



CÓDIGO DE CONDUTA



Aprovação Interna					
Versão	Revisão	Nome	Funções	Assinatura	Data
1.0	0.1	Bruno Rodrigues	CEO		
1.0	0.2	Romero Rodrigues	CEO		
1.0	0.3				

Autores e Contribuintes			
Nome	Contato	Descrição	Data
Noêmia	(11) 991965320	Construção do documento	29/06/2020
Evelisy	(11) 953510719	Manutenção do documento	18/10/2022

Lista de Acessos
Acesso Interno
BCR
Acesso Externo
[Subject]

O conteúdo do presente documento é copyright da BCR. Este documento é distribuído sob condição de não ser copiado no seu todo ou em parte, ou reproduzido de qualquer outra forma (seja por meio fotográfico ou qualquer outro meio) e o seu conteúdo não deverá ser em caso algum divulgado a qualquer pessoa ou entidade não referida nas listas de acesso interna e externa sem prévio consentimento por escrito das entidades envolvidas.

Histórico de Revisões				
Versão	Revisão	Autor	Descrição	Data
1.0	Nicolly		Revisão documento	29/06/2020
1.0	Mariana		Revisão de documento	29/06/2020
1.0	Evelisy		Revisão de documento	18/10/2022



ÍNDICE

REGULAMENTO INTERNO DE TRABALHO	4
1. Missão	4
2. Visão	4
3. Valores	4
4. Da integração no contrato individual de trabalho	4
5. Do recrutamento seleção e admissão	5
6. Dos direitos, deveres, obrigações e responsabilidades	5
7. Das férias	6
8. Das justificativas por ausências legais	6
9. Do Pagamento.....	6
10. Dos benefícios	7
11. Das Proibições	7
12. Da Jornada de Trabalho	8
13. Das Relações Humanas	8
14. Das Penalidades	9
15. Da LGPD.....	9
16. Das disposições Gerais	9



REGULAMENTO INTERNO DE TRABALHO

O presente Regulamento, visando criar condições indispensáveis à harmonia entre pessoas que trabalham em conjunto e objetivando o bom entendimento no sentido de atingir um objetivo comum, estabelece e define as normas que dirigem as relações de trabalho entre os colaboradores e o empregador, integrando o contrato individual de trabalho. A ação reguladora nele contida estende-se a todos os empregados, sem distinção hierárquica, e complementa os princípios gerais de direitos e deveres contidos na Constituição Federal e na Consolidação das Leis do trabalho.

1. Missão

Transformar pessoas, empresas e mercados através do relacionamento com o consumidor, resolvendo seus problemas e oferecendo produtos/serviços que melhorem a qualidade de vida de todos os envolvidos.

Visão

Ser a excelência em relacionamento de empresas e seus consumidores.

2. Valores

- Desenvolver para crescer;
- Educação profissional;
- Liberdade para criar;
- Responsabilidade para executar;
- Felicidade e bem-estar;
- Amar ao próximo, mesmo sem conhecê-lo;
- Sentimento de família.

3. Da integração no contrato individual de trabalho

Art. 1º - Ficam sujeitos a este Regulamento Interno todos os colaboradores do empregador, sejam quais forem as categorias profissionais a que pertencerem.

§ 1º. - A obrigatoriedade de cumprimento deste Regulamento Interno permanece por todo o tempo de duração do contrato de trabalho, sendo que o ingresso de qualquer colaborador somente é possível mediante a sua aceitação, não sendo possível alegar seu desconhecimento.

§ 2º. – O presente Regulamento Interno entra em vigor em 01 de julho de 2020, para aqueles empregados já pertencentes aos quadros funcionais do empregador e, para os demais, a partir da data da sua admissão.



4. Do recrutamento seleção e admissão

Art. 1º - Será analisado as competências elegíveis à posição usando como critério os conhecimento, atitudes e habilidades correspondentes ao cargo, sendo vedado qualquer tipo de discriminação de raça, cor, religião, credo, sexo, deficiência, nacionalidade, preferência político-partidária ou faixa etária.

Art. 2º – A admissão de empregado condiciona-se a exames de seleção técnica e médica e mediante apresentação dos documentos exigidos, em prazo fixado pelo empregador.

