



# Manual do Colaborador



## MENSAGEM DO PRESIDENTE

*Caro colaborador,*

*É com imensa satisfação que apresentamos o nosso Manual do Colaborador. Este é um documento que fala muito sobre nós, sobre nossa história e a nossa essência. Desde o início, nossas ações sempre foram baseadas em práticas éticas, íntegras e honestas. Nós não abrimos mão de tais princípios, pois acreditamos que eles são fundamentais para a construção de um ambiente saudável e harmonioso, que propicie todas as condições para o exercício pleno do nosso trabalho. É importante lembrar que prestamos um serviço essencial à população e, portanto, nossa missão torna-se ainda mais importante e honrosa.*

*Estamos vivendo um momento social em que, a cada dia, dilemas éticos são colocados à nossa frente, seja no âmbito profissional ou pessoal, e somos cobrados por uma conduta coerente. A todo o momento tomamos decisões e para que elas estejam alinhadas a um só propósito, renovamos o nosso Manual do Colaborador, que agora conta com o Código de Ética e de Conduta e com o Manual de Procedimentos integrados em um só documento. Nele estão presentes normas internas e condutas necessárias que nós esperamos de você ao se juntar ao nosso time.*

*As pessoas depositam muita confiança em nossa empresa e nós precisamos responder tal confiança à altura. É por isso que contamos com você para fazer da Redepharma uma empresa sempre comprometida com o bem-estar da nossa gente.*

*Um forte abraço.*

**Neilton Neves e Edvaldo Neves**  
**Diretores**



## SUMÁRIO

<b>1. Manual do colaborador</b> .....	<b>04</b>
Proposito, visão e valores .....	04
Nosso proposito.....	04
Nossa visão .....	04
Nossos valores .....	04
Cliente em 1º lugar .....	04
Gente que gosta de gente .....	04
Comprometimento e foco no resultado .....	04
Atitude de dono .....	05
<b>2. Código de ética e de conduta</b> .....	<b>05</b>
Canal de denúncias.....	06
Boas práticas no ambiente de trabalho .....	06
Conservação do ambiente de trabalho.....	06
Dress Code.....	06
Assédio sexual e moral .....	07
Relacionamento entre colaboradores .....	07
Responsabilidade de liderança .....	08
Uso de mídias sociais.....	08
Porte de substância ou objeto inapropriado(a) no meio do expediente .....	08
Tratamento justo e igualitário .....	08
Relação com corrência.....	09
Conflito de interesses .....	09
Informações privilegiadas .....	09
Uso inadequado dos bens da empresa .....	09
Fraude e suborno: ato de improbidade .....	09
Doações, brindes ou presentes.....	10
Corrupção.....	10
<b>3. Manual de procedimentos</b> .....	<b>10</b>
Penalidades.....	12
Advertências.....	12
Suspensões.....	12
Desligamentos.....	13
Termo de compromisso e aceite.....	14




## 1. MANUAL DO COLABORADOR

Neste manual o colaborador irá compreender os preceitos éticos e morais que são seguidos pelos membros da empresa independente de sua função exercida. Além disto, impor políticas e procedimentos que devem ser seguidos para o melhor andamento diário das suas respectivas atividades laborais.


Vale salientar que a Empresa Redepharma presa que todos os seus colaboradores exerçam suas atividades com boa-fé, transparência, lealdade e honestidade. A conduta que você deve ter no exercício do seu trabalho, é a adoção de condutas compatíveis com a idoneidade moral e profissional, estando atento a cumprir com os princípios e valores éticos, bem como respeitar os procedimentos impostos que norteiam a atividade da Redepharma, e a todas as normas impostas neste documento, para que futuras violações pessoais ou de outros colaboradores, ao que parece ser ou é diretamente, uma violação ao Manual do Colaborador, sejam reportados ao setor responsável que seja tomada as medidas cabíveis.

### PROPÓSITO, VISÃO E VALORES


#### Nosso Proposito


 Oferecer aos clientes excelência em produtos e serviços de saúde e beleza, com sustentabilidade.

#### Nossa Visão


 Ser a melhor rede do segmento farma nos mercados em que atua, atingindo 100 lojas até 2025, com resultados sustentáveis e a admiração das pessoas envolvidas com a empresa.


