

Bem-vindo(a) ao

Sparkling★

Atualizado em 12 de Novembro 2021

Guia de Boas-Vindas★



Sparkling Services

Informações Gerais



*Guia de Boas-Vindas**



Bem-vindo(a) ao Sparkling Services!

Estamos muito felizes em receber você como parte da nossa equipe. Esta será uma jornada de muito trabalho e responsabilidade, mas também de apoio, suporte e crescimento mútuo. Para começar, iremos compartilhar informações relevantes sobre a nossa empresa, para que você esteja melhor preparado para os seu primeiro dia de trabalho. Desta forma, garantimos que todos os membros da equipe sintam-se tratados de forma justa e consistente.

Temos muito orgulho de nossa história e da equipe que montamos ao longo destes 17 anos de muito trabalho, pois é através da nossa equipe que a nossa empresa ganha vida. Temos como objetivo principal fornecer os mais altos padrões de qualidade e serviço em tudo o que fazemos e, para isso, adotamos uma série de princípios na preparação de nossas políticas de empregabilidade:

- ✦ Oferecer salários e benefícios justos e competitivos para a nossa equipe;
- ✦ Refletir sensibilidade para com as atitudes e opiniões de todos os membros da nossa equipe;
- ✦ Promover altos padrões de saúde e segurança ocupacional;
- ✦ Promover e utilizar totalmente o conhecimento, as habilidades e a experiência para maximizar a operação eficiente e oportuna em nossas atividades;
- ✦ Sempre que possível, atender necessidades futuras, oferecendo desenvolvimento, oportunidades e avanço para os integrantes da equipe com capacidade, ambição e integridade.

Guia de Boas-Vindas ✦



Cada um de nós tem um papel importante a desempenhar nessa construção, e todos dependemos uns dos outros para que o ambiente de trabalho seja harmonioso e eficiente. Em outro arquivo, você encontrará informações detalhadas sobre nossas políticas de igualdade e diversidade, além de medidas anti-assédio e a conduta esperada durante o exercício das suas atividades como integrante da equipe Sparkling, bem como as práticas de segurança para o exercício das suas funções.

A seguir, algumas perguntas e respostas básicas sobre a nossa empresa:

O que é Sparkling Services?

Sparkling Services é uma empresa que presta serviços de limpeza em Londres para clientes residenciais, escritórios, short-let/Airbnb e hotéis, com foco em atendimento personalizado e confiável. Temos mais de 17 anos de experiência no setor e acumulamos diversos certificados e qualificações.

De onde vem o nome Sparkling?

A palavra Sparkling vem do Inglês e, em Português, pode ser traduzida com brilhante ou cintilante. Escolhemos este nome para a nossa empresa porque é exatamente assim que deixamos as casas e estabelecimentos comerciais de nossos clientes, após nosso serviço: tudo fica *sparkling*. Este conceito é muito importante pois é a imagem que propagamos e você, agora parte da equipe, também irá exercer este papel.

Quem faz parte da equipe Sparkling?

A nossa equipe é composta quase que totalmente por integrantes brasileiros(as), que vivem em Londres. Seus colegas de trabalho são pessoas dedicadas e comprometidas, que lhe ajudarão em qualquer dúvida.

Guia de Boas-Vindas★



Quem são os clientes Sparkling?

Nós trabalhamos com um rol diversificado de clientes e você será escalado(a) para atender esta demanda conforme a necessidade. Temos preferência por manter os membros da equipe e clientes fixos, já que isso facilita a prestação do serviço, mas nem sempre isso será possível. Portanto, em uma semana você poderá prestar serviços para clientes variados, levando sempre a marca Sparkling com você.

Como devo me preparar para o meu primeiro dia de trabalho?

Você receberá orientação por parte do gerenciamento da empresa sobre o local em que deve ir. Recomendamos conferir com antecedência o trajeto e tempo de deslocamento até lá, para evitar atrasos. Também orientamos utilizar roupas leves, preferencialmente na cor preta, que permitam a movimentação facilmente, e calçados confortáveis. Os equipamentos, produtos químicos e acessórios para o trabalho são fornecidos pela nossa empresa. Você terá um intervalo de 30 minutos para o almoço e também poderá fazer pausa para lanche.

Como reportar atrasos, faltas, doenças ou situações que me impeçam de trabalhar no dia em que estiver escalado(a)?

É essencial que você nos mantenha informados sobre qualquer ausência ou atraso, já que isso pode impactar no tempo de serviço contratado pelo cliente. Estamos cientes das eventuais limitações de oferta e problemas no transporte público de Londres, por isso pedimos que nossa equipe sempre comunique qualquer situação que possa acarretar no não cumprimento do cronograma pré-estabelecido com o cliente.

Em caso de doença ou outra situação que impeça você de trabalhar no dia em que estiver escalado(a), pedimos que nos informe o mais rápido possível para que possamos remanejar a equipe e evitar a falha no serviço. Você pode nos informar diretamente por WhatsApp: 44 7476 010040.



Como será feito o pagamento do meu salário?

Nós efetuamos o pagamento de maneira semanal, na conta bancária indicada por você no momento da contratação. Alguns bancos podem demorar algumas horas para processar a transferência. O valor será correspondente ao total de horas trabalhadas no período indicado. A frequência do pagamento depende se você tem contrato (a cada duas semanas) ou é self-employed (semanal). Enviaremos um calendário com a indicação das datas de pagamento. Em caso de emergência e você precisar do pagamento com antecedência, pode sempre conversar conosco para que possamos ajustar isso.

Como faço para solicitar um dia off ou férias?