Art. 3º. - A admissão só se efetivará após período experimental, mediante formalização de Contrato de Experiência, que poderá ser prorrogado, observando-se o prazo máximo de 90 (noventa) dias, conforme previsto na Consolidação das Leis do Trabalho, podendo, após seu término, ser transformado em Contrato por Prazo Indeterminado.

Art. 4º - A abertura de vaga deverá ser feita após aprovação da Diretoria e as contratações ocorrerão dentro do mês, e o início das atividades ocorrerá sempre até a quarta-feira da semana da contratação, quando cumprido as exigências do art. 2º.

5. Dos direitos, deveres, obrigações e responsabilidades

Art. 1º – Todo empregado, além das disposições contratuais e legais, deve atender com rigor as seguintes disposições:

- ✓ Parágrafo Único: O colaborador poderá ser barrado no acesso às dependências caso:
 - a) Apresente sinais de embriaguez ou desorientação farmacológica;
 - b) Possua atestado médico que demande afastamento / repouso;
 - c) Esteja vestido de forma não condizente ao ambiente de trabalho
- 1. Cumprir os compromissos expressamente assumidos no contrato individual de trabalho, com zelo, atenção e competência profissional;
- 2. Obedecer às ordens e instruções emanadas de seus superiores hierárquicos;
- 3. Sugerir medidas para maior eficiência do serviço;
- 4. Observar a máxima disciplina no local de trabalho;
- 5. É proibido ter relacionamento com empresas concorrentes da BCR, seja de forma direta ou indireta sem a conformidade com o superior direto.
- 6. Zelar pela boa conservação das instalações, equipamentos e máquinas, comunicando as anormalidades notadas;
- 7. Preservar o local de trabalho limpo e organizado evitando assim ingerir alimentos e bebidas na mesa de trabalho;
- 8. Manter na vida profissional conduta compatível com a dignidade do cargo ocupado e com a reputação do quadro de pessoal da Empresa;
- 9. Informar a área ou responsável pelos recursos humanos sobre qualquer modificação em seus dados pessoais, tais como, estado civil, militar, aumento ou redução de pessoas na família, eventual mudança de residência, etc.;
- 10. Respeitar a honra, boa fama e integridade física de todas as pessoas com quem mantiverem contato por motivo de emprego.
- 11. Indenizar os prejuízos causados à Empresa por mau emprego, dolo ou culpa (negligência, imperícia, imprudência ou omissão), caracterizando-se a responsabilidade por:



I - Sonegação de valores e/ou objetos confiados;



II - Danos e avarias em qualquer bem da empresa que estiver sob sua guarda, uso ou sujeito à sua fiscalização; e

III - erro de cálculo doloso contra a empresa;

§ 1º - A responsabilidade administrativa não exime o empregado da responsabilidade civil ou criminal.

§ 2º - As indenizações e reposições por prejuízos causados serão descontadas dos salários

- Ter consideração com os demais trabalhadores, comportando-se de modo apropriado no local de trabalho, dentro dos padrões normais de cortesia e respeito ao próximo, como, por exemplo, não promover brincadeiras de mau gosto, discriminações, algazarras, gritarias, fofocas, atropelos e uso de palavras de baixo calão;
- Informar imediatamente a empresa sempre que tiver suspeita fundada ou conhecimento de algo que não esteja de acordo com os princípios mencionados neste Regulamento;
- Todos os comprovantes de despesas devem ser aprovados pelos superiores hierárquicos.
- Os reembolsos de despesas devem ser entregues ao Financeiro após aprovação.

6. Das férias

Art. 1º – As férias serão gozadas após o período aquisitivo, no prazo máximo de 12 (doze) meses, podendo ser em três períodos, um dos quais não poderá ser inferior a 14 (quatorze) dias seguidos e, os demais não podem ser inferiores a 5 (cinco) dias consecutivos.

Art. 2º - É facultado ao empregado converter 1/3 do maior período de férias a que tiver direito em abono pecuniário, devendo requerer a conversão, por escrito, até 15 (quinze) dias antes do término do período aquisitivo.

7. Das justificativas por ausências legais

Art. 1º – A Empresa concede ao empregado afastamento conforme o art. 473 CLT), por motivo de:

- a) 3 dias em virtude de casamento;
- b) 2 dias em caso de falecimento de conjugue, ascendente, descendente ou dependente declarado na CTPS;
- c) 5 dias devido nascimento de filho; entre outros previstos na Lei.

