

7COMm

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

ÍNDICE

1	OBJETIVOS DESTE MANUAL DE BOAS PRÁTICAS.....	3
2	CONDUTA PROFISSIONAL	4
2.1	Padrões de Conduta	4
2.2	Local de Trabalho.....	5
2.2.1	Área para fumantes.....	5
2.2.2	Bens de propriedade do Grupo 7COMm	6
2.2.3	Código de Vestimenta e Aparência Pessoal.....	6
2.2.4	Acesso às Dependências do Grupo 7COMm e de Clientes.....	6
2.2.5	Jogos	6
2.2.6	Organização e Segurança.....	6
3	SEGURANÇA.....	8
3.1	Incêndios.....	8
3.2	Porte de armas.....	8
3.3	Circuito fechado de câmaras	9
4	PROCEDIMENTOS	10
4.1	Reembolso de Despesas	10
4.1.1	Critérios	10
4.1.2	Como solicitar o pagamento do Reembolso de Despesas	11
4.2	Solicitação de Compra de Produtos e/ou Serviços	11
4.3	Atendimento	11
4.4	Utilização da Telefonia.....	12
5	ALTERAÇÕES NO MANUAL DE BOAS PRÁTICAS	13

1 OBJETIVOS DESTE MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

Este Manual foi preparado para informar os Administradores, Funcionários, Estagiários e Aprendizes sobre a filosofia de trabalho, normas e procedimentos adotados pelo Grupo 7COMm.

As boas práticas deste Manual devem ser consideradas como um guia a ser seguido por todos.

Você deve ler e entender todas as boas práticas descritas neste Manual. Em caso de dúvidas, procure o responsável por sua área.

Somente a Diretoria do Grupo 7COMm, como opção, pode mudar, retirar, suspender ou descontinuar qualquer parte ou partes deste manual, a qualquer hora, sem o prévio aviso, devido a condições econômicas, condições de negócios ou legislação.

Nenhuma declaração ou promessa do responsável por área, ou cliente, feita no passado ou no presente, pode ser interpretada como uma alteração na norma, nem constituirá um acordo.

Caso qualquer item deste Manual não possa ser, por qualquer motivo, realizado ou posto em prática, ou ainda, se qualquer item tenha se tornado inválido, tal fato não invalida o Manual inteiro.

Este Manual substitui todo e qualquer outro Manual de Políticas Internas, ou normas e procedimentos do Grupo 7COMm antes escritos.

2 CONDUTA PROFISSIONAL

Sempre que pessoas convivem para atingir um objetivo, algumas regras de conduta são necessárias para possibilitar que todos trabalhem juntos eficientemente, efetiva e harmoniosamente.

É sua responsabilidade para com o Grupo 7COMm e para com os outros aderir a certas regras de comportamento e de conduta.

O intuito dessas regras não é restringir seus direitos, e sim estar certo da sua compreensão quanto à conduta esperada e necessária.

Este Manual descreve as boas práticas e normas do Grupo 7COMm.

Consulte o WeAre7 para esclarecer quaisquer dúvidas.

2.1 Padrões de Conduta

O Grupo 7COMm espera que cada pessoa aja de maneira adulta e responsável.

Segue abaixo algumas condutas consideradas inaceitáveis.

- a. Violação das regras do Grupo 7COMm.
- b. Negligência ou qualquer ação descuidada que apresente perigo de vida ou que atente contra a segurança de outra pessoa.
- c. Estar intoxicado ou sob influência de substâncias controladas; uso, possessão ou venda de substâncias controladas em qualquer quantidade, enquanto representando o Grupo 7COMm; exceto medicação prescrita por um médico e que não influa na performance do trabalho. Caso esteja em cliente, avise o responsável pela área.
- d. Envolvimento em conduta criminal ou atos de violência; ameaçar, intimidar ou coagir outros nas dependências do Grupo 7COMm ou enquanto representando-o; brigar ou provocar briga nas dependências do Grupo 7COMm, ambientes online, ou causar estragos negligentes de propriedade.
- e. Insubordinação ou recusa a obedecer a instruções propriamente dadas pelo Grupo 7COMm, pertinentes ao trabalho contratado.

