



Sumário

Conduta e Regulamentação Mr. Jen's.....	1
Mensagem da Mr. Jen's.....	5
Missão, visão e valores	6
Missão	6
Visão.....	6
Se tornar referência em hambúrgueres artesanais na brasa, levando os sabores e experiência da Mr. Jens para o mundo.	6
Valores	6
Responsabilidade de equipe e lideranças	6
Responsabilidade pessoal	6
Responsabilidade das lideranças	6
Pessoas e Segurança.....	8
Direitos Humanos	8
Responsabilidades individuais de segurança.....	8
Trate as pessoas com dignidade e respeito.....	8
Conflito de interesses.....	10
Antitruste, práticas de vendas e informações competitivas	11
Propriedade Intelectual e Informações Competitivas de Terceiros.....	12
Informação confidencial	12
Proteção dos Ativos e Reputação da Mr. Jen's.....	14
Aparência, postura, vínculos entre colaboradores e regras gerais.....	15
Aparência	15
Postura	16
Uso de entretenimento	16
Vínculos e Relacionamentos	16
Dialogo inapropriado	17
Consumo de alimentos e bebidas.....	17
Vícios, bebidas, cigarro e similares.	18
Uso de entretenimento e celulares	18
Feedback de cliente.....	19
Faltas.....	19
Vales.....	20

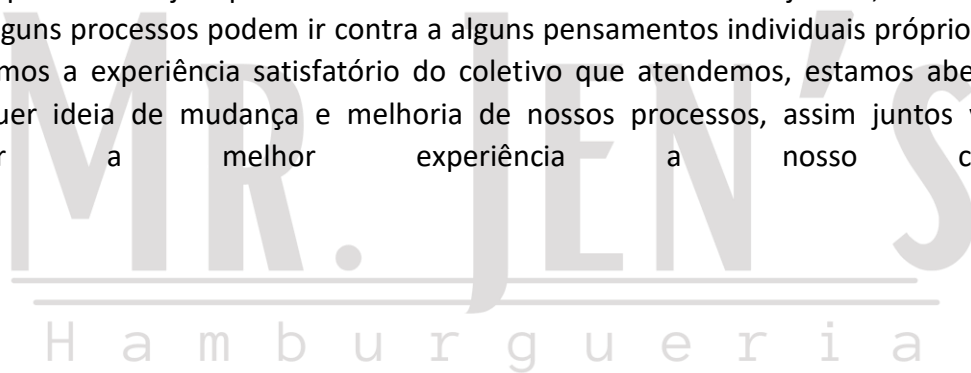
Fiado de pedidos de colaboradores	20
Vales alimentação e alimentação funcionário	20
Procedimento de aplicação de advertência e suspensão conforme CLT	21
Como e quando aplicar a advertência ou suspensão	22
Duração da suspensão no trabalho	22
Quais são os direitos trabalhistas que se mantêm durante a suspensão?	22
Salário	22
Férias.....	23
Aviso Prévio	23
Manual de processos Mr. Jen's	24
SALÃO	24
Horários	25
Abertura.....	25
Fechamento	25
Prioridade de atendimento	26
Abertura de salão	27
Celulares de atendimento.....	27
Limpeza.....	28
Limpeza do salão.....	28
Limpeza de mesas, cadeiras e poltrona.....	28
Limpeza de itens sobre a mesa.....	28
Cardápios	28
Limpeza de molhos	28
Lixo	28
Taxa de serviço	29
Reposição de itens.....	29
Observações do Bar.....	29
Sangria de Chopp	29
Servir Chopp.....	29
Higienização	29
Gelo e limão	29
Observações de Salão.....	30
Servir pedidos	30

Sobras de clientes	30
Etapa de atendimento	31
Boas vindas	31
Pedido, cardápio e Conferencia de pedido de mesas	31
Retirada de pratos da mesa	32
Fechamento de cozinha	32
Recolha e limpeza de salão	32
Cliente com criança.....	32
Foco no cliente.....	32
Organização de atendimento	32
Manual de processos Mr. Jen's.	33
COZINHA	33
Práticas para limpeza e controle de impurezas na cozinha	34
Cuidados com higiene pessoal.....	34
Porque não usamos luvas?	34
Higiene ao entrar na estação de trabalho	34
Higiene na estação de trabalho	35
Anexo de atualizações	36
Versão documento 1.0.....	36
Versão documento 1.1.....	36
Versão documento 1.2.....	36
Versão documento 1.3.....	36
Versão documento 1.4.....	36