Nós consideramos os pedidos de férias ou day off com base na ordem de chegada, levando sempre em consideração as necessidades do negócio e a garantia dos níveis adequados de pessoal. Quando você definir a data, deve nos avisar com quatro semanas de antecedência, no caso de o período off ser de sete dias ou mais, e no caso de um único day off, nos avisar com uma semana de antecedência. Se você tirar férias sem autorização prévia, você será sujeito a uma ação disciplinar e/ou dismissal.

Posso indicar um(a) amigo(a) ou conhecido(a) para a empresa?

Sim! Estamos sempre de portas abertas para indicações de pessoas que queiram fazer um trabalho Sparkling.

Esperamos que este breve guia de boas-vindas tenha ajudado você a estar melhor preparado para este início de jornada. Por favor, confira também os outros arquivos que enviamos, que especificam qual é a conduta esperada dos membros de nossa equipe durante o trabalho e demais questões relativas ao seu contrato e as práticas adequadas de segurança.

Agradecemos por fazer parte da equipe Sparkling e nos acompanhar nesta incrível jornada de oferecer um serviço 5 estrelas para clientes em Londres!

Guia de Boas-Vindas★



Sparkling Services

Conduta



*Guia de Boas-Vindas**



Neste arquivo, você encontrará orientações específicas e detalhadas sobre a conduta que deverá ser adotada durante o exercício de suas funções enquanto parte da equipe Sparkling. Lembre sempre de que você estará não apenas executando um serviço de limpeza, mas também representando a nossa empresa e a nossa relação com clientes e fornecedores.

Durante o horário de trabalho, nossas necessidades organizacionais são primordiais. Você deve ter certeza de que seus esforços e energias estão concentrados em alcançar os objetivos estabelecidos. Esperamos que você se comporte de maneira razoável em relação a qualquer pessoa com a qual você entrar em contato em nosso nome, e observe e siga instruções ou solicitações emitidas por pessoas autorizadas a agir em nosso nome.

Revisamos este conteúdo regularmente e iremos informá-lo(a) de quaisquer alterações. Onde uma mudança possa afetar significativamente seus termos e condições pessoais de emprego, iremos consultá-lo(a). Caso contrário, nos reservamos o direito de alterar o conteúdo a nosso critério.

A conduta Sparkling

Nossa marca é preciosa e você estará representando ela a todo o momento. É essencial ter atenção para isso, pois temos uma relação muito estreita com nossos clientes e qualquer falha é sempre informada para a gerência. A postura, o uniforme, a forma de falar com os clientes e lidar com situações desafiadoras fazem parte da conduta Sparkling. Ao longo deste documento, você poderá entender melhor o que é esperado de você neste quesito e o que não é aceitável.

Guia de Boas-Vindas★



Confidencialidade

Seu emprego Sparkling coloca você em uma posição de confiança e segurança. No exercício das suas funções, você inevitavelmente verá e usará informações confidenciais sensíveis e dados sobre o relacionamento das pessoas com esta organização, bem como detalhes sobre o funcionamento das empresas e moradias de clientes.

Você não deve, exceto se para o desempenho adequado de seu trabalho ou exigido por lei, divulgar informações ou dados confidenciais relacionados à nossa organização. Isso também aplica-se aos nossos clientes. Esta é uma obrigação legal e contratual, que deve ser respeitada mesmo quando do seu eventual desligamento da empresa.

Esta determinação inclui, mas não está limitada a:

- ✦ Informações e dados confidenciais sobre outros funcionários;
- ✦ Informações e dados sensíveis sobre ou recebidos de clientes e fornecedores, entre outros;
- ✦ Contas financeiras ou dados estatísticos não publicados;
- ✦ Procedimentos comerciais ou operacionais, metodologia ou análises.

Em nenhuma situação, salvo se com nossa autorização prévia, você poderá divulgar, publicar ou fazer mau uso dessas informações/dados. Você não deve fornecê-las a nenhuma pessoa ou organização. Também não é permitido remover, armazenar, enviar ou transmitir nossos documentos, materiais ou dados fisicamente ou eletronicamente.

Esperamos que você cumpra com todas as medidas adequadas para manter a segurança e a sensibilidade das nossas informações e relate qualquer suspeita de violação imediatamente.



Quando solicitado e/ou em caso de término do seu contrato, você deverá retornar todos os nossos documentos e equipamentos. Isso inclui informações pertencentes a nós que você pode ter armazenado em mídia eletrônica portátil ou externa. Também deverá ser cumprida nossa solicitação para excluir, destruir, remover ou apagar informações confidenciais contidas em documentos, armazenamento eletrônico de mídia/dispositivos, discos etc. Isso se aplica a todo o material em sua posse ou sob seu controle, independentemente de sua localização.

Uniforme e Equipamentos de Proteção Individual (EPIs)

Nossa empresa fornecerá a você um uniforme composto por camiseta, nosso pin dourado e um avental, que devem ser usados durante todas as suas atividades de trabalho. Recomendamos a utilização de uma calça jeans ou de outro tecido com cores neutras, que seja confortável para o exercício de suas funções. Também indicamos o uso de calçados que sejam adequados ao trabalho e confortáveis.

Os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), como luvas, máscaras, sapatilhas e outros, também são fornecidos por nós e DEVEM ser utilizados em todas as atividades durante o seu turno de trabalho. Em seu treinamento, você será informado(a) sobre a correta vestimenta e utilização destes equipamentos. Casos de não utilização dos EPIs podem resultar em ação disciplinar.

Comparecimento ao trabalho

É essencial que você chegue ao local de trabalho pronto para começar a exercer suas funções dentro do horário determinado previamente pela gerência. Você deve observar e cumprir o procedimento de registro de tempo relacionado ao seu trabalho. Atraso e ausência serão registrados e repassados para o cálculo de seu salário semanal. Níveis inaceitáveis de atraso e comparecimento, especialmente quando não houver aviso prévio, resultarão em ação disciplinar.