- f. Envolvimento em ato de sabotagem, negligentemente causando a destruição ou estragos em propriedades do Grupo 7COMm, ou propriedade de outros, clientes, fornecedores ou visitantes em geral.
- g. Posse não autorizada de propriedades do Grupo 7COMm ou de outros; posse não autorizada ou remoção de qualquer propriedade, incluindo documentos, das dependências do Grupo 7COMm, sem a prévia permissão da Diretoria ou de pessoas por ela autorizadas a fazê-lo; uso não autorizado de recursos ou propriedade do Grupo 7COMm para trabalhos pessoais ou lucro pessoal.
- h. Falsificação ou deturpação de razão para ausência ou outro dado requisitado pelo Grupo 7COMm; alteração de registros ou outros documentos do Grupo 7COMm.
- i. Conduta imoral ou indecente nas dependências do Grupo 7COMm.
- j. Condução de jogos do tipo loterias, bingos e sorteios com fins lucrativos, nas dependências do Grupo 7COMm.
- k. Utilizar linguagem obscena ou abusiva contra qualquer outra pessoa ou cliente
- l. Aliciar clientes enquanto representando o Grupo 7COMm, ou em área de propriedade do Grupo 7COMm.
- m. Vender mercadorias ou arrecadar fundos para qualquer tipo de caridade ou outros, sem autorização, enquanto representando o Grupo 7COMm, ou a qualquer hora e qualquer local, que interfira no trabalho de outros dentro das dependências do Grupo 7COMm.
- n. Ao observar qualquer conduta ou comportamento anormal por parte de alguém, comunique o WeAre7, que tratará o assunto de maneira discreta e sigilosa.
- o. A tolerância em se fazer algo não permitido dentro do Manual de Boas Práticas do Grupo 7COMm, não se caracteriza como direito adquirido.

2.2 Local de Trabalho

Este item trata das principais regras sobre o local de trabalho, a fim de estabelecer uma conduta que melhor oriente o comportamento e tornem mais fáceis e produtivas as atividades de todos.

2.2.1 Área para fumantes

É expressamente proibido fumar nas dependências do Grupo 7COMm, devendo observar orientações do condomínio.

Quando estiver em Clientes, lembre-se de seguir as regras do Cliente.

2.2.2 Bens de propriedade do Grupo 7COMm

Todos os dados, programas, imagens, documentos, informações, bancos de dados, arquivos etc., produzidos enquanto representando o Grupo 7COMm, são de propriedade exclusiva do Grupo 7COMm, não podendo ser copiados ou enviados por qualquer meio (correio eletrônico, upload etc.) para outras Empresas, pessoas não envolvidas no projeto ou mesmo para uso próprio, sem autorização expressa do Grupo 7COMm.

2.2.3 Código de Vestimenta e Aparência Pessoal

O Grupo 7COMm incentiva a liberdade de escolha e o respeito às diversidades e formas de expressões, mas lembre-se, a boa aparência contribui para uma impressão positiva por parte do Cliente.

Caso esteja trabalhando diretamente no Cliente, vista-se apropriadamente e de acordo com a cultura da Corporação.

2.2.4 Acesso às Dependências do Grupo 7COMm e de Clientes

Regularmente, o acesso às dependências do Grupo 7COMm é das 8h00 às 18h00, de segunda-feira a sexta-feira.

O acesso às dependências de Clientes está condicionado às regras de horário e autorização de acesso de cada Cliente, e devem ser obedecidas incondicionalmente.

2.2.5 Jogos

O Grupo 7COMm possui sala de jogos, com ping-pong, pebolim e xadrez.

Horário de funcionamento: das 11h30 às 14h00 e das 17h30 às 18h30.

Fora dos horários acima, será permitido o uso para um jogo de até 15 minutos ou para um cafezinho.

2.2.6 Organização e Segurança

O Grupo 7COMm solicita que:

- a. Ao se ausentarem por longos períodos (ida a Clientes, almoço etc.) guardem, em local adequado, todos os pertences pessoais e todos e quaisquer materiais referentes a projetos ou Clientes.
- b. Ao sair de sua sala, se você for o último, apague as luzes.

