciais, tais como abreviações de palavras (Ex.: "vc" ao invés de "você");
- i) É obrigatória a manutenção da caixa de e-mail, evitando acúmulo de e-mails e arquivos inúteis;
- j) Obrigatoriedade da utilização do protocolo **IMAP** para recebimento dos e-mails provenientes do domínio request.com.br;
- k) A cota máxima de e-mails armazenados em Megabytes é gerenciada e estipulada pelo Suporte Técnico;
- l) Obrigatoriedade da utilização do programa Microsoft Outlook, ou outro software homologado pelo departamento técnico, para ser o cliente de e-mail padrão;
- m) É obrigatória a utilização de assinatura nos e-mails com o seguinte formato:
Nome do Funcionário

Cargo
E-mail
Telefone Comercial
Fax Comercial
<http://www.suaempresa.com.br>
Política de Qualidade

Utilização de acesso à Internet

Esse tópico visa definir as normas de utilização da Internet que engloba desde a navegação a sites, downloads e uploads de arquivos.

- a) É proibido a divulgação de informações confidenciais da empresa em grupos de discussão, listas ou bate-papo, não importando se a divulgação foi deliberada ou inadvertida, sendo possível sofrer as penalidades previstas nas políticas e procedimentos internos e/ou na forma da lei;
- b) Poderá ser utilizada a Internet para atividades não relacionadas com os negócios durante o horário de almoço, ou fora do expediente, desde que dentro das regras de uso definidas nesta política;
- c) É proibido aos sócios, colaboradores e funcionários com acesso à Internet fazer download de qualquer tipo de software ou distribuição, ou dados não legalizados, mesmo que ligados diretamente às atividades da empresa. Caso haja necessidade de qualquer tipo de programa, o Departamento Técnico deverá ser consultado por escrito.
- d) Sócios, colaboradores e funcionários com acesso à Internet não podem efetuar upload de qualquer software licenciado à empresa ou de dados de propriedade da empresa ou de seus clientes, sem expressa autorização do gerente responsável pelo software ou pelos dados;

MANUAL DO COLABORADOR REQUEST

- e) Caso a empresa julgue necessário, haverá bloqueios de acesso a arquivos e domínios que comprometam o uso de banda ou perturbe o bom andamento dos trabalhos;
- f) Haverá geração de relatórios dos sites acessados por usuário e se necessário à publicação deste;
- h) Há a obrigatoriedade da utilização do programa Internet Explorer, ou outro software homologado pelo departamento técnico para ser o cliente de navegação;
- i) Não serão permitidos softwares de comunicação instantânea, tais como ICQ, Microsoft Messenger e afins, salvo mediante autorização por escrito da Diretoria/Presidência.
- j) Não será permitida a utilização de softwares de peer-to-peer (P2P), tais como Kazaa, Morpheus e afins;
- k) Não será permitida a utilização de serviços de streaming, tais como Rádios On-Line, Usina do Som e afins.

Utilização de impressoras

Esse tópico visa definir as normas de utilização de impressoras disponíveis na rede interna.

- a) Ao mandar imprimir, verifique na impressora se o que foi solicitado já está impresso para que as impressões "sem dono" não se acumulem.
- b) Se a impressão ficou errada e o papel pode ser reaproveitado na sua próxima tentativa, recoloque-o na bandeja de impressão. Se o papel servir para rascunho, leve para sua mesa. Se o papel não servir para mais nada, jogue no lixo.
- c) Não é permitido deixar impressões erradas na mesa das impressoras, na mesa das pessoas próximas a ela e tampouco sobre o gaveteiro.
- d) Se a impressora emitir alguma folha em branco, recoloque-a na bandeja;
- e) Se você notar que o papel de alguma das impressoras está no final, faça a gentileza de reabastecê-la. Isso evita que você e outras pessoas tenham seus pedidos de impressão prejudicados e evita acúmulo de trabalhos na fila de impressão.
- f) Utilize a impressora colorida somente para versão final de trabalhos e não para testes ou rascunhos.

Utilização da Política de Utilização da Rede

Para garantir as regras mencionadas acima, a empresa se reserva no direito de:

- a) Implantar softwares e sistemas que possam monitorar e gravar todos os usos de Internet através da rede e das estações de trabalho da empresa;

MANUAL DO COLABORADOR REQUEST

b) Inspeccionar qualquer arquivo armazenado na rede, esteja no disco local da estação ou nas áreas privadas da rede, visando assegurar o rígido cumprimento desta política;

c) Foi instalada uma série de softwares e hardwares para proteger a rede interna e garantir a integridade dos dados e programas, incluindo um firewall, que é a primeira, mas não a única, barreira entre a rede interna e a Internet;

PUNIÇÕES

O não cumprimento pelos sócios, colaboradores e funcionários das normas estabelecidas pela empresa ou em caso de descumprimento dos deveres previstos pela Consolidação das Leis Trabalhistas, seja isolada ou cumulativamente, poderá ensejar, de acordo com a infração cometida, as seguintes punições:

a) Advertência;

b) Suspensão;

c) Demissão, exclusão forçada do quadro de sócios ou rompimento do contrato de colaborador.