*Guia de Boas-Vindas**



Procedimentos básicos para justificar ausência:

- ✦ Se você precisar sair do trabalho durante o expediente, você deve obter permissão da gerência;
- ✦ Se você vai se ausentar, deve sempre informar a gerência sobre a duração da ausência e motivos;
- ✦ Você deve nos avisar imediatamente sobre, por exemplo, doença, retorno atrasado de feriado, uma emergência doméstica ou familiar, etc. Se esperamos você no trabalho e você não pode comparecer, você deve nos informar. Se você for fisicamente incapaz de fazê-lo pessoalmente, você deve providenciar para que outra pessoa entre em contato conosco com urgência. Você deve posteriormente fornecer qualquer evidência necessária para apoiar sua ausência, por ex. um certificado médico.

Ausência do trabalho sem justa causa, ou falha em nos notificar de sua ausência, são questões que serão tratadas de maneira disciplinar. Em casos particularmente graves, podemos considerar como um ato de má conduta grosseira. Após investigação, a penalidade normal para má conduta grave é demissão sumária.

Saúde e comportamento

Exigimos que você compareça ao trabalho em um estado físico e mental adequado, que inclui a não utilização de drogas, outras substâncias (legais, ilegais ou fornecidas sem prescrição médica) ou álcool. Você não deve se apresentar ou ser incapaz de trabalhar devido a drogas, substâncias psicoativas, intoxicantes, álcool, etc. Fazer isso é uma violação grave de nossos procedimentos de trabalho seguro. Onde houver uma violação, uma ação disciplinar será tomada. Isso pode incluir dispensa sumária em casos graves. Não é permitido fumar em qualquer lugar de nossas instalações ou de nossos clientes. Esta restrição inclui o uso de cigarros eletrônicos/vapes. Tentar fazer isso é uma violação grave dos procedimentos de trabalho.



Higiene pessoal

A forma como você se apresenta também é parte importante da conduta Sparkling. Você é responsável por manter seu uniforme limpo, sem odores, trocando-o conforme necessário e também por manter sua higiene pessoal em dia, uma vez que você estará representando a nossa imagem. Se as suas condições de higiene não estiverem dentro dos padrões (sem banho/desodorante, cheiro de cigarro, uniforme sujo) você pode ser dispensado(a) do seu turno e sujeito(a) a uma ação disciplinar.

Conflito de interesses

Em geral, não faremos objeções a que você exerça outro emprego ou atividade voluntária, contanto que isso seja informado no momento de início do contrato. Não é adequado que você assuma outro emprego sem aprovação prévia da nossa empresa.

Atividades de qualquer natureza que afetem ou interfiram no desempenho da sua função não estão autorizadas, bem como o uso de nossos materiais e equipamentos para tarefas que não estejam relacionadas com a prestação de serviços para o Sparkling. Da mesma forma, empregos que concorram diretamente ou entrem em conflito com os nossos interesses não podem ser exercidos pelos membros da nossa equipe. Consideramos as infrações de conflito de interesses como uma violação grave de nossas regras que pode, após investigação, levar à demissão. Ressaltamos que o nosso uniforme jamais deve ser utilizado para prestar serviço a outra empresa ou um cliente pessoal. A nossa marca é restrita aos nossos clientes e ao horário de serviço em que você estará trabalhando conosco.

Propriedade/Estoque

Você não deve remover qualquer item de nossas instalações sem aprovação. Os materiais e equipamentos devem ser usados somente para a finalidade de trabalho pretendida.



Você deve relatar danos ou perda de nossos bens ou equipamentos imediatamente. Isso inclui: dinheiro, estoque, utensílios e acessórios, amostras, computadores pessoais, equipamentos telefônicos e veículos, entre outros.

Vamos investigar se houve descuido, negligência, não seguimento dos procedimentos ou outro ato intencional que tenha causado a perda ou dano. Isso pode resultar em ação disciplinar.

Você também pode ser responsabilizado pelo pagamento dos custos relativos à perda ou dano destes itens. Isso inclui os custos incorridos para o aluguel de equipamento ou quando tivermos de reembolsar terceiros. Podemos ter de reclamar à nossa seguradora para reparo ou substituição ou outras perdas incorridas e você estará sujeito(a) aos custos de qualquer franquia de seguro acumulada. Avisaremos com antecedência, por escrito, sobre o valor que iremos recuperar do pagamento ou outras quantias devidas.

Devolução de nossos materiais e equipamentos

Em caso de desligamento da empresa ou falta por um longo período, você deve devolver qualquer item que lhe foi dado. Isso inclui, por exemplo, chaves, documentos, telefones celulares, discos/dados pessoais, roupas e equipamentos de proteção, nosso pin dourado, aparelhos, materiais, estoque e amostras, entre outros. No caso de demissão sumária, você deve entregar nossa propriedade imediatamente. Caso você deixe de devolver qualquer propriedade/equipamento, você será responsável pelo custo de qualquer perda. O mesmo se aplica se você devolvê-lo em condições insatisfatórias, sendo que levaremos em consideração a deterioração causada pelo uso e desgaste normais.



Acidente de trabalho (ver mais sobre práticas de segurança no documento seguinte)

Se você sofrer um acidente de trabalho, por menor que seja, você deve registrá-lo em nosso livro de registro de acidentes. Se você estiver trabalhando fora do escritório, documente o ocorrido no local onde você está trabalhando e nos avise posteriormente. Você DEVE fornecer:

- ✦ Detalhes sobre a natureza do acidente ou lesão.
- ✦ Qualquer primeiro socorro ou outro tratamento recebido.
- ✦ Os nomes de quaisquer testemunhas com detalhes de contato, se possível.
- ✦ A data, hora e local em que ocorreu.