Mensagem da Mr. Jen's

O atendimento deve ser um diferencial da Mr. Jen's e todos que estão desempenhando essa função devem cumprir com as obrigações que a mesma exige, buscamos levar qualidade a nossos clientes da entrada a saída, pensando em cada detalhe, aparência e postura do profissional, limpeza do salão, limpeza dos condimentos sobre a mesa, limpeza dos suportes sobre a mesa, limpeza da mesa, forma de atendimento, ações desempenhadas no salão e por fim o produto entregue com agilidade, qualidade, temperatura e sabor, todos esses fatores somados trazem a experiência que sempre buscamos entregar, todos tem a OBRIGAÇÃO dar o seu melhor para que conseguimos atingir está meta, sabendo que com isso, iremos cada vez mais longe se destacando, porque hoje não basta apenas ter um produto bom, se alguma etapa antes de receber o produto não for cumprida, como mau atendimento ou demora afetam a experiência do cliente ao degustar o produto, assim não trazendo a sensação completa a nosso cliente.

Então esse manual de processo e conduta vem para garantir que todas as ações desempenhadas sejam padronizadas e condizentes aos nossos objetivos, entendemos que alguns processos podem ir contra a alguns pensamentos individuais próprios, mas buscamos a experiência satisfatório do coletivo que atendemos, estamos abertos a qualquer ideia de mudança e melhoria de nossos processos, assim juntos vamos buscar a melhor experiência a nosso cliente.



Missão, visão e valores

Dentro de nossos processos devemos levar os três pilares que balizam nossa conduta sendo eles: Missão, Visão e Valores.

Missão

Servir o melhor hambúrguer artesanal na brasa que nossos clientes já provaram e irão provar, trazendo com eles uma experiência única em comer hambúrguer feito na brasa.

Visão

Se tornar referência em hambúrgueres artesanais na brasa, levando os sabores e experiência da Mr. Jens para o mundo.

Valores

Foco no cliente, experiência, simplicidade, qualidade, ética, trabalho em equipe e merecimento.

Responsabilidade de equipe e lideranças

Responsabilidade pessoal

Todos os Colaboradores devem ler e estar familiarizados com este Código, além de:

- Aprender os detalhes das políticas e procedimentos que afetam suas atribuições no ambiente de trabalho.
- Usar os recursos disponibilizados pelo Mr. Jen's para orientação e consulta sempre que necessário.
- Agir de maneira segura, ética e consistente com nossos valores, bem como de acordo com leis e regulamentos aplicáveis.
- Fazer perguntas quando não tiver certeza de suas responsabilidades ou da forma correta de agir.
- Relatar quaisquer preocupações ou possíveis violações ao Código.
- Cooperar plenamente com qualquer investigação interna ou externa, se solicitado.
- Participar de treinamentos periódicos, por meios físicos ou virtuais, conforme exigido.

Responsabilidade das lideranças

O Colaborador responsável pela gestão de outras pessoas deve agir como modelo positivo e apoiar os membros da equipe na aplicação do Código de modo a:

- Ler, entender, aplicar e cumprir o Código.
- Liderar pelo exemplo.

- Garantir que os colegas de trabalho recebam treinamento e orientação sobre o Código e questões éticas.
- Criar e manter um ambiente de conformidade e confiança, em que nossos Colaboradores e Terceiros seguem as leis, regulamentos e políticas que regem nossa operação e que propicie o reporte de preocupações sem medo de retaliação.
- Incentivar os Colaboradores a fazer perguntas e buscar aconselhamento ético sobre os temas do nosso Código de Conduta antes de agir.
- Fornecer orientação e conselhos oportunos aos Colaboradores sobre questões de ética e conformidade em linha com nossas políticas e valores.
- Implementar medidas de controle para detectar riscos de conformidade.

Garantir que ninguém sofra retaliação por se manifestar de boa-fé ou cooperar em uma investigação.

- Supervisionar a equipe e acompanhar as nossas atividades empresariais.