Da Advertência

A advertência é a punição imposta pelo primeiro descumprimento das normas elencadas neste documento, porém não excluirá a aplicação direta das demais penalidades.

A advertência será encaminhada ao funcionário, sócio ou colaborador, por e-mail ou por escrito, com a indicação precisa da violação praticada.

Uma cópia dessa comunicação ficará arquivada junto ao Departamento de Recursos Humanos no respectivo prontuário do sócio, funcionário ou colaborador.

Da Suspensão

A suspensão é a punição aplicada ao sócio, funcionário ou colaborador que for reincidente por 3 (três) vezes na pena de advertência.

Ainda, poderá ser aplicada diretamente a suspensão quando o sócio, funcionário ou colaborador infringir as normas elencadas nos item II e III, verificando-se a necessidade de assim agir.

A suspensão consiste na paralisação das atividades laborais, pelo prazo mínimo de 2 (dois) dias e o máximo de 30 (trinta), descontando-se os dias de paralisação da remuneração do sócio, funcionário ou colaborador.

A suspensão será encaminhada ao funcionário, sócio ou colaborador, por e-mail ou por escrito, com a indicação precisa da violação praticada.

MANUAL DO COLABORADOR REQUEST

Uma cópia dessa comunicação ficará arquivada, junto ao Departamento de Recursos Humanos, no respectivo prontuário do sócio, funcionário ou colaborador.

Da exclusão do colaborador

A exclusão é a punição aplicada ao sócio, funcionário ou colaborador que for reincidente por 3 (três) vezes na pena de suspensão.

Ainda, poderá ser aplicada diretamente a exclusão quando o sócio, funcionário ou colaborador infringir as normas elencadas no item I, verificando-se a necessidade de assim agir.

A exclusão consiste no encerramento da relação de trabalho para o funcionário, na exclusão forçada para o sócio e na ruptura do contrato de prestação de serviços para o colaborador.

A exclusão será encaminhada ao funcionário, sócio ou colaborador, por e-mail ou por escrito, com a indicação precisa da violação praticada.

Uma cópia dessa comunicação ficará arquivada, junto ao Departamento de Recursos Humanos, no respectivo prontuário do sócio, funcionário ou colaborador.

A Diretoria/Presidência é o órgão competente para aplicar as penalidades insertas no item VII deste comunicado.

Fica desde já estabelecido não haver necessidade de progressão de penalidade para a configuração da dispensa por justa causa (482, CLT) aos funcionários regidos pela CLT, podendo a Diretoria/Presidência, no uso do poder diretivo e disciplinar que lhe é atribuído, aplicar tal penalidade.

É PROIBIDO FUMAR !

EM CONFORMIDADE COM A LEI FEDERAL Nº 9120, DE 08/10/80, É EXPRESSAMENTE PROIBIDO FUMAR NAS DEPENDENCIAS DA REQUEST OU DE QUAISQUER DE SEUS CLIENTES.

PARA SE COMUNICAR COM A REQUEST

Colaborador, você pode se comunicar com a **REQUEST** sempre que quiser, para sanar pendências e dúvidas ou para emitir suas sugestões de melhoria e elogios. Saiba ainda que nenhum tipo de comentário, reclamação, ou sugestão lhe implicará qualquer tipo de penalidade ou prejuízo.

Nosso objetivo é acessibilizar nossos canais de comunicação com os funcionários para entendermos as necessidades, problemas ou dúvidas mais freqüentes.

Os contatos com a **REQUEST** podem ser feitos através de meio telefônico, cartas e e-mails.

MANUAL DO COLABORADOR REQUEST

Em caso de cartas, elas devem ser remetidas aos cuidados dos Recursos Humanos, ou pelo correio, ou através de seu supervisor, lembrando que a mesma deverá estar sempre datada, identificada e assinada.

No caso de envio de comunicação por e-mails, o comunicado deverá ser enviado para rh@request.com.br.

Request Informática

Rua do Rocio, 220, 7º andar - cj. 71

Vila Olímpia – São Paulo – SP

CEP: 04552-903

Fone: (11) 3069-1110

Fax: (11) 3069-1133

Contamos também como nosso **Disk Request**, um canal direto criado para que você possa esclarecer suas dúvidas, dar sugestões, fazer elogios, reclamações ou quaisquer outros tipos de manifestações. Ligue: **0800-770-7220**

À disposição para maiores esclarecimentos.

Departamento de RH

Request

MANUAL DO COLABORADOR REQUEST



REQUEST

Transformando Conhecimento em Resultados

Rua do Rocio 220 - 7º andar - Vila Olímpia - São Paulo / SP - Brasil
Tel: 55 11 3069 1110 - Fax: 55 11 3069 1133 - www.request.com.br - e-mail: rh@request.com.br

Canal do Colaborador

Disk Request: **0800-770-7220**