Lembramos que as roupas e equipamentos que utilizamos são para sua proteção, devendo ser utilizados durante o exercício de suas funções. A não utilização pode resultar em uma ação disciplinar.

Doença/lesão fora do ambiente de trabalho

Caso você sofra de alguma doença ou lesão/acidente fora do ambiente de trabalho, deve informar a gerência o mais rápido possível, para que possamos organizar o fluxo de trabalho. Se a sua doença impedir que você se comunique, peça a um parente, amigo ou vizinho para fazê-lo. Você deve nos manter regularmente informados sobre o progresso, especialmente se sua ausência continuar por mais tempo do que o esperado. É importante que você apresente atestado médico para ausência de menos de sete dias em certas circunstâncias. Em caso de ausência superior a sete dias, você deverá apresentar uma declaração de aptidão para o trabalho emitida pelo seu médico. Você não deve se apresentar para o trabalho sem autorização médica ou se sofrer de uma doença infecciosa, incluindo sintomas de Covid-19. Em caso de dúvida sobre a sua doença, consulte o seu médico e/ou procure aconselhamento ou apoio médico adequado. O não cumprimento desses requisitos pode levar a ações disciplinares



Deduções do seu salário

Seguimos um procedimento de dedução em relação a qualquer desconto que fizermos de seu pagamento. Qualquer dedução é a título de compensação, com base em uma genuína avaliação de nossos custos. Onde for relevante e apropriado, iremos definir uma pré-estimativa de perdas. A dedução só será feita em relação às circunstâncias inteiramente atribuíveis a você ou sua ação. Não usamos a provisão de dedução para impor penalidades. No entanto, podemos investigar separadamente as circunstâncias utilizando nossas disposições disciplinares. Avisaremos com antecedência e por escrito sobre os valores que pretendemos recuperar.

Isso se aplica como resultado ao seu descuido, negligência, imprudência, violação de procedimentos/regras ou desonestidade/prática de ato ilícito. Podemos exigir que você nos devolva, por dedução do pagamento ou qualquer outro método aceitável para nós:

- ✦ Perdas razoáveis de propriedade ou dinheiro sustentado por nós ou qualquer outro funcionário, nossos clientes, fornecedores ou visitantes;
- ✦ Excedentes de seguro impostos por nossas seguradoras por causa de seu ato ou omissão ou uma penalidade imposta a você;
- ✦ Quaisquer danos, despesas ou outras quantias razoavelmente pagáveis por nós a um terceiro parte por seu ato ou omissão;
- ✦ Remuneração, despesas ou outros pagamentos efetuados por engano ou por sua alegação / deturpação inadequada;
- ✦ Subsídio de férias já pago que excede o seu direito a férias acumulado no data de encerramento de seu contrato conosco;
- ✦ O custo razoável de substituição de equipamento e / ou propriedade confiada a você durante o emprego. Isso se aplica se você deixar de mantê-lo adequadamente ou não devolver antes de deixar nossa empresa;



- ✦ Uma quantia igual à nossa perda ou o custo extra de cobrir suas obrigações caso você deixe de trabalhar seu aviso contratual completo. Isso se aplica quando você sai do emprego antecipadamente e sem acordar isso conosco;
- ✦ Anexo de ordens de rendimentos e quaisquer outras ordens de deduções legais emitidas para nós;
- ✦ Multas ou avisos de penalidade fixa para estacionamento, taxas de congestionamento, etc., em que você incorrer enquanto dirigir nossos veículos;
- ✦ Custos resultantes de qualquer acordo de treinamento que você tenha assinado, caso você saia da nossa empresa antes que expire o contrato;
- ✦ Quaisquer outras quantias devidas, incluindo, mas não se limitando a, empréstimos pendentes, adiantamentos e despesas de relocação.

Horas Extras

Eventualmente, poderemos solicitar que você trabalhe horas adicionais além das horas contratuais estabelecidas inicialmente. Isso será feito mediante consulta prévia, para confirmar sua disponibilidade, sendo que os mesmos procedimentos e orientações permanecerão válidos para as horas extras.

Eventual redução da jornada

Nós trabalhamos ao máximo para assegurar que nossas jornadas sejam mantidas e ampliadas, entretanto não podemos prever as flutuações do mercado, que impactam a quantidade de horas solicitadas por parte dos nossos clientes. Onde possa haver uma redução no trabalho ou algo que afete a frequência de nossas operações, podemos dispensar os seus serviços ou, alternativamente, tentar introduzir jornadas de trabalho mais curtas.



Durante a dispensa e a depender da situação, você pode ser elegível para receber benefícios governamentais. Iremos, sempre que possível, oferecer-lhe qualquer trabalho alternativo disponível. Você permanece empregado continuamente durante um período de dispensa. Esperamos que você permaneça disponível para comparecer ao trabalho conforme necessário.

PROCEDIMENTOS DISCIPLINARES

Procedimento de Reclamação

Sempre que possível, você deve tentar resolver questões menores, do dia a dia, relacionadas ao trabalho, informalmente. Faça isso por meio da gerência. Recomendamos falar sobre qualquer preocupação prontamente. Muitas vezes, essa é a melhor maneira de resolver os problemas rapidamente, de forma eficaz e sem necessidade de formalidades. Para evitar dúvidas, observe que as explicações a seguir dispostas não fazem parte do seu contrato de trabalho.