§ 1º- Em qualquer caso, exige-se comprovação mediante prova documental.

8. Das justificativas por ausências, saídas antecipadas e atrasos

Art. 1º – O empregado que se atrasar ao serviço, sair antes do término da jornada ou faltar por qualquer motivo, deve justificar o fato ao superior imediato, verbalmente ou por escrito, e posteriormente informar por e-mail o departamento de recursos humanos. Atestados médicos devem ser entregues em até 72h a partir da data do atestado.

§ 1º- A empresa cabe descontar os períodos relativos a atrasos, saídas mais cedo, sem prévia autorização, faltas ao serviço e o consequente repouso semanal, excetuada as faltas e ausências legais;

§ 2º- As faltas injustificadas, não justificadas perante a correspondente chefia, acarretam a aplicação das penalidades previstas na Lei.;



- § 3º - As faltas decorrentes de doença deverão ser abonadas através de Atestado Médico fornecido, por Médico do INSS, Médico do Convênio ou Médico Particular;
- § 4º - As solicitações de abono de faltas, somente serão aceitas, se as justificativas, com os correspondentes documentos de comprovação, forem apresentadas até 2 (dois) dias úteis após a data do início da ausência;
- § 5º A empresa pode solicitar ao órgão competente a veracidade do comprovante de justificativa de falta fornecido pelo colaborador e, em caso de alteração, falsificação ou dolo apurado implicará em falta grave e consequente dispensa por justa causa.
- § 6º - As faltas, quando não justificadas por comprovante legal, acarretarão, além da perda do salário correspondente, o desconto dos benefícios VT e VR já creditados anteriormente, a redução legal das férias, devendo ser descontadas no pagamento do salário do mês corrente, caso ocorram até o último dia do mês em curso, ou no pagamento do benefício do mês subsequente.

9. Do pagamento

Art. 1º - A empresa pagará a remuneração dos empregados até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, em moeda corrente do país ou mediante depósito em conta corrente bancária aberta especialmente para esta finalidade.

Art. 2º - Eventuais erros ou diferenças devem ser comunicadas ao supervisor e em seguida ao Setor de Recursos Humanos, no primeiro dia útil após o pagamento.

Art. 3º - O adiantamento de salário pode ser opcional, caso o funcionário não queira será necessária uma solicitação de próprio punho 10 dias antes do dia 20 do mês, este adiantamento quando for a opção em recebe-lo será concedido no percentual de 40% do valor correspondente aos dias trabalhados no mês corrente, de acordo com as normas da Convenção Coletiva de Trabalho;

10. Dos benefícios

Art. 1º - A empresa oferece as seguintes vantagens e benefícios:

§ 1º O teletrabalho (home office) será permitido desde que haja um prévio planejamento e aprovação das atividades pelo seu superior hierárquico e o ambiente da prestação deste serviço esteja de acordo com as exigências contidas nos termos de responsabilidade e sigilo disponibilizadas para esta função.

§ 2º Flexibilidade do horário de trabalho desde que previamente solicitado e aprovado pelo seu superior hierárquico.

§ 3º Os deslocamentos aos clientes e fornecedores, a Empresa efetuará reembolso no valor da despesa de acordo com o recibo do valor, é obrigatório apresentar comprovante de despesas efetuadas mediante cupom e nota fiscal.

§ 4º Vale refeição conforme previsto em convenção coletiva;

§ 5º Vale transporte, como estipulado na Lei e dentro do limite disponibilizado pela empresa após análise de trajeto;

§ 6º Auxílio creche conforme valores previstos em convenção coletiva da categoria para crianças de até 2 anos completos, o auxílio é depositado mediante comprovante de pagamento enviado dentro do mês até o dia 25.

§ 7º A empresa disponibiliza até o valor máximo de R\$50,00 mensais a título de auxílio por utilização de internet do colaborador que tiver atuado pelo menos por um mês em home



office, e apresentado o comprovante de pagamento feito a operadora.



