

Regimento Interno



Introdução

O ambiente organizacional é por excelência lugar de valorização das habilidades interpessoais, através da interação e execução de funções, papéis e responsabilidades. A par das normas definidas e suas atualizações decorrentes da evolução deste ambiente, é esperado de nossos colaborador/prestador de serviços o comportamento condizente com nossas diretrizes, valores e propósito.

Com o intuito de sistematizar este conjunto de regras, difundir e permitir o amplo conhecimento por parte de colaborador/prestador de serviços, é apresentada a primeira versão do **Regimento Interno da City Connect**. Com a elaboração e a apresentação desta primeira versão, a City Connect representada por seu corpo diretor cumpre a função que lhe é atribuída de dar visibilidade e manter atualizado o seu Regimento Interno e facilitar a atuação de todos aqueles que de alguma forma participam de sua estrutura organizacional.

Volta Redonda – RJ, 30 de Março de 2023.



Regimento Interno City Connect

Capítulo I: Disposições preliminares

Capítulo II: Disciplina no trabalho

Capítulo III: Jornada de trabalho

Capítulo IV: Relacionamento com o cliente

Capítulo V: Dress Code (Código de Vestimenta)

Capítulo VI: Possíveis violações



Capítulo I: Disposições preliminares



Capítulo I:

Disposições preliminares

Art. 1º - O cumprimento das normas estabelecidas neste Regimento Interno é de responsabilidade de todos os colaboradores/prestadores de serviços, sem exceção em sua totalidade. Nenhum colaborador/prestador de serviços da City Connect que tenha cumprido as etapas de Integração | Onboarding poderá alegar o desconhecimento de seu conteúdo, bem como apresentar comportamento ou postura não condizente com o mesmo.

Art. 2º - Os colaboradores da City Connect estarão subordinados aos seus respectivos gestores hierárquicos e/ou funcionais, incumbindo-lhes a execução das funções e atividades pertinentes aos seus respectivos cargos, especificados nas ordens de serviço e descrições de cargo, prezando pela boa organização e de trabalho e cumprimento das cláusulas e prazos estabelecidos.



Capítulo I:

Disposições preliminares

Art. 3º - Compromisso com a organização - Nas dependências da City Connect ou nas dependências do cliente, todos os colaboradores/prestadores de serviços ficam obrigados a zelarem pela organização, limpeza e asseio do ambiente de trabalho, em seus postos individuais e/ou postos coletivos de trabalho.

Art. 4º - Penalidades - O colaborador/prestador de serviços que porventura venha a violar as normas previstas neste instrumento, bem como as disposições legais trabalhistas presentes na CLT – Consolidação das Leis do Trabalho e Instrumentos Coletivos de Trabalho (Acordos e Convenção firmados com os sindicatos da categoria) estarão sujeitos às penalidades previstas em lei.



Capítulo II: Disciplina no trabalho



Capítulo II: Disciplina no trabalho

Art. 5º - O colaborador/prestador de serviços deverá esforçar-se e empenhar-se conscientemente na execução das tarefas de sua responsabilidade, exercendo as funções com critério e obediência às instruções da empresa, buscando sempre melhorar sua eficiência e manter a disciplina no local de trabalho.

Art. 6º - Dos nossos colaboradores/prestadores de serviços, será esperado o entendimento e cumprimento das determinações abaixo:

§1º - Seguir sempre as orientações descritas em nosso **Código de Ética e Conduta** da empresa, sendo guardiões das orientações lá descritas.

§2º - Durante a jornada de trabalho devemos focar exclusivamente ao cumprimento de nossas tarefas e obrigações, não nos afastando do local de trabalho sem que haja um motivo justo e com o consentimento do gestor hierárquico ou funcional.



Capítulo III: Jornada de trabalho



Capítulo III: Jornada de trabalho

Art.7º - É obrigatório a todos os colaboradores, exceto aqueles com cargos de confiança (líderes, encarregados, supervisores, coordenadores, gerentes e diretores), o registro de início e de término da jornada de trabalho através da folha de ponto individual de trabalho. Seja pontual em seus compromissos e respeite os horários.

