

MANUAL DE NORMAS E
PROCEDIMENTOS INTERNOS E
POLÍTICAS DE ATUAÇÃO DOS
PERMISSIONÁRIOS E
COLABORADORES

EMPÓRIO DO MENESTREL

TEOTÔNIO VILELA

Maceió - AL
Dezembro de 2021

Apresentação

O manual de normas e procedimentos internos e políticas de atuação dos permissionários e colaboradores do EMPÓRIO DO MENESTREL trazem as normas em relação à postura e os direitos e deveres dos permissionários e colaboradores. Também abordam, algumas questões sobre ética, seus desdobramentos e requisitos para que ela aconteça. O caminho em busca da ética pode ser sinuoso, repleto de questionamentos e indecisões sobre a escolha mais adequada. No âmbito profissional, é comum o trabalhador ter dúvidas sobre como se comportar diante de determinadas situações.

Este código visa contribuir para o desenvolvimento de um comportamento ético que proporcione bem-estar, melhores condições de trabalho e crescimento a todos os PERMISSONÁRIOS E COLABORADORES que fazem parte do Empório. Ele é um elemento estratégico para que a equipe esteja ciente das práticas que norteiam a relação com permissionários, colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros.

REGIMENTO INTERNO

EMPÓRIO DO MENESTREL – TEOTÔNIO VILELA

CAPÍTULO I – GENERALIDADES E DEFINIÇÕES

Art. 1º - O presente Regimento Interno tem aplicação nas dependências e sobre todas as atividades desenvolvidas no **EMPÓRIO DO MENESTREL**, localizado em **TEOTÔNIO VILELA**, inclusive nas áreas comuns, área externa, com objetivo de regular o funcionamento, entendendo-se submetidos às suas disposições a todos quanto ali exerçam qualquer tipo de atividade, ou que no mesmo se encontrem, seja com que finalidade for, enquanto ali permanecerem.

§ 1 - **A Prefeitura Municipal através de seus órgãos competentes, terá livre acesso a todas as dependências do empório incluindo os boxes de artesanato e restaurantes, com o objetivo de fiscalizar e supervisionar o complexo, administrado pela Secretaria Municipal da Indústria e Comércio.**

Art. 2º - O objetivo da Secretaria com este Regimento Interno é de zelar e contribuir para que o empório mantenha sua finalidade básica de promover e estimular o pleno funcionamento e oferecer ao público conforto, segurança, diversificação no consumo e nas compras.

§ 1 - **A Secretaria de Indústria e Comércio se obriga a cumprir, e a fazer cumprir, por todos os usuários do EMPÓRIO DO MENESTREL, além deste Regimento Interno, as posturas, normas e toda a legislação e obrigações emanadas dos Poderes Públicos Municipal, Estadual e Federal.**

§ 2 - **“Para que o permissionário possa participar das atividades”, do EMPÓRIO DO MENESTREL ele deverá, obrigatoriamente, ser Pessoa jurídica e estar em dia com as suas obrigações.**

§ 3 - O não cumprimento às normas previstas neste Regimento Interno acarretará sanções que poderão variar de acordo com os envolvidos e o nível ou gravidade das infrações:

- **Permissionário:** Advertência, Multa, Suspensão do Funcionamento por Período Determinado ou Exclusão Definitiva do espaço, com conseqüente desligamento do quadro de associados da Associação dos Permissionários, com direito a recurso, por deixar de atender aos requisitos estatutários para permanência de uso do espaço.
- **Administradora:** Advertência, rescisão contratual de prestação de serviço.
- **Cientes/Público/Usuários:** Advertência, Expulsão do Empório.

§ 4 - Toda e qualquer infração a este Regimento Interno, bem como as anormalidades verificadas em quaisquer das dependências internas nas dependências do Empório, será objeto de registro em um formulário de notificações consignando-se dia, hora, local,

nomes e, se possível, o n.º do CPF E RG dos envolvidos, além de resumo da ocorrência.