#### Nossos Valores

 **Cliente em 1º lugar:** O cliente é e sempre será o principal motivador de nossas decisões. Estar próximo do cliente é o que garante o sucesso de nossas operações por isso o conhecemos a fundo. Aspiramos incansavelmente a satisfação do cliente através de um atendimento encantador, e quando erramos, não poupamos esforços para reconquistá-los.

 **Gente que gosta de Gente:** Respeitamos Gente e tratamos gente como gente. Respeitamos as pessoas independente de sua condição social, racial, politica, de gênero e religiosa. Trabalhamos com positividade. Gostamos de trabalhar em equipe, de forma colaborativa, com transparência, feedbacks construtivos e “olho no olho”.



 **Comprometimento e foco no resultado:** Trabalhamos duro, com proatividade e resolvemos problemas mesmo que não sejam de nossa responsabilidade. Temos espírito de liderança, respeitando nossos superiores, mas com o foco no resultado e no crescimento da empresa. Confrontamos os problemas quando os encontramos e agimos nas causas raiz para resolvê-los. Somos íntegros. Agimos com compromisso e abraçamos os projetos propostos pela empresa.

 **Atitude de dono:** Pensamos na Empresa como um todo e na continuidade do negócio, não somente em nossa área ou em nossa loja. O coletivo deve ser sempre superior ao individual. Quando um ganha todos ganhamos. Fazemos mais com menos e somos inconformados com coisas que não estão certas. Ser honesto e leal a empresa é garantir nossa contínua evolução. Respiramos e promovemos a nossa cultura.

## 2. CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA

O Código de Ética e de Conduta serve para tratar dos princípios, conceito e valores que nossa empresa considera indispensável no exercício do seu trabalho, e impõe normas internas que devem ser respeitadas a todo momento por todos os que compõem o Grupo Redepharma.

A ética caminha lado a lado da formação da sua carreira profissional, para se considerar um profissional bem-sucedido, além de ser importante o domínio técnico de sua função, é fundamental que o colaborador esteja ciente de como deverá ser sua conduta dentro do seu ambiente de trabalho, bem como adotar os valores da empresa como um valor individual e pessoal, pois não há como separar a postura ética profissional, da ética pessoal.

Juntamente com este Código, foi criado um setor responsável e imparcial para avaliar qualquer violação deste, devendo sempre que percebido alguma conduta irregular por algum colaborador, seja subordinado ou superior, que imediatamente seja reportado para o setor responsável para as devidas medidas cabíveis ao caso.

O setor responsável para a análise de violações é o comitê de ética, formado por um membro do Departamento de Recursos Humanos da empresa, um supervisor comercial e um membro do departamento jurídico, que em conjunto tomará as melhores decisões visando o combate às práticas irregulares e conscientização de todos os envolvidos.



## CANAL DE DENÚNCIAS



O canal de denúncias será o meio de comunicação entre os colaboradores e a empresa, feita de forma totalmente segura e cabível as denúncias por anonimato, que têm o intuito de colher as denúncias realizadas por vocês, e realizar uma investigação interna, buscando apurar o fato e tomar a melhor decisão.

Neste canal, que terá o endereço de acesso eletrônico [www.redepharma.com.br/ouvidoria](http://www.redepharma.com.br/ouvidoria), você poderá demonstrar sua insatisfação ou alguma violação a este Manual do Colaborador, de forma identificada ou anônima, bem como dar upload de algum arquivo que você considere pertinente para apuração do fato.

Salientando o nosso compromisso e proteção ao colaborador que se dispôs a combater irregularidades e com sua boa-fé pensa como nós, e anseia por um ambiente de trabalho íntegro.

## BOAS PRÁTICAS NO AMBIENTE DE TRABALHO



O colaborador deve sempre buscar manter um ambiente agradável de se trabalhar, e para conquistar isso deverá ter um comportamento amigável com os demais, de harmonia no exercício das suas funções, respeitando o próximo e buscar sempre trabalhar em equipe, pois juntos somos mais fortes e conquistaremos nossos objetivos.

## CONSERVAÇÃO DO AMBIENTE DE TRABALHO



Para o exercício de um trabalho qualificado, o colaborador deve manter seu ambiente de trabalho sempre organizado e limpo, cada um é responsável pelo seu local de trabalho, incluindo as seções e/ou ambientes sob a qual você é responsável.