§1º - O colaborador deverá respeitar o horário de trabalho previamente acordado no documento "Contrato de Trabalho", assinado no ato da admissão. Caso haja necessidade de realizar jornada em horário alternativo, será necessária a aprovação do gestor hierárquico ou funcional, onde o mesmo irá combinar com o colaborador/prestador de serviços a compensação das horas extraordinárias posteriormente.

§2º - A realização de horas extraordinárias somente poderá ocorrer em tempo não superior ao previsto pela Legislação Trabalhista e/ou Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho firmado com os sindicatos da categoria, sendo vedada sua realização sem autorização expressa dos supervisores internos.

§3º - Atrasos, saídas antecipadas e faltas: Caso o colaborador necessite, por motivo de força maior, atrasar ou sair mais cedo do trabalho, faltar por qualquer motivo, ou sair para fora do local de trabalho durante o expediente deverá notificar o gestor hierárquico ou funcional, onde o mesmo deverá comunicar ao Setor de RH.



■ Capítulo III: Jornada de trabalho

Caso não seja possível efetuar a solicitação antecipada, por razões inevitáveis, deverá comunicar logo após a ocorrência para obter a aprovação.

§4º - O abono destas horas somente será feito mediante apresentação de documento suporte (atestado médico, declaração de comparecimento, doação de sangue, etc), entregue ao Setor de RH com o visto do gestor hierárquico ou funcional, sendo imprescindível a validação pela medicina do trabalho contratada pela empresa.

§5º - É obrigatória a realização do intervalo Inter jornada previsto na CLT para refeição e descanso de no mínimo 60 minutos, salvo àqueles que realizam jornada igual ou inferior a 6 horas, ou por força de Instrumento Coletivo de Trabalho firmado com o sindicato da categoria. Horário de lanche é permitido apenas no horário da tarde de acordo com a escala.

§6º - O limite de tolerância para atrasos e saídas antecipadas será de 5 minutos.



Capítulo IV: Relacionamento com o cliente



■ Capítulo IV: Relacionamento com o cliente

Art. 8º - Na City Connect atendemos nossos clientes com os mesmos critérios, quer seja presencialmente, por meio de ligação telefônica, on-line ou qualquer outra forma de comunicação oferecida.

Temos dois tipos de clientes: o **cliente externo**, consumidor de nossos produtos e serviços e o **cliente interno**, diferentes departamentos, colaborador/prestador de serviços e gestores. Para isso, listamos alguns comportamentos norteadores, a saber:

§1º - Comunicação: Ouça o cliente com atenção, não o interrompa bruscamente. É importante confirmar as informações recebidas quando o cliente lhe der oportunidade. Se precisar, anote. Articule as palavras de maneira clara, correta e compreensível.

§2º - Conhecimento: É importante que os procedimentos e as regras vinculados a cada um dos nossos produtos sejam amplamente conhecidos. Em caso de dúvida, busque seu gestor.



■ Capítulo IV:

Relacionamento com o cliente

§3º - Cordialidade: Sorria, seja presencialmente ou mesmo ao telefone. Demonstre que o chamado foi recebido e estamos alegres em ajudar. Seja cordial e educado chamando as pessoas sempre pelo nome, não chame por apelido. Ao adentrar em um ambiente, peça licença e cumprimente a todos.

§4º - Empatia: Durante o atendimento, faça com que o cliente sinta que ele é de fato importante para nós. Envolver-se, dedique-se e mergulhe fundo no entendimento das necessidades do cliente. Faça perguntas objetivas que auxiliem o mesmo na formulação do problema.

§5º - Ética: Seja sempre ético. Nunca diga “ele/ela não se encontra” ou “ele/ela não chegou ainda”. Diga apenas que irá transmitir o recado à pessoa responsável e acompanhe se a devolutiva foi dada ao cliente. Na presença de convidados ou visitantes, seja discreto(a): discuta apenas assuntos profissionais. Não passe ao visitante informação sobre clientes, empregados, negócios etc.



Capítulo IV: Relacionamento com o cliente

§6º - Proatividade: Seja proativo. Faça a você mesmo a pergunta: “em que posso ajudar”? Faça com que o cliente tenha convicção plena de que você o está atendendo da melhor forma possível.