Art. 3º - Ao longo deste Regimento Interno são empregadas palavras e expressões cujos significados neste texto são os seguintes:

- a) Secretaria Municipal de Indústria e Comércio de Teotônio Vilela.
- b) **MERCADOS**: Espaço onde se encontram o conjunto de boxes
- c) **PERMISSIONÁRIOS**: Jurídica, cadastrada e associada à **ASSOCIAÇÃO DO ARTESÃO**, possuidor do **TERMO DE PERMISSÃO DE USO DO BOX** ou de qualquer espaço comercial nas dependências dos mercados.
- d) **ADMINISTRADORA**: pessoa **CONTRATADA OU SERVIDORA MUNICIPAL** pela **SECRETARIA DE INDÚSTRIA E COMÉRCIO** para fiscalizar a aplicação dos procedimentos recomendados e o respeito às disposições disciplinadoras do funcionamento;
- e) Clientes, Fregueses ou Público: os compradores de quaisquer dos **BOXES** e os Usuários dos serviços existentes ou oferecidos nas instalações dos **MERCADOS**.
- f) Área Comum: áreas franqueadas ao uso ou trânsito do Público em geral, com ou sem restrições;

CAPÍTULO II – HORÁRIOS

Art. 4º - Os portões dos **MERCADOS** serão abertos, franqueando o acesso ao Público, obedecendo aos seguintes horários, que poderão ser, eventualmente, modificados pela **SECRETARIA MUNICIPAL DE INDÚSTRIA E COMÉRCIO**.

EMPÓRIO MENESTREL

- De 3ª à 5ª feira, das 08:00 às 20:00;
- 6ª feira, sábado, das 09:00 às 20:00,
- Domingo, das 09:00 às 13:00;

Art. 5º - As Descargas serão 3ª, 5ª e sábado, das 05:00 às 07:00, e das 17:00 às 18:00, para as seguintes operações:

- Entrada e saída e circulação de mercadorias;
- Coleta e transporte de lixo e material inservível;
- Limpeza das barracas e áreas comuns;
- Execução de serviços de conservação ou reparos;

Art. 6º - Fica a critério da Administração, estabelecer horários excepcionais para dias em que se espere fluxo maior de público aos Mercados.

§ - Todos os permissionários são obrigados a manter funcionando o seu comércio, nos horários estabelecidos.

Art. 7º - A permanência dos permissionários e seus funcionários no interior dos mercados em horários diferentes do horário de funcionamento, só serão admitidos em casos especiais, a critério da Administração, e será objeto de autorização específica e expressa.

CAPÍTULO III – USO DOS MERCADOS

Art. 8º - Durante as horas em que o Mercado estiver aberto ao Público, o ingresso, a permanência e a circulação em suas dependências estão sujeitos à fiscalização e disciplina estabelecidas pela Administração, mesmo quando os interessados não estejam desobedecendo a qualquer disposição deste Regulamento Interno.

Art. 9º - No interesse do Mercado, compete à Administração, entre outras atribuições inerentes a sua função, sem quaisquer limitações, a não ser aquelas emanadas da Secretaria Municipal de Indústria e Comércio e ou Associação dos permissionários as seguintes providências:

- a. Proibir a entrada e fazer retirar do Mercado qualquer pessoa que pela incontinência de sua conduta, a exclusivo critério, considere inconveniente;
- b. Impedir a prática de hábitos que, por qualquer forma, possam perturbar ou restringir a livre circulação e a tranquilidade dos Usuários e dos Clientes;
- c. Dissolver por todos os meios ao seu alcance, quaisquer aglomerações ou reuniões que impeçam, dificulte ou causem transtornos ao normal funcionamento do Mercado;
- d. Fazer cessar qualquer fonte de ruído ou trepidação, considerada pela Administração, incômoda aos Usuários e ao Público em geral;
- e. Tomar as medidas que, no seu entender, sejam recomendáveis para manter ou restabelecer a ordem e a tranquilidade do mercado;
- f. Proibir o ingresso e a permanência de menores desacompanhados, ou de grupos que presuma turbulentos ou inconvenientes;
- g. Impedir quaisquer manifestações públicas nas dependências do mercado, sejam elas de que naturezas forem;
- h. Fazer cumprir o presente Regimento Interno, as disposições legais, as posturas municipais e quaisquer normas aplicáveis ao funcionamento do MERCADO;
- i. Usar dos meios postos ao seu alcance, inclusive requisitar a força policial, para fazer respeitar este Regimento Interno e cumprir suas determinações.