Procedimento

Nosso procedimento formal de reclamação permite que você expresse uma reclamação ou identifique uma questão de preocupação que ainda permanece sem solução. É uma oportunidade para nós considerarmos os problemas que você não pode resolver informalmente. Você também pode usá-lo onde acha que uma abordagem informal seria inadequada. O procedimento está aberto a você em qualquer momento e ressaltamos que sempre tentamos lidar com as questões de forma justa e consistente. Se você deseja que uma reclamação seja investigada formalmente, envie-a para nós, falando diretamente com a sua supervisora. Forneça todos os detalhes do assunto e conte-nos sobre a solução que você sugere. Após, será organizada uma reunião formal para discutir e considerar a questão. Caso a questão não seja resolvida de todo ou de maneira que você considerar não adequada, pode sempre contatar a gerência, por email: amandasimoes@sparklingservices.co.uk

Guia de Boas-Vindas★



Representação

Um colega de trabalho de sua escolha ou representante pode acompanhar você em reuniões de reclamação ou apelações. Nós fornecemos a notificação adequada de reuniões e se considerará um adiamento se a data ou hora for inconveniente para o seu representante.

Direito de Recurso

Se você sentir que um assunto ainda não foi resolvido de forma satisfatória, você pode apelar de maneira escrita. Isso deve ser feito no prazo de cinco dias após o recebimento do resultado por escrito da reunião. Os recursos serão ouvidos, sempre que possível, por um mais sênior representante da administração sem qualquer envolvimento prévio no assunto. O resultado do recurso é final.

Processo disciplinar

Pretendemos que este procedimento ajude e encoraje você a alcançar e manter padrões apropriados de conduta e desempenho. Nós não interpretamos o procedimento simplesmente como ação punitiva, mas sim educativa. Fazemos todos os esforços para garantir que as ações que tomamos são consistentes, justas e razoáveis para todos.

Princípios gerais: sempre damos preferência à ação informal, levando as ações disciplinares formais somente quando necessário. Investigamos totalmente todas as questões disciplinares em potencial antes de qualquer ação ser tomada. Podemos suspender o seu pagamento integral enquanto investigamos questões mais sérias, sendo que tal ação é totalmente preventiva e não um pré-julgamento do resultado. Iremos informá-lo(a) de qualquer audiência disciplinar e detalhes da(s) reclamação(ões) antecipadamente. Forneceremos cópias escritas das provas e testemunhas relevantes afirmações. Um colega de trabalho ou representante pode acompanhá-lo nas audiências disciplinares e recursos.



Forneceremos notificação adequada para as reuniões. Vamos considerar um adiamento se a data ou hora selecionada for inconveniente para o seu representante. Daremos a você a oportunidade de fornecer suas opiniões durante a audiência e antes de qualquer decisão ser tomada.

Nomearemos um representante adequado da administração para conduzir investigações e audiências disciplinares. Onde for prático, as investigações e audiências são realizadas por representantes da administração. Quando a pena disciplinar for demissão, o(s) motivo(s) serão confirmados por escrito por um representante devidamente autorizado da administração. Você tem o direito de apelar contra qualquer ação disciplinar formal imposta ou contra a sua demissão. Um representante mais sênior da gestão sem envolvimento prévio ouvirá apelos, sempre que possível. Apenas alguém especificamente autorizado por nossa organização pode tomar a decisão para discipliná-lo ou demiti-lo.

Direitos de Recurso: ação informal sobre questões menores de má conduta ou desempenho insatisfatório é considerada parte da gestão do dia a dia e não carrega nenhum direito de representação ou recurso. Em caso de ação disciplinar formal, você tem o direito de apelar após a imposição de qualquer penalidade, incluindo a decisão de demissão. Se você deseja apelar, você deve fazê-lo em por escrito em até cinco dias após o recebimento do documento que informará a decisão. Um representante mais sênior da gestão sem envolvimento prévio ouvirá apelos, sempre que possível.

Aviso prévio curto: nos primeiros dois anos de seu emprego, incluindo qualquer período de experiência, nós reservamo-nos o direito de abreviar o procedimento de ação disciplinar. Podemos fazer isso se acreditarmos que avisos ou treinamento adicional não levarão a uma melhoria suficiente ou eficaz. Podemos considerar a demissão por uma violação inicial das disposições disciplinares além de má conduta grosseira.

*Guia de Boas-Vindas**



Você tem o direito de ser acompanhado por um colega de trabalho ou representante em qualquer audiência formal. Você também detém o direito de apelar contra qualquer penalidade que impomos.

O processo que seguimos

Ação Informal: Normalmente lidamos com questões menores de má conduta ou desempenho insatisfatório informalmente. Em alguns casos, podemos oferecer treinamento extra, coaching, aconselhamento ou suporte. Esta é uma faceta normal da gestão do dia a dia e não faz parte do nosso formal processo disciplinar. Mantemos conversas informais em privado. Levaremos em consideração suas opiniões e quaisquer circunstâncias atenuantes que você fornecer. A crítica será sempre construtiva. Visamos alcançar e manter a melhoria por meio dessa conversa. Podemos confirmar o que é acordado por escrito quando apropriado. Se durante a conversa ficar claro que o assunto é mais sério do que antes previsto, encerraremos a conversa e voltaremos a nos reunir em uma data posterior sob nosso procedimento disciplinar formal. Você pode então ser acompanhado por um colega ou representante, se desejar.

Má conduta: Podemos emitir um aviso por escrito se você repetir atividades inadequadas ou melhorar insuficientemente na sequência de um aviso informal anterior. Má conduta também pode ser suficientemente grave por si só para justificar uma advertência por escrito sem prévio aviso. Esse aviso identifica o problema e as melhorias de que necessitamos, além do prazo em que elas devem acontecer e o suporte disponível para tal.