- c. Não é permitido fazer qualquer tipo de furo nas divisórias ou paredes.
- d. Mantenham limpas e organizadas as áreas e dependências de uso compartilhado (banheiros, salas de reuniões, copa, refeitório etc.).
- e. Os pedidos de lanches devem ser obrigatoriamente comunicados à Recepção, caso contrário, correrá o risco de não serem recebidos. Deve-se informar o nome completo e o ramal ao atendente/entregador da Lanchonete ou Restaurante onde for feito o pedido. Após o horário comercial qualquer pedido deve ser retirado na portaria do prédio.
- f. Sugestões ou críticas sobre higiene e limpeza podem ser enviadas através do e-mail: facilities@7comm.com.br.
- g. Impressoras e copiadoras são de uso compartilhado e para fins de trabalho do Grupo 7COMm. Mantenha em ordem as áreas destinadas às mesmas, não deixando papéis de rascunho ou lixo nessas áreas. As caixas de papel/rascunho devem ser utilizadas adequadamente.
- h. Faça revisão de texto na tela para evitar desperdícios de materiais como papel para impressão, “tonner” e cartucho de tinta.
- i. Todos os documentos enviados para impressão devem ser retirados imediatamente das impressoras.
- j. As impressoras coloridas devem ser utilizadas somente para imprimir documentos para Clientes.
- k. Ao notar a presença de estranhos nas dependências do Grupo 7COMm, procure saber quem é e encaminhe-o à Recepção.
- l. A entrada de visitantes no Grupo 7COMm será orientada pela Recepção, a qual avisará o visitado.
- m. Ao observar qualquer situação estranha ou irregular, comunique ao AO Facilities, no e-mail: facilities@7comm.com.br

3 SEGURANÇA

Algumas regras e procedimentos de segurança foram definidos para evitar acidentes ou situações de risco, garantindo a segurança individual. Entretanto, a eficácia destes procedimentos depende da colaboração de cada um, no sentido de observar e cumprir as regras e também de comunicar ao responsável pela área sobre qualquer situação de risco.

3.1 Incêndios

Prevenção

Conheça os brigadistas da sua área e a localização dos extintores de incêndio. Notifique o AO Facilities ou o responsável pela área, caso algum extintor tenha sido utilizado ou esteja com o lacre quebrado.

Em caso de Incêndio

- Avise a recepção do prédio.
- Se o incêndio for pequeno e contido, localize o extintor mais próximo. Isto deve ser feito somente se você estiver apto a manusear o extintor.
- Se o incêndio estiver fora de controle, deixe imediatamente a área. Não tente controlar o fogo.
- Disque para o corpo de bombeiros: 193.
- Se possível, contate imediatamente o responsável pela área e evacue todas as pessoas da área.
- Não utilize os elevadores.
- Utilize as escadas de emergência. Sigam as rotas de fuga, orientadas pela brigada de incêndio.
- Quando o corpo de bombeiros chegar, mostre o local do incêndio. Não entre novamente no prédio, até que o corpo de bombeiros permita.

3.2 Porte de armas

É proibido a qualquer pessoa o ingresso nas dependências do Grupo 7COMm portando arma de fogo ou arma branca, com ou sem licença (porte de arma). Exceção será dada à policiais,

guardas de segurança ou outra pessoa, sendo que para esta última o Grupo 7COMm deverá dar uma permissão por escrito.

3.3 Circuito fechado de câmaras

Para maior segurança de todos, algumas instalações do Grupo 7COMm estão dotadas de circuito fechado de câmeras. Este equipamento é uma medida preventiva contra a crescente ocorrência de arrombamento e furtos fora do horário comercial.

As câmeras estão instaladas e posicionadas em locais adequados, portanto não devem ser manipuladas sem autorização do Grupo 7COMm.

4 PROCEDIMENTOS

Esta seção é destinada aos procedimentos internos adotados pelo Grupo 7COMm.

4.1 Reembolso de Despesas

4.1.1 Critérios

Critérios de reembolso de despesas praticados pelo Grupo 7COMm:

Transporte

- Restrito a atendimento dos clientes, e desde que autorizado pela Diretoria.
- Solicitado pelo responsável da área.
- Orientamos dirigir-se de metrô até estação mais próxima do cliente, e depois utilizar alguma das empresas de mobilidade cadastradas como fornecedores do Grupo 7COMm, se necessário.
- Utilizar somente as empresas de mobilidade pertencentes ao cadastro de fornecedores do Grupo 7COMm.
- Quando utilizar as empresas de mobilidade cadastradas como fornecedores do Grupo 7COMm (por exemplo o Uber, Cabyfi, 99Taxi e afins) informar o centro de custo

Metrô

- O bilhete de metrô deve ser solicitado previamente ao AO Financeiro e/ou AO Facilities.
- A quantidade solicitada deverá ser aquela utilizada no próprio dia.