Adequadamente relatar possíveis violações ao Código àqueles com atribuição para apurá-las.

O não cumprimento deste Código pode levar a aplicação de medidas disciplinares por parte da Mr. Jen's no âmbito da legislação aplicável, incluindo demissão, bem como pode expor o profissional a riscos de sanções legais de natureza civil, administrativa e penal aplicadas pelas autoridades competentes.

A Mr. Jen's reserva-se o direito de cooperar plenamente com os órgãos reguladores.

Pessoas e Segurança

A Mr. Jens tem a meta de não causar nenhum dano à sociedade, ao meio ambiente e às comunidades nas quais operamos. Nossas atividades são gerenciadas para proteger a saúde e a segurança de todos os envolvidos, minimizando ou atenuando impactos ambientais ou sociais.

Direitos Humanos

A Mr. Jens tem tolerância zero para qualquer tipo de trabalho ilegal, infantil, abusivo ou forçado em qualquer parte de nossa operação, sendo que cumprimos todas as leis trabalhistas vigentes. Estamos comprometidos em conduzir nossas atividades de maneira que respeite os direitos humanos individuais e coletivos.

Não toleramos o trabalho de menores de idade, salvo em condições previstas em lei (como, por exemplo, aprendizes), assim como não toleramos o trabalho forçado ou escravo em nossas próprias operações ou por Terceiros que trabalham conosco.

Responsabilidades individuais de segurança

- Certifique-se de identificar, avaliar e tomar medidas para controlar os riscos de segurança associados ao seu trabalho.
- Não realize atividades que você não esteja qualificado para executar.
- Use o equipamento apropriado para a tarefa que você está executando.
- Não execute qualquer trabalho que pareça ser inseguro e fique atento quando os seus colegas expressarem preocupações.
- Não execute qualquer trabalho se estiver prejudicado por falta de sono, ingestão de álcool, medicamentos ou outras drogas.
- Conheça os procedimentos de emergência que se aplicam no local de trabalho e seja responsável e atencioso com os visitantes e convidados.
- Relate ao seu gestor qualquer acidente, lesão, condição insegura, incidente ou reclamação imediatamente.

Trate as pessoas com dignidade e respeito

Valorizamos nossos Colaboradores por suas habilidades únicas, competências, criatividade, experiências e contribuições trazidas para nossos restaurantes e demais operações. Todos contribuem diretamente para nosso sucesso e nossa reputação.

Nós tratamos todos com justiça, respeito, dignidade e esperamos que aqueles com quem trabalhamos ajam de uma maneira consistente com nosso senso de justiça e igualdade de oportunidades.

Temos tolerância zero para qualquer forma de discriminação. As decisões relacionadas ao recrutamento, desenvolvimento e promoção são baseadas apenas em aptidões e habilidades. As decisões não devem ser influenciadas por fatores como idade, sexo,

orientação sexual, estado civil, raça, cor, origem étnica, religião, crença, deficiência ou opiniões políticas.

Estamos empenhados em promover um ambiente de trabalho colaborativo e não tolerar abuso, violência, intimidação ou assédio de qualquer forma, dirigido a Colaboradores, Terceiros ou qualquer outra pessoa.