## DRESS CODE

O colaborador deverá usar o uniforme da Empresa, mantendo-o sempre com boa aparência, organizado e limpo. O sapato deve ser fechado, para evitar contaminações, social e, preferencialmente, na cor preta.

Não sendo permitido a customização e/ou modificação do uniforme, bem como utilizá-lo em ocasiões pessoais, não



coincidentes com a jornada de trabalho. A calça deve ser social ou sport fino na cor preta, não sendo permitido o uso de jeans.

É de responsabilidade do empregado zelar pelo uniforme. Sendo comprovada a descaracterização do uniforme e/ou mal zelo é responsabilidade do empregado arcar com os custos de um novo uniforme.

O colaborador deverá estar sempre bem apresentado e asseado. As mulheres com maquiagem leve e adereços discretos, exceto as profissionais da perfumaria que poderão fazer uso de uma maquiagem mais elaborada. Os homens com unhas, barba e cabelos sempre aparados.

Todos receberão o crachá que servirá de identificação, e deverá utilizá-lo corretamente. Em caso de perda ou extravio, o empregado deverá arcar com os custos da confecção de 2ª via/reimpressão.

## **ASSÉDIO SEXUAL E MORAL**



É considerado assédio sexual a conduta de importunação reiterada e maliciosa, explícita ou não, com interesse e conotações libidinosos, de uma pessoa física com relação a outra, seja homem ou mulher. Já assédio moral no ambiente de trabalho é toda conduta abusiva, seja com gestos, palavras e atitudes que se repitam de forma sistemática, atingindo a dignidade ou integridade psíquica ou física de um trabalhador.

Ambas as práticas são proibidas e repudiadas pelo grupo Redepharma, devendo ser reportado imediatamente ao setor responsável para a tomada das medidas cabíveis ao caso.

## **RELACIONAMENTO ENTRE COLABORADORES**



Nosso intuito será de a cada dia buscar um ambiente de trabalho mais profissional, com isto, o relacionamento afetivo com outro colaborador no mesmo ambiente e/ou loja é proibido. Sendo identificado um relacionamento afetivo entre pares, esse deverá ser imediatamente reportado ao setor responsável para que sejam providenciadas as medidas necessárias, transferências entre áreas e ou filiais.

Fica estritamente proibido relacionamento afetivo entre líder e liderado sob pena de descumprimento deste manual.



## RESPONSABILIDADE DE LIDERANÇA



Os líderes da nossa empresa devem garantir que esse Manual do Colaborador seja vinculado e respeitado por seus subordinados, bem como oferecer ao Comitê de Ética o apoio necessário para o desenvolvimento de seu trabalho e para disseminação da cultura de ética, integridade e honestidade.

Além disto, deverá promover um ambiente de trabalho instigante e inclusivo, não diferenciando qualquer pessoa, e tomar decisões de acordo com as normas impostas por este Manual, abstendo-se de qualquer ação em razão de afinidade ou qualquer favorecimento pessoal.

Estando ainda, sempre atento ao não compartilhamento de qualquer informação que teve acesso em razão da sua função exercida, buscando abster-se de qualquer prática de suborno ou corrupção pública e privada e atuar por sua não ocorrência.

## USO DE MÍDIAS SOCIAIS



O colaborador deverá sempre zelar pela imagem da empresa, ademais, e o seu ambiente de trabalho, devendo ter cuidado com qualquer publicação/postagem em mídia social em que esteja no seu exercício/ ambiente de trabalho, ou utilizando o fardamento da empresa, sendo proibido a postagem em qualquer rede social de colaboradores fazendo uso de substância inapropriada vestindo a farda e/ou crachá da empresa ou realizando qualquer ação que prejudique a imagem da Redepharma.

## PORTE DE SUBSTÂNCIA OU OBJETO INAPROPRIADO (A) NO MEIO DO EXPEDIENTE



Em sua jornada de trabalho, o colaborador não poderá fazer uso de qualquer substância inapropriada (álcool, ou drogas ilícitas), seja em seu horário de descanso ou no meio de sua jornada de trabalho. Bem como não deverá portar objetos impróprios ao ambiente de trabalho que ponha em risco a vida de si ou de terceiros.