CAPÍTULO IV – POSTURAS

Art.10º - Nenhum **PERMISSIONÁRIO** poderá utilizar-se de qualquer área fora dos limites estabelecidos para seu **BOX**, para a venda de produtos.

Art. 11º - **Os permissionários são diretamente responsáveis por todas as infrações ao Regimento Interno cometido por seus Funcionários, mesmo à sua revelia, respondendo por elas conforme prevê o § 1º, Art. 2.**

Art. 12º - Todos os permissionários deverão estar enquanto nas dependências do mercado e nos boxes, não sendo permitida, em nenhuma hipótese, a apresentação de pessoas sem camisa e descalças.

CAPÍTULO V – MARKETING

Art. 13º - Todas as ações de marketing envolvendo os mercados são da competência, exclusivamente, da **SECRETARIA MUNICIPAL DE INDÚSTRIA E COMÉRCIO E OU ASSOCIAÇÃO E EMPRESAS ESTABELECIDAS NO MERCADO.**

Art. 14º - O uso de equipamentos de som nos boxes, a instalação de qualquer sistema de sonorização ambiente, somente poderá ser feita em casos especiais, mediante autorização expressa e por escrito da Associação e da Administradora.

CAPÍTULO VI – MERCADORIAS

Art. 15º - A carga, descarga, circulação e armazenamento de mercadorias destinadas aos boxes obedecerão aos horários e itinerários estabelecidos pela **SECRETARIA MUNICIPAL DE INDÚSTRIA E COMÉRCIO** e pela Administração, ficando expressamente proibida sua manipulação ou permanência em áreas comuns durante os horários em que o mercado estiver aberto ao Público.

Art. 16º - A carga e descarga externa deverão obedecer ao horário de acordo com o artigo 4º, podendo este horário ser dilatado a critério da Administração, havendo motivo justificado.

Art. 17º - Somente com autorização expressa da Administração serão admitidos o ingresso, circulação e armazenamento de mercadorias no mercado, fora dos horários, itinerários e locais estabelecidos.

CAPÍTULO VII – CONSERVAÇÃO DO MERCADO

Art. 18º - Compete à **SECRETARIA MUNICIPAL DE INDÚSTRIA E COMÉRCIO** e à Administração conservar o mercado em perfeitas condições de funcionamento e asseio das partes comuns, e fiscalizar **OS BOXES**, para que se mantenham nas mesmas condições.

Art. 19º - As obras e serviços de conservação e manutenção como pinturas, reparos, reformas e aprimoramento deverão ser realizados em horários que não causem transtornos ao funcionamento do mercado ou, não sendo possível, em horários que minimizem estes transtornos.

Art. 20º - Além de incumbir-se da conservação das áreas comuns do mercado cabe à **SECRETARIA MUNICIPAL DE INDÚSTRIA E COMÉRCIO** e à Administração fiscalizar, permanentemente, os boxes no que concerne ao seu estado de conservação, asseio e funcionamento, intimando os comerciantes a realizar obras ou serviços que julguem necessários ou convenientes.

§ 1 - É assegurado à **SECRETARIA MUNICIPAL DE INDÚSTRIA E COMÉRCIO** e a Administração, dentro do horário de funcionamento do mercado e, em caso de urgência, a qualquer momento, o direito de penetrar nas barracas e determinar as providências que, a seu juízo, sejam necessárias, fixando prazos para sua execução.

§ 2 - Quaisquer obras de conservação, reparo ou remodelação feitas nos boxes, devem ser autorizadas pela **SECRETARIA MUNICIPAL DE INDÚSTRIA E COMÉRCIO**, deverão ser executadas por conta e risco dos **PERMISSIONÁRIOS**, obedecendo aos horários determinados e evitando embaraços e prejuízos aos outros **BOXES**, a terceiros, ou impedimentos ao funcionamento do **MERCADO** e em caso de danos da estrutura do mercado devem ser reparados pelo permissionário.