Má conduta grave: Podemos emitir um aviso final por escrito se você repetir atividades inadequadas ou melhorar insuficientemente seguindo uma advertência escrita anterior. Ressaltamos que a má conduta grave por si só pode justificar uma primeira e última advertência por escrito, sem aviso prévio. Esse aviso identifica o problema e as melhorias de que necessitamos, além do prazo em que elas devem acontecer e o suporte disponível para tal.

Má conduta grosseira: Podemos suspendê-lo incluindo seu pagamento integral por um curto período enquanto investigamos uma alegação de má conduta grave. Uma audiência disciplinar será então realizada. Nós podemos demiti-lo sumariamente se acreditarmos que seu comportamento constitui uma má conduta grosseira. A demissão sumária é a dispensa sem aviso prévio ou pagamento em substituição ao aviso prévio. Exemplos de má conduta grosseira:

- ✦ Roubo de dinheiro ou propriedade.
- ✦ Ação destinada a fraudar / enganar.
- ✦ Combate, agressão física e comportamento ameaçador.
- ✦ Comportamento ou ação que potencialmente leva nossa organização a sério descrédito.
- ✦ Insubordinação grave.
- ✦ Violação séria das regras ou procedimentos de saúde e segurança.
- ✦ Danos materiais deliberados e graves.
- ✦ Conduta discriminatória, intimidação ou assédio.
- ✦ Acessar deliberadamente sites da internet que contenham pornografia, ofensiva ou material obsceno.
- ✦ Incapacidade grave no trabalho devido ao álcool ou drogas não prescritas ou substâncias.
- ✦ Uma violação grave de confiança ou segurança.



Encerramento de seu vínculo empregatício

Podemos dispensá-lo se houver grande quantidade de práticas inadequadas e más condutas acumuladas ou se você não conseguir melhorar de acordo com o padrão exigido. Um caso de má conduta (geralmente na categoria grosseira) também pode ser tão sério em si mesmo que justifica a demissão sem aviso prévio. Forneceremos os motivos da demissão por escrito e iremos deixar claro a data em que termina o seu emprego. Nós rescindimos o contrato de trabalho com aviso prévio ou pagamento em vez de aviso prévio no caso de sua demissão contratual por má conduta. Vamos encerrar sumariamente o seu emprego (ou seja, sem aviso prévio ou pagamento em vez de aviso prévio) por má conduta grave ou grosseira.

DIVERSIDADE E CONDOTA COM COLEGAS DE TRABALHO

No Sparkling Services, nós promovemos um ambiente de trabalho no qual a diversidade é reconhecida, valorizada e encorajada. Reconhecemos a natureza multicultural e diversa do Reino Unido e da força de trabalho e de nossa sociedade em geral. Estamos comprometidos com os princípios de justiça e respeito mútuo onde todos aceitam o conceito de responsabilidade individual. Portanto, é sua responsabilidade certificar-se de observar e aderir a esta política em todos os momentos. Consideraremos qualquer violação seriamente. Vamos investigar e, potencialmente, abrir uma ação disciplinar. Isso pode incluir demissão sumária em casos que consideramos má conduta grosseira.

Reconhecemos que qualquer forma de discriminação no local de trabalho é inaceitável e na maioria dos casos, ilegal. Nossa política visa garantir que candidatos a empregos e funcionários sejam tratados com justiça e sem favorecimento ou preconceito. Estamos empenhados em aplicar isso em todas as áreas de trabalho, incluindo recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, benefícios, recompensas e promoção, lidando com queixas e questões disciplinares.



Nossa política está de acordo com a legislação em vigor, sendo revisada e atualizada regularmente. Ainda, oferecemos suporte e treinamento sempre que necessário para alcançar e manter boas práticas de diversidade, respeito e inclusão.

Características individuais

Nenhum candidato a emprego, funcionário ou qualquer pessoa com quem nossa organização lide recebe tratamento menos favorável devido às suas características individuais. Tais são:

- ✦ Incapacidade
- ✦ Reatribuição de gênero
- ✦ Casamento e parceria civil
- ✦ Gravidez e Maternidade
- ✦ Raça (incluindo cor, nacionalidade, origem étnica ou nacional)
- ✦ Religião ou Crença
- ✦ Sexo
- ✦ Orientação sexual

Discriminação

Discriminação não é apenas tratar uma pessoa de forma menos favorável do que outra, mas também não respeitar as individualidades. Esperamos que você trate e seja tratado por outros funcionários e pelas pessoas que a organização lida com consideração e respeito. Se você se sentir sujeito a discriminação, deixe claro para a pessoa em questão que você isso é inaceitável. A discussão pessoal e respeitosa em um estágio inicial pode ser o suficiente para resolver a situação sem envolver mais ninguém. Como alternativa, procure a ajuda de um colega de confiança e peça-lhe que aborde quem o ofendeu. Se o comportamento continuar, ou você considerar um caso particularmente sério, implemente o procedimento de reclamação. Garantimos que as queixas serão atendidas com prontidão e de forma discreta e carinhosa.



Bullying

O bullying pode ser caracterizado como um comportamento ofensivo, malicioso, intimidador ou insultuoso, sendo um abuso ou mau uso de poder por meios que prejudicam, humilham ou ferem o destinatário.

Assédio

Assédio é a conduta indesejada relacionada a uma característica individual relevante, que viola a dignidade de um indivíduo ou cria um ambiente intimidador, hostil, degradante, humilhante ou ofensivo para aquele indivíduo.

Suas responsabilidades

Cada um de nós é uma parte interessada no sucesso das práticas de inclusão, diversidade e respeito. Nós esperamos que você faça uma contribuição positiva para a manutenção de um ambiente de igualdade de oportunidade em toda a organização. Certifique-se de observar esta política em todos os momentos.