## TRATAMENTO JUSTO E IGUALITÁRIO



O colaborador deve sempre respeitar toda e qualquer pessoa, sem fazer distinção pela sua cor, raça, condição social, gênero, direcionamento religioso e/ou interesse político. O grupo Redepharma preza pela igualdade em sua totalidade, no tratamento e convivência entre as pessoas.





## RELAÇÃO COM CORRÊNCIA



O colaborador deve manter um ambiente de respeito, harmonia e profissionalismo com seus correntes.

## CONFLITO DE INTERESSES



É necessário saber que no ambiente de trabalho, a empresa é mais importante que seus interesses pessoais, devendo sempre estar em primeiro lugar.

## INFORMAÇÕES PRIVILEGIADAS



O colaborador não deverá compartilhar nenhuma informação que obtiver em seu trabalho devido a seu cargo de função com outra pessoa que não faça parte da empresa, seja ela metas, estratégia de vendas, ou negociação com seus fornecedores, mantendo sempre o sigilo e a confidencialidade da informação.

## USO INADEQUADO DOS BENS DA EMPRESA



O colaborador não deverá fazer uso dos bens da empresa, para uso pessoal, e todo e qualquer usuário de recursos tecnológicos da empresa tem a responsabilidade de proteger, garantir a segurança e a integridade das informações e dos equipamentos de informática. Não sendo permitido a instalação de softwares sem autorização do TI, bem como acessar e-mails particulares e sites de relacionamento, ou utilizar o e-mail da empresa para fins pessoais, nem tão pouco utilizar o e-mail pessoal quando a empresa disponibilizar e-mail profissional.

## FRAUDE E SUBORNO: ATO DE IMPROBIDADE



A prática de fraude e suborno é crime, e sua prática é considerada pena grave para a empresa. Improbidade é a conduta faltosa que cause danos ao patrimônio do empregador, terceiros, ou mesmo companheiros de trabalho, tendo o objetivo de alcançar vantagem para si ou para outrem. É ato desonesto, imoral, antiético. O colaborador que praticar quaisquer ato de fraude ou suborno, sofrerá penalidade máxima.



## DOAÇÕES, BRINDES OU PRESENTES

O colaborador que receber alguma doação, brinde ou presente, de algum terceiro, seja ele fornecedor ou cliente, deverá pedir autorização ao seu superior para que este possa autorizar ou não o recebimento.


## CORRUPÇÃO





Nossa empresa não aceitará práticas de corrupção dentro de suas dependências, sendo caso de demissão por justa causa. É o ato de troca, por meio no qual ambas as partes buscam obter vantagens ilícitas, que violem seus deveres funcionais. Por exemplo: envolver-se em práticas de suborno e propinas junto a agentes públicos, mesmo aceitar doações, brindes ou presentes que violem nossa política citada acima, ou até mesmo buscar favorecimento pessoal em ações que prejudiquem a empresa.


## 3. MANUAL DE PROCEDIMENTOS


O Manual de Procedimentos, constará normas internas que todos nós devemos seguir, para o melhor andamento de nossas atividades laborais:

 O colaborador deverá chegar com antecedência que julgue necessário para estar pontualmente pronto para o início das atividades no horário acordado. Por exemplo: O empregado que opte por trocar de roupa, se maquiar ou tomar café na empresa, deverá fazê-lo antes que inicie sua jornada de trabalho.

 Em caso de atrasos só haverá abono com autorização do seu superior, ou se for o caso, com justificativa legal.


 As faltas só serão abonadas mediante documentação legal. Os atestados médicos deverão ser entregues no prazo de até 48 horas após a falta, onde deverá ser informado o dia de afastamento com o carimbo do médico legível e informado o CID. Declarações medicas justificam a ausência, mas não abonam a falta.


 O colaborador se responsabiliza por quaisquer dano material ou moral que venha a gerar ao empregador, terceiros e clientes, desde que comprovado a responsabilidade do empregado no ato cometido. Poderá o empregado sofrer penalidades e em caso de dano material que gere uma indenização patrimonial financeira, desde que o colaborador tenha assumido o risco, e tenha sido comprovado a imprudência, negligência, imperícia ou ato de insubordinação, e este autorize de forma expressa, poderá a empresa arcar com a restituição financeira imediata para a vítima, e realizar o desconto salarial na sua previsão legal.