CAPÍTULO VIII – LIMPEZA

Art. 21º - A **SECRETARIA MUNICIPAL DE INDÚSTRIA E COMÉRCIO** promoverá a limpeza de todas as áreas comuns, sanitários, demais dependências dos **MERCADOS**, fazendo-as executar em horários convenientes, sem perturbar o seu funcionamento normal.

Art. 22º - O estabelecimento de horários próprios para executar a limpeza do **MERCADO**, não impede a **SECRETARIA MUNICIPAL DE INDÚSTRIA E COMÉRCIO** de, mesmo nos horários de funcionamento, manter funcionários incumbidos de varrer e conservar limpas as circulações, sanitários e partes comuns.

Art. 23º - Compete, também, à **ADMINISTRAÇÃO** fiscalizar a limpeza dos boxes e suas instalações, exigindo dos permissionários a imediata correção das imperfeições que verificar.

Art. 24º - A **SECRETARIA MUNICIPAL DE INDÚSTRIA E COMÉRCIO**, segundo as necessidades, fixará a periodicidade e horários dos serviços de limpeza, dando conhecimento dos mesmos, no que possa interessar aos Usuários do **MERCADO**.

Art. 25º - O lixo seco, ou de varredura, resultante da limpeza dos boxes, deve ser embalado em sacos plásticos e depositado nos locais estabelecidos ou permitidos pela Administração.

Art. 26º - O lixo gorduroso ou de teor líquido elevado deverá, além de embalado em sacos plásticos, ser conduzido dentro do mercado em recipientes metálicos ou plásticos, com tampa, à prova de vazamento, de acordo com modelo aprovado pela Administração.

§ - O lixo resultante de materiais perecíveis, sujeito à fermentação, ou que exale odor desagradável, será transferido para o local apropriado nos horários estabelecidos pela Administração.

Art. 27º - As embalagens usadas e materiais inservíveis de maior porte serão conduzidos para os locais próprios, nos horários de transporte de lixo, a este se equiparando para todos os fins.

Art. 28º - Em nenhuma hipótese, mesmo que temporariamente, será permitido depositar nas áreas de circulação ou partes comuns, qualquer lixo, detritos ou objetos que não estejam embalados em sacos plásticos.

§ - Qualquer box que gerar quantidades de lixo acima do normal, ou de natureza que demande cuidados especiais, a critério da Administração, deverá ser responsável pelas despesas de remoção do material quando houver.

Art. 29º - Em nenhuma hipótese será permitido lançar nos locais de concentração do lixo, quaisquer substâncias capazes de produzir reações químicas nocivas ou passíveis de combustão espontânea, isoladamente ou quando combinada com outras.

CAPÍTULO IX – SEGURANÇA

Art.30º- A segurança dos mercados será realizada pela **SECRETARIA MUNICIPAL DE TEOTÔNIO VILELA**.

CAPÍTULO XI – DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 31º - Todos os danos causados ao **MERCADO** e suas dependências serão ressarcidos por seus causadores e, não sendo estes identificados, o custo será rateado entre todos os associados da **ASSOCIAÇÃO E DAS EMPRESAS** em função disto, é dever de todos denunciar à Administradora quaisquer atos ou práticas capazes de provocar prejuízos aos **MERCADOS**.

Art. 32º - Qualquer ato ou fato que comprometa ou ameace a segurança dos **MERCADOS**, suas instalações, Clientes, Usuários ou Funcionários deverá ser, imediatamente, comunicado à Administradora para as providências cabíveis.

Art. 33º - Todos os permissionários deverão zelar para que eles próprios e seus empregados tenham boa apresentação pessoal, estejam convenientemente trajados, portando os crachás de identificação e atendam ao Público de maneira solícita e respeitosa.

§ 1 - Os permissionários e seus Empregados, só poderão ingressar e transitar nas dependências do mercado, fora do horário de funcionamento ao Público, mediante o uso do respectivo crachá.