É seu dever tratar as pessoas com respeito; apreciando seus sentimentos e considerando seu bem-estar no que você diz ou faz. O que pode ser aceitável para uma pessoa pode aborrecer e/ou intimidar outra. O bullying, discriminação e o assédio podem ser praticados de muitas formas e podem variar de brincadeira relativamente suave a perseguição ou violência física, emocional e psicológica. Eles podem ser praticados de várias maneiras e esta política se aplica a todas as formas de comunicação, incluindo mensagens de texto, e-mail e comentários postados em redes sociais.

Em particular, você tem responsabilidade individual de adotar as seguintes práticas durante o exercício de suas funções na equipe Sparkling:

- ✦ Não pratique ações discriminatórias, ilegais ou tome decisões contrárias ao espírito desta política;

Welcome Pack ✦



- ✦ Não discrimine, assedie, abuse ou intimide ninguém por causa de suas características individuais;
- ✦ Não pressione nenhum outro funcionário para agir de maneira discriminatória;
- ✦ Resista à pressão para discriminar colegas junto de outros e denuncie tais abordagens para a gerência;
- ✦ Coopere quando investigamos, incluindo o fornecimento de evidências de conduta que pode significar discriminação;
- ✦ Cooperar com quaisquer medidas introduzidas para desenvolver e monitorar situações do tipo.

Comportamentos inaceitáveis

A seguir estão exemplos de comportamento que consideramos inaceitáveis:

- ✦ Piadas e brincadeiras grosseiras ou insensíveis;
- ✦ Comentários grosseiros ou insensíveis sobre aparência ou caráter;
- ✦ Exibição ou distribuição de material ofensivo, seja escrito ou pictórico;
- ✦ Contribuições inadequadas para redes sociais, blogs ou serviços de mensagens que potencialmente violem a dignidade humana;
- ✦ Exclusão deliberada ou isolamento de conversas ou atividades;
- ✦ Familiaridade indesejada, contato corporal ou perseguição;
- ✦ Linguagem abusiva, insultuosa ou ameaçadora;
- ✦ Exigências, ameaças ou abuso de poder para intimidar ou obter favores;
- ✦ Violência ameaçada ou real.

DEMAIS CONDIÇÕES

Folga

Podem haver ocasiões em que você solicite uma folga para comparecer a compromissos, por exemplo, com o seu médico ou dentista ou lidar com questões familiares.



Os pedidos de folga são concedidos a nosso critério, devendo sempre ser feitos com a maior antecedência possível, a fim de não prejudicar a oferta de trabalho e o atendimento a nossos clientes. Preferencialmente, providencie compromissos fora do horário normal de trabalho. Não recusaremos solicitações sem razão.

Pagamento de férias em caso de desligamento

Se o seu contrato de trabalho for encerrado e houver férias pendentes, podemos exigir que você tire os dias restantes não usufruídos antes de sair. Pagamos qualquer saldo pendente com o pagamento final se você não puder usar todos os dias vencidos. Se as férias tiradas excederem as devidas quando o seu emprego terminar, deduzimos um soma equivalente do pagamento final. Iremos notificá-lo dos detalhes por escrito com antecedência.

Maternidade, Paternidade e Adoção

Os regulamentos relativos à maternidade, paternidade e disposições legais de adoção são complexos. Observamos as disposições legais vigentes em relação à maternidade, paternidade, adoção, licença parental e licença parental compartilhada. Em certas circunstâncias você pode ser elegível para benefícios legais e/ou pagamento. Precisamos do seu apoio e cooperação para nos informar sobre suas intenções na primeira oportunidade. Por favor, encaminhe solicitações individuais à gerência.

Provisões de pensão

A legislação exige que os empregadores inscrevam trabalhadores qualificados em uma inscrição automática de regime de pensões no local de trabalho. Os esquemas de inscrição automática apresentam três elementos que compõem o seu "pote de pensões". Estas são suas próprias contribuições, nossas contribuições e contribuições do Governo (a título de desoneração fiscal). Nós vamos informar você pessoalmente antes de matriculá-lo automaticamente em qualquer esquema de pensão.



Informações pessoais e proteção de dados

Durante a vigência de seu contrato de trabalho, é necessário que obtenhamos, processemos e retenhamos informações pessoais legítimas sobre você. Normalmente utilizamos esses dados pessoais para cumprir as disposições contratuais, como pagar ou registrar sua doença ou ausência. Frequentemente usamos os dados para lidar com obrigações legais, como pagamento de impostos ou garantindo que você receba benefícios legais. Ainda, podemos ter um interesse legítimo adicional em coletar e processamento de dados pessoais. Isso poderia ser para medir a diversidade étnica de nossa força de trabalho, níveis de ausência, disparidades salariais de gênero, etc. essas informações, sempre que possível. Somos responsáveis pelos dados pessoais que coletamos e:

- ✦ Processamento de forma legal, justa e transparente.
- ✦ Coleta apenas para fins específicos, explícitos e legítimos.
- ✦ Confirmação se são adequados, relevantes e limitados ao necessário para o propósito.
- ✦ Processamento de uma maneira que garanta a segurança adequada.

Quando você se junta a nossa empresa, estabelecemos um arquivo pessoal para você, que contém detalhes pessoais. Você tem o direito de buscar acesso às informações pessoais que mantemos sobre você gratuitamente.

Aposentadoria

Se você deseja se aposentar, por favor, notifique-nos sobre sua data planejada de aposentadoria por escrito na primeira oportunidade. Estabelecemos o aviso mínimo para encerrar seu contrato (que inclui por aposentadoria) em sua declaração principal. Também podemos considerar solicitações para trabalhar com flexibilidade antes de sua aposentadoria.