- **Diversidade e Igualdade de Oportunidade de Emprego.** Nosso sucesso depende em grande parte do nosso ambiente de trabalho. A Mr. Jens apoia um ambiente positivo no qual todos os indivíduos possam crescer, contribuir e participar sem discriminação. Valorizamos nossa diversidade, colhendo contribuições únicas de todos, permitindo que cada um se esforce por seu próprio potencial. Encorajamos o trabalho em equipe e variedade, pois perspectivas diversas aprimoram nossas habilidades na solução de problemas e nos fortalecem. A Mr. Jen's não discrimina gênero, costumes locais, raça, credo, cor, nacionalidade, origem étnica, grupo social, idade, estado civil, deficiência, religião, filiação ou opinião política, conexão com uma minoria nacional, orientação sexual ou status socioeconômico. Estamos comprometidos com as políticas e práticas de Recursos Humanos em conformidade com a lei, seguindo todas as melhores práticas de recrutamento, contratação, avaliação, treinamento, disciplina, tarefas de trabalho e serviço, desenvolvimento de carreira, remuneração, promoção e demissão. Nós não toleramos discriminação de qualquer tipo.
- **Proibição ao assédio.** Assédio é um comportamento que perturba outro Colaborador em seu ambiente de trabalho. Todos temos o direito de não termos que conviver com condutas impróprias ou ofensivas em nosso ambiente de trabalho. Observações ou ações indesejadas, ofensivas ou insultantes não têm lugar na Mr. Jen's, tanto nas dependências da nossa empresa, como nas funções de trabalho fora dela.
- **Local de trabalho livre de drogas.** Você deve se apresentar ao trabalho e permanecer nele livre da influência de substâncias controladas, incluindo álcool e drogas. Seu mau uso pode colocar em risco a segurança, saúde e a sua produtividade ou de outra pessoa e, possivelmente, comprometer a segurança de nossos produtos. Se não houver aprovação médica prévia, você não poderá portar ou consumir substâncias controladas durante o horário de trabalho, enquanto estiver nas dependências do Mr. Jens ou durante a realização de atividades fora do ambiente de trabalho em conexão com suas atividades na Mr. Jen's. Em nenhuma hipótese é permitido distribuir substâncias controladas.

- Nenhuma violência no local de trabalho. Não toleramos comportamentos violentos ou ameaças em qualquer local de trabalho, seja cometido por ou contra nossos Colaboradores. É proibido fazer comentários ameaçadores, causar danos físicos a outra pessoa, danificar intencionalmente a propriedade de outra pessoa ou agir agressivamente de uma forma que leve alguém a temer a agressão. Armas são proibidas nas instalações da Mr. Jen's, com exceção a armas transportadas por policiais em negócios oficiais ou Colaboradores de segurança aprovados pela Mr. Jen's.
- A forma com que nos expressamos em momentos de pressão devem ser observadas, sempre devemos buscar uma comunicação respeitosa, quando achamos que estamos sendo breves ou resumindo algum assunto a ser tratado, pode transparecer que estamos sendo ignorantes ou ríspidos ao se comunicar, a liderança principalmente deve saber diferenciar essa forma de diálogo em momento de pressão, sempre buscando ser direto em suas respostas, mas não inconvenientes, uma liderança não se faz por medo, mas sim respeito.
- Em caso de dúvidas ou preocupações sobre violações a essa seção, nossos Colaboradores podem entrar em contato diretamente com a diretoria da Mr. Jen's Hambúrgueria.

Conflito de interesses

Você deve dedicar atenção profissional aos interesses da Mr. Jen's e de nossos clientes, acima de seus interesses pessoais ou de outras pessoas.

O conflito de interesses existe quando o interesse, a sua posição pessoal ou a posição de familiares próximos e amigos, em uma transação ou situação, interfere ou tem o potencial de afetar (ou parecer afetar) de alguma forma os interesses da Mr. Jen's.

Você deve basear as decisões de negócios nas nossas necessidades, ao invés de seus próprios interesses, de sua família ou amigos, interesses individuais para ganho pessoal. Você deve selecionar nossos fornecedores e consultores com base em critérios objetivos, como preço, qualidade e desempenho anterior. A Mr. Jen's requer um processo de compras competitivo, quando aplicável, e você deve avaliar de forma justa todas as propostas de trabalho, assim como conduzir verificação prévia em novos fornecedores e contratados.

Evite situações que possam criar a aparência de qualquer conflito de interesses, pois o Conflito existe não apenas quando sua decisão é influenciada por um interesse individual, mas também quando – apesar de você acreditar não estar sendo influenciado – outros podem vir a ter a impressão que você está agindo em conflito de interesses.

Exemplos de potenciais conflito de interesses incluem:

- O Colaborador tem um amigo ou parente trabalhando em fornecedores da Mr. Jen's e que pode se beneficiar ao fazer negócios com a Mr. Jen's ou uma autoridade reguladora ou agência governamental com atribuição que possa influenciar positiva ou negativamente a Mr. Jen's.
- Um Colaborador possui relacionamento pessoal ou está relacionado a outro Colaborador em que um está em posição de dar tratamento preferencial ao outro.
- Um Colaborador tem investimentos ou algum outro envolvimento (por exemplo, trabalhando meio período) com uma empresa que poderia se beneficiar dos negócios da Mr. Jen's.