§ 2 – Os comerciantes deverão providenciar para que os crachás dos Empregados desligados sejam, imediatamente, devolvidos à **ASSOCIAÇÃO, EMPRESAS E ADMINISTRAÇÃO DO EMPÓRIO**.

Art. 34º - Os casos omissos no presente Regimento Interno serão solucionados pela **SECRETARIA MUNICIPAL DE INDÚSTRIA E COMÉRCIO**, Associação e pela Administradora, que baixarão os atos complementares através de ordens de serviço, avisos e circulares, dando a estes atos a divulgação recomendável conforme sua natureza.

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA PARA COLABORADORES PERMISSIONÁRIOS E PRESTADORES DE SERVIÇO

DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS

MISSÃO:

Ser a melhor experiência em espaço público de entretenimento, cultura e lazer para os clientes.

VISÃO:

Ser considerado o melhor espaço de cultura, arte, gastronomia e lazer de Teotônio Vilela.

VALORES:

- Amor ao que faz;
- Nossa essência e a simplicidade
- Respeito às pessoas;
- Ética é inegociável
- Busca constante por inovação;
- Excelência da qualidade, busca da melhoria contínua;

COMPROMISSOS DE CONDUTA

- Os colaboradores e permissionários têm que **trocar o uniforme diariamente**;
- Os colaboradores e permissionários têm de usar **roupa de trabalho limpa** e são instruídos a **higienizá-las**;
- Os colaboradores e permissionários têm que **trocar de roupa no estabelecimento na entrada e saída do trabalho**;
- Os colaboradores e permissionários não podem **usar adornos** (relógios, cordões, anéis, pulseiras, alianças, etc.);
- Os colaboradores e permissionários não podem **usar perfume** que possa transmitir odor aos alimentos e aos clientes;
- Os colaboradores têm que se dirigir à entrada da área de trabalho e proceder à **higienização das mãos e antebraço**;
- Os colaboradores e permissionários têm que **manter os sapatos limpos**;

- Os colaboradores e permissionários têm que **utilizar luvas, quando necessário;**
- Os colaboradores têm que **seguir as regras de conduta de higiene pessoal; e normas da COVID19.**
- Os colaboradores não podem **usar telefone celular no horário de trabalho;**
- Os colaboradores e permissionários não podem **trabalhar sobre efeito de qualquer tipo de droga e álcool;**
- Os colaboradores não podem **ter relacionamentos afetivos entre eles;**
- Os colaboradores e permissionários não podem **fumar no ambiente de trabalho;**
- Os colaboradores não podem **entrar com alimentos, exceto com apresentação de receita médica;**
- Os colaboradores e permissionários não podem **usar gírias ou palavras de baixo calão,**
- Os colaboradores e permissionários não podem **usar de tratamento íntimo;**
- Os colaboradores e permissionários não podem **falar mal da empresa na frente dos clientes, assim como do seu companheiro de trabalho;**
- Os colaboradores e permissionários têm que **tratar clientes e colaboradores com educação e profissionalismo.**

COMPROMISSOS ÉTICOS

Na relação do EMPÓRIO DO MENESTREL e das empresas com, seus Colaboradores comprometem-se a:

- Ser honesto em qualquer situação;
- Nunca fazer algo que não se possa assumir em público;
- Ser humilde, tolerante e flexível;
- **SER PONTUAL.** O horário de entrada e saída, bem como início das atividades de trabalho, deverá ser cumprido de forma responsável;
- Em caso de extrema necessidade, programe sua ausência com seu gerente. Havendo imprevisto de atrasar ou faltar, entrar em contato com a empresa;