§7º - Qualidade: Lembre-se: estamos sendo avaliados o tempo todo. Fique atento ao seu tom voz, não fale baixo, nem gritando, use um tom moderado. Busque assertividade e sempre se assegure de prover informações de forma correta e ágil.

§8º - Resiliência: Assuma uma postura otimista frente às adversidades, lembrando-se de que nossa equipe está sempre à postos e pronto para auxiliá-lo na solução dos problemas. Somos um time, e temos que agir como tal.

§9º - Trabalhando em equipe: Na City Connect, nosso trabalho está dividido em departamentos e cada um é responsável pela boa execução das tarefas. Tente compreender a interdependência existente entre os setores, tentando sempre direcionar o cliente (interno e/ou externo) para área responsável caso não seja o responsável pela demanda.



Capítulo V: Ambiente de trabalho.



Capítulo IV:

Relacionamento com o cliente

A City Connect preza também pelo bom relacionamento com os clientes internos, definindo assim algumas diretrizes para a boa convivência:

Art. 9º - Reuniões: na City Connect trabalhamos com o agendamento de reuniões. Lembre-se de realizar os agendamentos com antecedência. É importante respeitar os horários agendados, não interrompendo os gestores e colaborador/prestador de serviços quando estiverem em reunião.

Art. 10 - Barulhos | Ruídos no Ambiente de trabalho

§1º. Não é permitida a utilização de fone de ouvido, salvo se for em atividade corporativa;

§2º. É importante moderar o tom de voz no local de trabalho, uma vez que alguns setores trabalham juntos (escritório aberto). Lembre-se que o excesso de conversar pode prejudicar a realização do trabalho dos colegas.

§3º. Prezamos pelo bom humor e bom relacionamento no local de trabalho, por isso recomendamos muito bom senso com relação a piadas e brincadeiras.



■ Capítulo IV: Relacionamento com o cliente

Art. 11 - Refeições: não é permitido realizar refeições na estação de trabalho. Para este fim, os colaborador/prestador de serviços City Connect contam com uma estrutura de cozinha. Os horários para refeições devem ser respeitados, por isso os colaborador/prestador de serviços devem seguir as escalas definidas pelo setor de RH, sendo destinados 15 minutos para a realização do lanche. O horário de lanche é permitido apenas no horário da tarde de acordo com a escala.

Art. 12 – Mantenha sua **caixa de e-mails** em dia, não deixando ninguém sem respostas.

Art. 13 - Procure ter sempre conversas construtivas, evitando envolver-se em fofocas, ou falar mal da empresa onde trabalha. Prezamos pela transparência, e por isso, caso tenha alguma sugestão de melhoria para seu setor ou empresa, procure seus gestores ou a área de RH.

Art. 14 – Temperatura: A empresa adotará medidas de controle da temperatura no ambiente de trabalho, com a finalidade de promover conforto térmico, observando o parâmetro de faixa de temperatura do ar entre 18 e 25 graus Celsius

Um bom ambiente de trabalho é de responsabilidade de todos!



Capítulo VI: Dress code (código de vestimenta)



Capítulo V: Dress code (código de vestimenta)

Art.15 - A City Connect, objetivando reforçar o disposto neste regimento interno, apresenta o código de vestimenta que passará a valer a partir da publicação deste regimento, devendo ser cumprido por todos os colaboradores/prestadores de serviços, sem exceção.

Entendemos que a forma como o profissional se apresenta ao trabalho impacta diretamente sua própria imagem e segurança e indiretamente na imagem das empresas as quais eles representam. Por isso recomendamos que os colaborador/prestador de serviços mantenham sempre uma boa imagem pessoal.

Os gostos pessoais e a criatividade são levados em consideração, entretanto, é preciso encontrar a coerência entre a identidade de cada um e a do local de trabalho, considerando também os fatores de segurança, identidade visual e clima da região de atuação.

Este código traz recomendações baseadas em critérios básicos de vestimenta, amplamente utilizados nas empresas, e visa orientar os colaborador/prestador de serviços da City Connect.



Capítulo V: Dress code (código de vestimenta)

§1º - Objetivo: Estabelecer o código de vestimenta para todos os colaboradores/prestadores de serviços da City Connect para promover a nossa identidade, estabelecendo um padrão profissional do vestuário de todos os colaborador/prestador de serviços.