Qualquer Colaborador que considere estar em uma situação de potencial aparência de conflito de interesses, deve informar seu superior (a menos que esse superior também esteja envolvido no conflito de interesses, caso em que o reporte deverá ser feito ao superior desse).

Antitruste, práticas de vendas e informações competitivas

As leis antitruste e de concorrência proíbem acordos que eliminem, diminuam ou desestimulem a concorrência. A Mr. Jen's está comprometido com práticas de vendas justas, competitivas e com a conformidade de todas as leis antitruste aplicáveis.

A formação de cartel é considerada a forma mais comum de conduta antitruste e é, portanto, ilegal. Essa conduta pode gerar sanções graves para a Mr. Jen's, além de penalidades para o Colaborador envolvido. Além de cartel, outras violações também são vedadas e podem trazer sanções a Mr. Jen's e aos colaboradores envolvidos, como, por exemplo:

- **Fixação de Preços:** acordos entre concorrentes, escritos ou orais, relacionados a preços, são ilegais. Em outras palavras, tais acordos, por si mesmos, constituem violações das leis antitrustes.
- **Ajuste de Preços:** é ilegal discutir ou repassar os termos ofertados de uma proposta comercial de um fornecedor para o seu concorrente. As decisões sobre os processos de compras e propostas dos fornecedores devem ser tomadas de forma independente. Observe que, quando enviamos uma solicitação de propostas, também devemos estar alerta para sabermos se os nossos concorrentes estão envolvidos em qualquer conduta anticoncorrência.
- **Compartilhamento de Informações:** o compartilhamento de informações de negócios comerciais com os concorrentes (como informações sobre nossos custos) pode resultar em conduta ilegal e, portanto, é proibido.
- **Outras condutas:** acordar com concorrentes sobre divisão de mercados (seja geograficamente ou por classe de cliente), vender abaixo do custo para eliminar a concorrência ou limitar o acesso ao mercado pela concorrência, bem como acordar com concorrentes em não fornecer para determinados clientes

ou comprar ou deixar de fornecedores específicos, também podem ser consideradas ilícitas.

Mesmo na ausência de um acordo formal, as leis antitruste podem ser violadas, visto que, em determinadas circunstâncias, um acordo pode ser inferido, como por exemplo com a troca de informações sobre preços e de comunicações entre concorrentes.

Comunicações entre concorrentes sobre problemas com qualquer cliente ou fornecedor podem violar leis antitruste e precisam ser evitadas.

Um cuidado especial deve ser tomado quando você está representando a Mr. Jen's em reuniões de associações comerciais e grupos de empresas. Caso as discussões se desdobrem em questões potencialmente anticompetitivas, declare que não pode discutir esses assuntos, e não for retificado imediatamente, saia da reunião e relate o ocorrido a diretoria.

Propriedade Intelectual e Informações Competitivas de Terceiros

Informação confidencial

1. A Mr. Jen's possui toda a propriedade intelectual criada por Colaboradores no trabalho e / ou usando nossos recursos.
2. Informações confidenciais são informações que não são de conhecimento comum fora da Mr. Jen's. Informações confidenciais incluem todas as informações não públicas que possam ser úteis para concorrentes, terceiros ou prejudiciais a Mr. Jen's, nossos clientes, fornecedores ou outros parceiros de negócios ou qualquer das partes interessadas da Mr. Jen's, se divulgadas. Exemplos incluem resultados financeiros, estratégias e oportunidades de investimento, planos e previsões de negócios, dados de Colaboradores, novos produtos ou serviços, iniciativas estratégicas etc. As informações confidenciais podem estar em qualquer meio ou formato e podem ser geradas pela Mr. Jen's ou por Terceiros. Muitas das informações comerciais da Mr. Jen's são confidenciais e devem ser protegidas.
3. Todas as vias originais e cópias de informações confidenciais são de propriedade exclusiva da Mr. Jen's. A qualquer momento, se solicitado pela Mr. Jen's ou após seu afastamento da Mr. Jen's, você deverá nos devolver prontamente todas as vias originais e cópias de informações confidenciais.
4. Previna-se contra a divulgação inadvertida de informações confidenciais, evite discutir informações confidenciais em áreas públicas, garanta que informações

confidenciais sejam guardadas em locais seguros e use proteção por senha para bancos de dados que contenham essas informações. Caso não tenha certeza se certas informações são confidenciais, consulte seu superior para obter esclarecimentos antes da divulgação.