- Em caso de falta por motivo médico: apresentar atestado médico no imediato retorno, em caso de afastamento encaminhar um representante com os documentos à empresa;
- Falta sem motivo justo: Será descontado o dia não trabalhado e repouso semanal remunerado;
- Faltas justificadas:
 - Abonadas legalmente:
 - ✓ Casamento: 03 (três) dias corridos;
 - ✓ Nascimento de filhos: para a mãe - 120 (cento e vinte) dias corridos e para o pai - 05 (cinco) dias corridos;
 - ✓ Falecimento: do marido, esposa ou companheiro (a) de uma união estável, avó ou avô, filhos, netos, irmão (ã) e qualquer outra pessoa que viva sob a dependência econômica do colaborador, desde que essa situação esteja registrada na Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) 02 (dois) dias corridos;
 - ✓ Doação de sangue: 01 (um) dia, a cada 12 meses;
 - ✓ Alistamento militar: 02 (dois) dias;
- É exigido uso correto dos equipamentos de proteção e segurança no trabalho;
- Agir de acordo com seus princípios e assumir suas decisões mesmo que isso implique ficar contra a maioria;
- Zelar pelo patrimônio material e pela imagem do **EMPÓRIO DO MENESTREL**;
- Dar sugestões, opiniões, reclamações e críticas, visando melhorias internas e externas;
- Desempenhar com o máximo de empenho e qualidade técnica todas as obrigações de seu contrato de trabalho, aproveitar as oportunidades de capacitação permanente, avaliar-se com frequência e aprender com os seus erros ou de outrem;
- Preservar as informações relativas a atos ou fatos internos ou que ainda não foram divulgados no mercado;
- Verificar a disponibilidade dos produtos oferecidos pelo **EMPÓRIO DO MENESTREL** e sempre que houver falta de produto ou ingrediente informar imediatamente a gerência;
- Comunicar todo e qualquer acidente imediatamente aos superiores, para as devidas providências;
- Evitar criticar os colegas de trabalho ou culpar um subordinado. Se tiver de corrigir ou repreender alguém, faça-o em uma conversa particular.

NA RELAÇÃO COM COLABORADORES, DOS BOX E EMPÓRIO DO MENESTREL COMPROMETE-SE A:

- Oferecer condições de trabalho adequadas proporcionando assim um equilíbrio na vida pessoal e familiar;
- Garantir segurança, oferecendo todas as condições e equipamentos necessários para o cumprimento das funções;
- Escutar todos os colaboradores, na intenção de acolher e processar suas sugestões, opiniões, reclamações e críticas, visando melhorias internas;
- Reconhecer todos os seus direitos estipulados pelas leis trabalhistas, dentre eles:
 - ✓ Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);
 - ✓ Gozar de férias anuais, em período a ser fixadas pela empresa, ressalvadas as exceções legais;
 - ✓ Todo colaborador terá direito a uma folga semanal remunerada. Sendo uma folga por semana e um domingo por mês;

- Não agir de forma discriminativa no que diz respeito à admissão, treinamento, promoção na carreira e demissão;
- Promover pesquisa de satisfação constante, buscando melhorar continuamente a prestação de nossos serviços.

DISPOSIÇÕES GERAIS

PRATICAS QUE CONSIDERAMOS FALTA GRAVE

- Apropriar-se ou utilizar-se de bens da empresa em benefício pessoal;
- Influenciar negociações ou transações com fornecedores e/ou terceiros;
- Utilizar de seu horário de trabalho para desenvolver qualquer atividade que conflite com suas atividades na empresa;
- Utilizar-se de seu cargo para obter benefícios pessoais;
- Denegrir, de qualquer forma, a imagem da empresa;
- Agir de maneira não desejada ou reprovada no ambiente de trabalho que prejudique as relações interpessoais;
- Tumulto ou início de tumulto que tragam desarmonia para a equipe;
- Conversar no celular durante o horário de trabalho e conversar sobre assuntos pessoais na frente dos clientes;
- Dar ordens ou assumir atitudes de direção sem que tenha autorização para tal;
- Não cumprir as normas e procedimentos contidos neste manual.

PENALIDADES PELO NÃO-CUMPRIMENTO

- O não cumprimento acarretará ao colaborador as sanções disciplinares, que poderão ser advertências por escrito ou suspensão. Qualquer descumprimento das normas estabelecidas pelo código de conduta está sujeitas à penalidade, considerando a sua reincidência motivo de demissão por justa causa fundamentada na dissídia laborativa.
- A partir de 2 advertências o colaborador poderá ser suspenso.