§2º - Traje informal: O traje informal adotado no dia a dia de trabalho, para aqueles que não possuem a obrigatoriedade no uso de uniforme, deve ser de fácil percepção, por ser caracterizado por razoável na escolha de modelos, cores, estilos de roupas, sapatos e acessórios. Cada pessoa se veste como pode, como gosta e como se sente bem, desde que leve em consideração: o horário de trabalho, o lugar, a situação e a sua personalidade. Embora as possibilidades de variação sejam infinitas, a única coisa que não pode variar é o conceito de discrição.

§3º - Uso do uniforme: Para aquelas funções em que existe a obrigatoriedade no uso de uniforme, fica estabelecido que:

- 1) A City Connect fornecerá uniformes adequados aos colaborador/prestador de serviços para a prestação dos serviços, conforme previsto em procedimento específico da instituição;
- 2) É de responsabilidade do colaborador/prestador de serviços a limpeza, a guarda e a conservação do uniforme, devendo comunicar prontamente ao seu gestor imediato quando da necessidade de reposição.



■ Capítulo V: Dress code (código de vestimenta)

§4º - Obrigatoriedade do uso de crachá: Por fazer parte de sua “vestimenta profissional”, é obrigatório a utilização do crachá durante todo o horário de trabalho, lembrando que deve estar em lugar visível para fácil identificação quando for solicitado.

O colaborador/prestador de serviços que não estiver portando seu documento de identificação funcional poderá ter seu acesso restringido ou até mesmo negado às dependências da City Connect, cliente, sede ou regionais, bem como ser advertido pela sua não utilização.

§5º - Dos itens de vestimenta **proibidos** nas dependências da City Connect ou de seus clientes:

Em nenhum dia da semana será permitido:

- Shorts;
- Roupa excessivamente justa, curta ou transparente;
- Blusa de frente única, cavada ou decotada;
- Blusa ou vestido que mostre a barriga, tomara que caia, legging, chinelos, boné ou gorro;
- Blusa de partido político;



■ Capítulo V: Dress code (código de vestimenta)

Para as mulheres: é permitido usar vestidos ou bermudas, de acordo com o ambiente corporativo.

Para os homens: é permitido usar bermudas, de acordo com o ambiente corporativo.

§6º - Orientações adicionais: Deverão ainda ser observadas posturas básicas alinhadas ao profissionalismo exigido em um ambiente corporativo: barba e cabelos sempre limpos e arrumados, unhas higienizadas e apresentáveis, roupas sempre limpas, maquiagem leve e uso moderado de perfume.

§7º - Responsabilidades: O RH é responsável pelo cumprimento do código de vestimenta. Quando o colaborador/prestador de serviços não está em conformidade com as regras previstas, o RH deve primeiramente orientá-lo sobre a irregularidade, sempre se valendo do bom senso e, se necessário, solicitar respeitosamente que volte para sua casa. Em todas as situações de reincidência de não cumprimento das regras contidas neste regimento, o gestor deverá providenciar a aplicação da devida sanção disciplinar.



Capítulo VII: Possíveis violações



■ Capítulo VI: Possíveis violações

Nós prezamos pela confiança, e entendemos que a manutenção de um ambiente ético depende da atitude de cada um de nós.

Sabemos que a omissão nestes casos é também uma decisão.

Qualquer colaborador/prestador de serviços City Connect que, por ventura se deparar com uma conduta que contrarie este regimento, poderá realizar uma denúncia, tendo sua identidade preservada.

A denúncia deverá ser reportada via e-mail para rh@cityconnect.com.br, ou através do número (24) 98188-4764. Ou ainda, a ferramenta anônima, disponível em nosso site: <https://cityconnect.com.br/solucoes/#contato>.

Todas as denúncias realizadas serão investigadas e encaminhadas para as devidas tratativas.

Todos os colaborador/prestadores de serviços City Connect deverão seguir as diretrizes deste regimento, na parte que o cabe. O descumprimento pode acarretar medidas legais, sanções administrativas e/ou medidas disciplinares internas, de acordo com lei aplicável.



CONEXÃO ESTABELECIDA!