 O colaborador não poderá se ausentar da loja em horário de





trabalho sem autorização prévia do seu superior imediato.


 O colaborador deverá sair para descanso ou intervalo no horário previsto obedecendo ao tempo estabelecido.


 O colaborador que optar pelo uso do vale transporte deverá firmar o compromisso de utilizar os vales exclusivamente para deslocamento residência-trabalho-residência, sob pena de, se comprovado o mau uso, instituir falta grave conforme legislação específica. Em caso de perda ou extravio do cartão de Vale Transporte é de responsabilidade do empregado os custos de 2ª via.


 O colaborador se responsabiliza por fazer uso devido do vale alimentação fornecido pela empresa e em caso de perda ou extravio do cartão se responsabiliza pelos custos de remissão de 2ª via.


 O colaborador deverá utilizar corretamente e com responsabilidade o registro de ponto.


 O colaborador tem o dever de zelar pelo patrimônio da Empresa.


 O colaborador deverá colaborar na manutenção da limpeza das áreas comuns em respeito aos seus colegas de trabalho.


 A Empresa não se responsabiliza pelos pertences dos funcionários, devendo os mesmos utilizarem seus armários conforme disponibilização. É proibida a utilização de armários fora do horário de trabalho, bem como a guarda de pertences.


 Não é permitida a utilização de aparelho celular durante o expediente de trabalho. Exceção dada a funções específicas e a cargos de liderança.


 Não é permitida a ingestão de comidas ou bebidas em locais que não se destinam a esse fim.

 Não é permitida a comercialização interna de produtos e/ou serviços em horário de expediente.

 O colaborador deverá manter bom senso ao falar de assuntos pessoais e particulares no interior da loja e principalmente na frente dos clientes.

 O colaborador deve participar dos treinamentos promovidos pela empresa, conforme recomendação de seu superior imediato.

 O colaborador autoriza a título gratuito o uso de sua imagem, fotos, filmes, vídeos, com finalidade comercial, para ser utilizada no trabalho, propaganda da empresa, sem que nada haja a ser reclamado a título de direito.

 O colaborador deverá respeitar e obedecer às Normas e padrões da Empresa.



## **PENALIDADES**

Todos os colaboradores estão sujeitos às penalidades que serão expostas caso infringjam o Código de Ética e de Conduta ou o Manual de Procedimentos, estando cientes da postura que devem ter no exercício do seu trabalho, e as normas internas impostas, o qual deverão seguir, sob pena da empresa com responsabilidade, aplicar as sanções necessárias com o intuito de manter a ordem e disciplina no ambiente de trabalho. Lembrando que, este documento faz parte do contrato de trabalho.

De acordo com a falta cometida, poderá ser aplicada uma das medidas disciplinares: Advertências verbais, Advertências Formais, Suspensão e até o Desligamento da Empresa.

## **ADVERTÊNCIAS**

A advertência é um aviso ao empregado para que ele tome conhecimento de que seu comportamento não atende às normas estabelecidas pela empresa em relação às suas atribuições e obrigações como empregado.

Através da advertência, o empregado estará tomando ciência que seu contrato de trabalho poderá até ser rescindido por justa causa se houver reiteração nos atos considerados faltosos. É o meio pelo qual o empregador poderá demonstrar que ações estão sendo tomadas para a mudança de comportamento do empregado. A advertência poderá ser aplicada verbalmente e também por escrito.

## **SUSPENSÕES**

A suspensão visa disciplinar e resgatar o comportamento do empregado conforme as exigências da empresa. Ela pode ocorrer após advertências ou até mesmo logo após o cometimento de uma falta de maior relevância.

Haverá prejuízo salarial ao empregado, uma vez que ele perde a remuneração correspondente aos dias de suspensão e a do descanso semanal remunerado correspondente, pois se trata de falta injustificada.



## **DESLIGAMENTOS**

A demissão por justa causa poderá ser feita quando o colaborador praticar atos graves que vão contra o manual do colaborador ou contra a CLT. Como também, através de advertências e suspensões, o empregador poderá justificar futuramente uma eventual rescisão por justa causa, em razão dos atos reincidentes e graves praticados pelo empregado.