Sparkling Services

Segurança do Trabalho



*Guia de Boas-Vindas**



Todo ambiente de trabalho oferece riscos. As causas para acidentes e incidentes que podem acontecer durante o exercício de suas funções são diversas, por isso é importante seguir normas que garantam a segurança no local de trabalho. Além disso, o Sparkling Services está comprometido em oferecer a todos os membros da equipe um ambiente de trabalho seguro e saudável.

Entendemos que a segurança engloba os aspectos físicos e mentais, ou seja, não é só o corpo que deve ficar a salvo, mas também o seu psicológico. Para assegurar isso, oferecemos treinamentos específicos e periódicos, além de equipamentos de proteção que devem ser usados adequadamente. E, ainda, adotamos práticas de promoção da diversidade, inclusão e anti-bullying, assédio e discriminação.

Ressaltamos que cada integrante da equipe tem o dever de cuidar de sua saúde e segurança e também zelar por seus colegas. Nossas normas e procedimentos devem ser seguidos a todo o momento e você deve cooperar para isso. Trataremos as violações das regras ou procedimentos de segurança como infrações disciplinares.

Por favor, leia com cuidado e releia periodicamente este breve manual. Treinamentos posteriores também serão realizados em complemento e para abordar questões mais específicas. Sua saúde e bem-estar são essenciais para nós.

1. A prevenção de incidentes no local de trabalho é tarefa de todos, e sua segurança pessoal é sua responsabilidade. Todos têm o papel de garantir que o local de trabalho seja seguro, desde o assistente administrativo, que descompacta as caixas de material de escritório recém-entregues, até o encarregado do depósito, que garante que cada pessoa na linha tenha uma folga. Quando você assume a responsabilidade pela sua própria segurança, isso cria um local mais seguro para todos os funcionários.

Guia de Boas-Vindas★



2. Vista-se adequadamente, desde roupas até calçados. Manter os braços e as pernas cobertos, evitar joias ou gravatas penduradas e usar sapatos fechados pode ajudar muito a minimizar lesões e acidentes comuns no local de trabalho. Quando aplicável, sempre use equipamento de proteção individual (EPI) e inspecione-o quanto a danos antes e depois do uso, para que possa ser reparado ou substituído imediatamente.

3. Mantenha as áreas de trabalho limpas e organizadas. No início e no final de cada turno, remova o lixo, recolha fios e cabos e guarde o material. Reúna todos os materiais necessários para concluir seu trabalho. Isso evitará perder coisas, bem como ter que se dobrar ou esticar desnecessariamente, tentando alcançar objetos que estão fora do lugar ou fora de alcance.

4. Siga as regras. Não corte atalhos ou corra riscos desnecessários. As regras de segurança no local de trabalho são frequentemente desenvolvidas em resposta às avaliações de perigo e risco. Eles são projetados por natureza para minimizar as chances de um funcionário se ferir durante a execução das tarefas atribuídas.

5. Relate acidentes de trabalho ou incidentes de segurança. Sempre relate incidentes ao seu supervisor imediatamente para que as medidas apropriadas possam ser tomadas. Isso pode incluir cuidar de um funcionário ferido, consertar o problema que causou a lesão ou garantir a conformidade com os relatórios regulatórios, estaduais ou federais.

6. Conheça e siga os procedimentos de emergência. Para gerenciar emergências com segurança e eficácia, é fundamental que todos os funcionários sejam treinados e sigam os procedimentos de emergência. Isso ajuda os coordenadores de segurança e serviços de emergência a controlar uma situação e determinar a melhor maneira de controlá-la.



7. Levante, dobre e se estique com cuidado para evitar lesões. Problemas musculoesqueléticos causados por técnica inadequada ao pegar caixas ou esticar-se para alcançar objetos é uma das causas mais comuns de lesões no local de trabalho.

8. Não opere ferramentas ou máquinas para as quais você não foi treinado. Embora algumas ferramentas ou equipamentos possam parecer bastante intuitivos, é sempre melhor evitar o uso de itens, a menos que você tenha sido treinado no manuseio adequado. Isso é para sua segurança, bem como para a segurança das pessoas ao seu redor.

9. Não utilize substâncias psicotrópicas no trabalho. As drogas e o álcool não apenas afetam suas habilidades motoras, mas também podem prejudicar seu julgamento e capacidade de comunicação. Até mesmo medicamentos controlados podem ter um efeito sério em sua capacidade de manusear aparelhos e ferramentas com segurança.

10. Faça pausas apropriadamente. Estar bem descansado ajuda os funcionários a manter o foco e a consciência da segurança ocupacional que contribuem para a segurança do local de trabalho. Respeite especialmente seu intervalo de almoço.



ORIENTAÇÕES DE SEGURANÇA COM RELAÇÃO À COVID-19

Limpeza, higiene e lavagem das mãos: Mantenha seu local de trabalho limpo e lave as mãos com frequência, já que isso reduz o potencial de disseminação do coronavírus. Isso é fundamental para tornar e manter seu local de trabalho mais seguro.

Ventilação e ar condicionado: Uma boa ventilação (incluindo ar condicionado) pode ajudar a reduzir o risco de propagação do coronavírus. Existem etapas simples que você pode seguir para melhorar a ventilação e, ao mesmo tempo, manter uma temperatura confortável no local de trabalho, como simplesmente abrir uma janela.

Distanciamento e máscaras: Quando necessário, respeite as regras de distanciamento social e utilização de máscaras.

Vacinação: Incentivamos nossa equipe a realizar a vacinação como forma de se proteger e garantir um ambiente seguro para todos.

Sintomas: Observe sintomas e, em caso de suspeita, realize um teste para verificar se houve contaminação pelo vírus. Informe imediatamente a gerência sobre qualquer suspeita para que possamos monitorar a situação e evitar um contágio maior.