11. Das proibições

Art. 1º – É expressamente proibido:

- § 1º Trabalhar além do horário permitido, sem o devido consentimento por escrito (e- mail) do superior imediato antes da execução;
- § 2º Usar palavras ou gestos impróprios à moralidade e respeito, nas dependências da Empresa;
- § 3º Ocupar-se de qualquer atividade que possa prejudicar os interesses do serviço, bem como a utilização de computadores, telefones, etc. disponíveis no ambiente de trabalho, para uso pessoal, sem autorização superior.
- § 4º Prestar serviço, fazer parte ou colaborar com qualquer espécie de entidade que seja concorrente da Empresa;
- § 5º Ter relacionamento com empresas concorrentes da BCR, seja de forma direta ou indireta sem a conformidade com o superior direto.
- § 6º Fazer serviço para si ou para terceiros utilizando tempo, equipamentos da empresa, sem autorização do empregador;
- § 7º Dar ordens ou assumir atitudes de direção sem ter para isso a necessária autorização;
- § 8º Divulgar, por qualquer meio, assunto ou fato de natureza privada da Empresa;
- § 9º Proibido incitar qualquer tipo de discriminação seja ela contra raça, gênero, opção sexual, grupo ou indivíduo;
- § 10º Proibido criar animosidade no relacionamento interno e bom funcionamento do setor/empresa
- § 11º Receber, sob qualquer forma ou pretexto, presentes de pessoas ou fornecedores que estejam em relação de negócios com a empresa.

Art. 2º - É expressamente proibido aos empregados e será considerado como ato de violação de segredo profissional e ato de improbidade, tomar anotações ou cópias de detalhes técnicos e administrativos sobre qualquer assunto que se relacione com as atividades comerciais da empresa, para fins particulares, assim como permitir ou facilitar sua retirada das dependências da empresa.

12. Da jornada de trabalho

§ 1º A jornada de trabalho deverá ser combinada com o superior direto e poderá sofrer alterações mediante aviso prévio, sendo 44 horas semanais, ou seja, 220 horas mensais, com 1 hora para descanso e alimentação. Para os analistas de atendimento e monitores a jornada é de 36h semanais totalizando 180h mensais e o intervalo para almoço é de 20min para aquele que fazendo compensação dos sábados tem sua jornada diária inferior a 6h59, e de 60min para os que trabalham 7h no dia.

§ 2º As pausas são permitidas em dentro dos horários pré-determinados pelo gestor, e não pode ser feita no local de trabalho, evitando assim que sejam acumulados restos de alimentos nas mesas de trabalho ou atrapalhe o restante da operação.

§ 3º A entrada e saída observam o horário designado e deve ser respeitado sem estouro do limite estabelecido.



§ 4º O expediente é rigorosamente observado, cabendo ao empregado pessoalmente marcar o ponto no início e término da jornada. Os colaboradores em serviço externo e ou teletrabalho têm também a obrigatoriedade de registro de ponto, mesmo que em sistema próprio ou log e deslogue.

13. Das relações humanas

Art. 1º - Todos os empregados, sem distinção, devem colaborar, de forma eficaz à realização dos fins e objetivos da Empresa.

Art. 2º - O sentido de equipe deve predominar na execução de tarefas à realização dos objetivos da Empresa.

Art. 3º – Harmonia, cordialidade, respeito e espírito de compreensão devem predominar nos contatos estabelecidos independentemente de posição hierárquica.

Art. 4º – A empresa não tolerará atitudes que evidenciem o assédio moral, definido como o maltrato aplicado ao indivíduo, derivado de uma lógica perversa na relação de poder existente no local de trabalho. O assédio moral está relacionado à presença de ações e condutas, contra o bem-estar do trabalhador, manifestado por humilhações, xingamentos e perseguições, cuja repetição e permanência acabam por desencadear um processo de diminuição da sua autoestima. Tais comportamentos devem ser reportados diretamente ao Recursos Humanos que tomará as medidas necessárias.

Art. 5º - A diretoria da Empresa, através do Departamento de Recursos Humanos, deve procurar, sempre que solicitada e desde que julgue conveniente, colaborar na solução de problemas e questões de ordem pessoal, familiar e moral dos empregados, com respeito e absoluto sigilo.

14. Das penalidades

Art. 1º – Aos empregados transgressores das normas deste Regulamento, aplicam-se as penalidades seguintes:

- 1º Advertência verbal;
- 2º Advertência escrita;
- 3º Suspensão; e
- 4º Demissão, por justa causa.

Art. 2º – As penalidades são aplicadas segundo a gravidade da transgressão, pelo Departamento de Pessoal | Recursos Humanos.