Passagens rodoviárias e aéreas

- Restrito a atendimento aos Clientes
- Aprovada antecipadamente pelo gestor / Diretoria.
- Após a aprovação pelo gestor / Diretoria, caberá aos Administradores, Funcionários, Estagiários ou Aprendizes informa o Apoio Central que dará sequência com os trâmites internos em conjunto com o AO Financeiro para realização da compra.
- Caso a compra aprovada seja feita diretamente pelos Administradores, Funcionários, Estagiários ou Aprendizes, poderá ser solicitado o reembolso ao AO Financeiro.

Outras despesas

Somente quando aprovadas previamente pela Diretoria

4.1.2 Como solicitar o pagamento do Reembolso de Despesas

Forma

- Preencher a OP de reembolso no Ctower (<https://ctower.7comm.com.br/loginMB.action>), anexando todos os recibos de despesas, com as respectivas justificativas.

Pagamento

- Os reembolsos são feitos na mesma data da folha de pagamento, qual seja, 5º (quinto) dia útil e dia 20 do mês.
- O pagamento está condicionado ao correto preenchimento da OP, obedecendo as datas de lançamento estabelecidas pelo AO Financeiro e mediante a aprovação da Diretoria.

4.2 Solicitação de Compra de Produtos e/ou Serviços

As solicitações de compra de produtos e/ou serviços deverão ser feitas pelo Aprovações via Microsoft Teams, no qual o solicitante descreverá todas as informações necessárias, que serão submetidas a aprovação de alçadas e posteriormente encaminhada AO Financeiro, caso seja aprovada, dando sequência ao processo.

4.3 Atendimento

Instruir no atendimento aos Fornecedores e Clientes do Grupo 7COMm

Atendimento Pessoal e Online

Ao recepcionar um visitante proceda da seguinte forma:

- Evite deixar seu visitante esperando na recepção e/ou em eventos online. Receba o mais rápido possível. Isto demonstrará o quanto ele é importante para você;

- Sempre que possível, receba pessoalmente seu visitante na recepção. Caso contrário, deixe uma pessoa incumbida de fazê-lo, informando o local da reunião, demais participantes e etc. Isto demonstrará consideração pelo seu visitante;
- Apresente-se (se for o caso), cumprimente e dê as boas-vindas ao seu visitante. Isto demonstrará boas maneiras;
- Chame cada visitante pelo nome. Isto demonstrará sua satisfação em recebê-lo;
- Inicie a reunião no horário combinado. Isto demonstrará respeito pelo tempo de seu visitante;
- Ao final da reunião, agradeça sempre seu visitante. Isto demonstrará seu reconhecimento pelo tempo despendido por ele.

Lembre-se que um bom atendimento não é somente uma questão de boas maneiras, mas também de bons negócios.

4.4 Utilização da Telefonia

Instruir os usuários a melhor forma de utilizar o serviço de telefonia (sede e filial).

Desvio de chamadas

Ao ausentar do seu posto de trabalho por longos períodos, sugerimos que utilize o desvio de chamadas.

Em caso de problemas ou dúvidas, informe-se com a Infraestrutura e em último caso a Recepção.

5 ALTERAÇÕES NO MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

O Grupo 7COMm se reserva no direito de modificar o presente Manual de Boas Práticas a qualquer tempo, mantendo-o atualizado e disponível no Microsoft SharePoint. Por outro lado, aos Administradores, Funcionários, Estagiários e Aprendizes é altamente recomendável a leitura periódica e integral do Manual de Boas Práticas do Grupo 7COMm.

HISTÓRICO			
Data	Versão	Descrição	Responsável
17/02/2014	6.2	Inclusão do procedimento I-011/03 Indicação de Negócios	-
16/09/2021	1.0	Atualização de conteúdo; incorporação do Manual de Normas e Procedimentos versão 6.2 de fevereiro de 2014 pelo Código de Conduta e Ética Corporativa versão 4 de 16/07/2021; criação do Manual de Boas Práticas.	Diretoria, AO Jurídico; WeAre7; AO Administrativo, AO Facilities e AO Financeiro.