APLICAÇÃO

- A aplicação de punições disciplinares deve observar os princípios de imparcialidade, impessoalidade e justiça;
- O *Código de Ética* deve ser aplicado a todos que fazem parte do **EMPÓRIO DO MENESTREL QUANTO AS EMPRESAS, ASSOCIAÇÕES**, inclusive a **ADMINISTRAÇÃO** e direção;
- Toda e qualquer alteração deve ser aprovado pela administração e ou diretoria.

PROCEDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS

OPERADOR DE CAIXA:

- Conferir o valor correto do fundo fixo ao começar a movimentar o caixa;
- Manter a gaveta do caixa bem organizada e não a usar para outros fins;
- Prestar atenção para não passar o troco errado ao cliente e ocorrer quebra no caixa, por conduta negligente ou imprudente, deverá ser ressarcida à empresa;

- Ao final do turno efetuar o fechamento do caixa e imprimir os relatórios com os respectivos recibos de pagamento e vias de cartão de crédito grampeado;
- Não se esquecer de somar todos os pagamentos, exceto as retiradas e preencher de caneta no relatório de fechamento de caixa;
- Ao se ausentar do caixa o funcionário deverá zelar pela segurança do local.

BARES, RESTAURANTES E LANCHONETES:

- Servir bebidas, explicar aos clientes detalhes do cardápio orientando-os quanto às bebidas;
- Preparar drinques;
- Estar sempre atento a todas as necessidades dos clientes.

GARÇOM:

- O atendente deve satisfazer as necessidades do cliente, apresentando a ele todas as opções dos produtos existentes no estabelecimento;
- Ao entrar no **EMPÓRIO DO MENESTREL**, o cliente quer ser atendido de forma cordial, respeitosa e bem natural. Nesse sentido, o atendente deverá comportar-se da seguinte forma:
 - ✓ Cumprimentando-o prontamente, pois uma saudação imediata mostra ao cliente que ele foi percebido, significando que a sua presença no **EMPÓRIO DO MENESTREL** é algo importante para o estabelecimento, o que, inicialmente, já o deixará satisfeito;
 - ✓ Ser afetuoso, gentil e educado, chamando-o de senhor ou senhora, dizendo por favor, para mostrar que ele merece ser respeitado;
 - ✓ Ouvi-lo com atenção, para facilitar o entendimento da conversa. Quando atendemos um cliente e conversamos com ele, temos de estar com nossa atenção totalmente voltada para ele, pois só dessa forma poderemos perceber o que ele espera de nós;
 - ✓ Oferecer ajuda, depois de ouvi-lo atentamente, o atendente terá condições de ajudar o cliente, caso ele tenha algum tipo de dúvida;
 - ✓ Ter agilidade no atendimento e agradecer o cliente por sua visita ao **EMPÓRIO DO MENESTREL**, aproveitando a oportunidade para pedir a ele que volte sempre.
- Restringir a entrada ao salão, aos não clientes;
 - Manter limpo e organizado os equipamentos de trabalho de suas respectivas praças.

PRODUÇÃO/COZINHA:

- Manter o local de trabalho limpo e organizado do início ao fim do expediente;
- Respeitar o pedido de produção, conforme demanda, dando prioridade aos itens de maior necessidade;
- Respeitar as fichas técnicas de produção, para manutenção do padrão do empreendimento;
- Se certificar que a matéria prima está de acordo com o padrão de quantidade e qualidade, recomendado e característica de cada item;