Art. 3º – As respectivas chefias elaboram relatório escrito e circunstanciado aos casos de demissão por justa causa.

15. Da LGPD

Art. 1º – Programa de Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais da BCR.CX é um chamado para a proteção dos dados sensíveis e continuidade da empresa e busca incorporar as boas práticas de Segurança da Informação (SI) no seu dia-a-dia de trabalho.



§ 1º Assim, fique atento, pois periodicamente você irá encontrar dicas e conselhos de como agir positivamente para a segurança e o futuro da empresa.

Art. 2º - A Lei no. 13.709/2018, conhecida como a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, que entrou em vigor em 18 de setembro de 2020, regulamenta o tratamento de dados pessoais, nos meios físicos e digitais.

§ 1º Garantir a transparência, proteção e privacidade quanto ao uso dos Dados Pessoais sensíveis coletados por empresas ou outras pessoas físicas, no território brasileiro.

§ 2º A BCR CX assume todas as precauções técnicas para se prevenir destas ameaças e conta com o comprometimento dos colaboradores no dia-a-dia de trabalho.

§ 3º Nossos colaboradores são a base para a proteção da empresa e assumem um papel importante nessa tarefa, seja por meio do gerenciamento correto das senhas, seja mantendo a segurança de documentos e dados pessoais sensíveis, ou ainda atentando-se a quem está solicitando as informações. Essas são práticas tão importantes quanto todas as proteções técnicas implementadas em nossos sistemas. A maioria dos incidentes de segurança e proteção não são causados por falhas em tecnologia, mas sim por falhas humanas, ou seja, você é a chave para manter a nossa informação protegida.

Art. 3º - Aos colaboradores cabe as seguintes medidas de segurança:

§ 1º Não deixe *notebooks*, celulares, *pen-drives* e outras fontes de informações confidenciais em áreas não protegidas. Mantenha-os seguros.

§ 2º Não passe informações confidenciais sem confirmar a identidade do receptor e certificar-se de que ele está autorizado a recebê-las.

§ 3º Não instale *softwares* nos dispositivos da empresa que não foram homologados pela Área de TI ou que não tenham sido devidamente licenciados.

§ 4º Não clique em *links* de origem suspeita. Verifique o destinatário e, em caso de dúvidas, solicite a verificação do setor de TI.

§ 5º Guarde as informações confidenciais quando se ausentar de sua mesa por qualquer período de tempo e ao final do dia.

§ 6º Não passar informações sensíveis por WhatsApp.

§ 7º Se você perceber alguma falha na segurança, informe imediatamente ao seu gestor

§ 8º Toda senha é pessoal e intransferível. Não abra exceções.

§ 9º Você é responsável por tudo que é feito pelo seu “usuário”. Não anote suas senhas, use a memória para guardá-las.

§ 10º Todo sistema registra as operações realizadas pelo usuário.

§ 11º Proteja sua estação de trabalho. Ela é de exclusiva responsabilidade sua. Bloqueie-a quando se ausentar para evitar acessos não autorizados e desligue o equipamento no final do dia de trabalho.

16. Das disposições gerais

Art. 1º – Ao empregado é garantido o direito de formular sugestão ou reclamação acerca de qualquer assunto pertinente ao serviço e à atividade da Empresa.

Art. 2º – Os empregados devem observar o presente Regulamento, circulares, ordem de serviço, avisos, comunicados e outras instruções expedidas pela direção da Empresa.

Art. 3º – Cada empregado recebe um exemplar do presente Regulamento. Declara, por escrito, tê-lo recebido, lido e estar de acordo com todos os seus preceitos.

Art. 4º – Os casos omissos ou não previstos são resolvidos pela Empresa, a luz da CLT e legislação complementar pertinente.



Art. 5º – O presente regulamento pode ser substituído por outro, sempre que a Empresa julgar conveniente, em consequência de alteração na legislação social.

Art. 6º – Os casos omissos ou não previstos serão resolvidos pela empresa com base na CLT. Convenção Coletiva de Classe e Acordo Coletivo ajustado com o Sindicato e os colaboradores e da legislação complementar pertinente.

Recebi um exemplar do Regulamento Interno da Empresa BCR

São Paulo, de de

(Nome do colaborador / assinatura)

BCR TELEATENDIMENTO LTDA.