- Respeitar a manipulação dos alimentos, conforme a legislação e a vigilância sanitária, cuidando rigorosamente dos tempos e temperaturas, recomendados a cada insumo;
- Respeitar os prazos de validade dos insumos e dos itens preparados, bem como a temperatura de conservação;
- Cumprir e fazer cumprir, as boas práticas a fim de evitar a contaminação dos alimentos.
- Retirar brincos, pulseiras, anéis, aliança, colares, relógio e maquiagem antes de trabalhar;
- Mantenha as unhas curtas e sem esmalte;
- Usar o cabelo preso e sempre com touca;
- Lavar bem as mãos antes de preparar os alimentos, depois de usar o banheiro, de abrir a porta e sempre que necessário;
- Proibido fumar, comer, tossir, espirrar, cantar, assoviar, falar demais ou mexer em dinheiro durante o preparo de alimentos;
- Verificar com antecedência a quantidade de produtos no estoque;
- Verificar a validade dos ingredientes usados para consumo;
- Limpar as embalagens antes de abri-las;
- Armazenar imediatamente os produtos congelados e refrigerados e depois os produtos não-perecíveis;
- Os ingredientes que não forem utilizados totalmente devem ser armazenados em recipientes limpos e identificados com: - nome do produto; - data da retirada da embalagem original; - prazo de validade após a abertura;
- Etiquetar todo alimento que foi produzido com: nome do produto, volume, responsável, prazo de validade;
- Atentar-se as quantidades e manuseio correto da ficha técnica, tendo em vista que se deve manter um padrão de sabor e textura nos alimentos fornecidos;
- Todo o produto elaborado tem um custo para a empresa, portanto qualquer receita mal elaborada ou que esteja fora do padrão de consumo para venda, acarretada por culpa exclusiva do manipulador, ou seja, por conduta negligente ou imprudente deverá ser ressarcida à empresa;
- Manter a cozinha organizada ao final das atividades do trabalho;
- Retire sempre o lixo para fora da área de preparo de alimentos em sacos bem fechados;

ADMINISTRAÇÃO/GERÊNCIA/PRESTADOR DE SERVIÇO:

- Garantir que o **EMPÓRIO DO MENESTREL** opere de forma eficiente e rentável;
- Coordenar o atendimento geral;
- Distribuir as funções aos garçons, atendentes e cumins;
- Atender diretamente a dúvidas e queixas de clientes;
- Dar entrada nos produtos que chegam para serem vendidos;
- Dar baixa nos pagamentos realizados e recebidos;
- Acompanhar a contagem dos produtos e insumos;
- Reportar-se ao proprietário sobre os assuntos referentes à operação da empresa.

DECLARAÇÃO DE RECEBIMENTO E COMPROMISSO

Você está recebendo o Código de Ética e Conduta do **EMPÓRIO DO MENESTREL** e sua leitura é muito importante, pois ele contém regras de conduta ética a serem cumpridas por você e valores que devem ser considerados em todas as suas relações com o **EMPÓRIO DO MENESTREL**.

Ao assinar essa Declaração você manifesta seu compromisso em cumpri-lo integralmente e a disseminar o seu conteúdo.

Declaro que recebi o Código de Ética e Conduta e estou ciente de seu conteúdo e da sua importância na condução das minhas relações com o **EMPÓRIO DO MENESTREL**.

Local e Data: _____

Nome Completo:

CPF:

Assinatura:

ESTE DOCUMENTO SERÁ VALIDADO EM REUNIÃO REALIZADA NA SEDE DA SECRETARIA MUNICIPAL DE INDÚSTRIA E COMÉRCIO NO DIA ____/____/____ COM A PRESENÇA DA SECRETARIA MUNICIPAL DE INDÚSTRIA E COMÉRCIO E A DA ASSOCIAÇÃO DOS ARTESÃOS E PERMISSONÁRIOS DOS MERCADOS.

FICHA TÉCNICA

José da Silva Nogueira Filho Presidente do Conselho Deliberativo Estadual

Marcos Antônio da Rocha Vieira - Diretor Superintendente

Vinícius Nobres Lages - Diretor Técnico

José Roberval Cabral da Silva Gomes - Diretor de Administração e Finanças

Renata Fonseca de Gomes Pereira - Gerente da Unidade de Competitividade e Desenvolvimento

João Ricardo Cândido Moraes Cavalcante – Gestor da Unidade de Competitividade e Desenvolvimento

Office Brasil Consultoria S/S LTDA Responsável Técnica: MsC. Cristina Campos Empresa Credenciada responsável pelo desenvolvimento do manual de normas e procedimentos, e código de Ética.