5. Mantenha os sistemas da Mr. Jen's protegidos e nunca compartilhe suas senhas ou forneça acesso não autorizado aos nossos recursos.
6. Proteja as nossas informações confidenciais e nunca as divulgue fora da Mr. Jen's, a menos que com autorização de seu superior e desde que as informações estejam protegidas por um acordo de confidencialidade. Somente aqueles com atribuições condizentes com a necessidade do uso de tais informações terão autorização para acesso às informações pessoais dos nossos Colaboradores, as quais deverão ser tratadas com estrita confidencialidade e nunca poderão ser divulgadas sem a aprovação prévia por escrito da diretoria.
7. Não acesse informações sem autorização de acesso.
8. Informações de negócios coletadas adequadamente são valiosas. No entanto, você só deve pesquisar dados sobre nossos concorrentes em fontes públicas que estejam disponíveis gratuitamente para outras pessoas. Nunca obtenha informações comerciais/competitivas através de espionagem ou outro meio inadequado. Busque conselhos se achar que alguém está lhe dando informações confidenciais às quais você não deveria ter acesso. A menos que a divulgação seja autorizada, proteja todas as informações comercialmente confidenciais obtidas por meio do seu trabalho.
9. Nunca obtenha ou use propriedade intelectual ou informações confidenciais de indivíduos ou empresas de forma ilegal ou antiética.
10. Quando você obtém informações legalmente e de acordo com um contrato de confidencialidade, certifique-se que todos cumpriram as restrições quanto ao seu uso.

A divulgação de qualquer informação de pode das Mr. Jen's pode levar a demissão por justa causa do funcionário e também processos cíveis de acordo com a leis locais.

Proteção dos Ativos e Reputação da Mr. Jen's.

A Mr. Jen's possui uma ampla gama de ativos, incluindo propriedades, equipamentos, dados e propriedade intelectual. Todos os Colaboradores têm o dever geral de usá-los adequadamente. Todos os Colaboradores são responsáveis por proteger os ativos da Mr. Jen's contra desperdício, perda, danos, uso indevido, roubo ou apropriação indébita e por usar todos os nossos ativos com responsabilidade.

1. Use os recursos da Mr. Jen's apenas para uso da empresa, a menos que autorizado de outra forma por escrito. Nunca os utilize para ganhos pessoais, atividades ilegais ou antiéticas. Limite o uso pessoal de e-mails, textos, internet, telefone e outros sistemas de comunicação. Quando permitido pelas leis e regulamentos locais, a Mr. Jen's pode exercer seus direitos de inspecionar equipamentos corporativos, comunicações eletrônicas e todos os outros recursos e ativos que estiverem em sua posse e que sejam de propriedade da Mr. Jen's.

Você não deve ter expectativa de privacidade em comunicações ou documentos produzidos em equipamentos fornecidos, de propriedade ou de utilização arcada pela Mr. Jen's.

2. Uso de TI e Comunicações Eletrônicas. Fornecemos a parte dos nossos Colaboradores equipamentos de TI e acesso a sistemas de comunicações eletrônicas, sendo que esperamos que o Colaborador os use com responsabilidade. Cuide do equipamento fornecido e também mantenha senhas seguras e quaisquer outras medidas de segurança eletrônica possíveis. Embora seja permitido ao Colaborador fazer uso pessoal de equipamentos de TI e sistemas de comunicação, reduza ao mínimo para não interferir no cumprimento das suas atividades. O Colaborador não deve gerar grandes volumes de tráfego de rede devido a uso pessoal.

O uso dos nossos sistemas para acessar pornografia e outros materiais ou atividades inadequadas, bem como o uso de sistemas de comunicação e mídias sociais para bullying ou outras formas de assédio, será tratado como violação ao presente Código passível de sanções disciplinares. A Mr. Jen's se reserva ao direito de monitorar o uso de comunicações eletrônicas corporativas e de agir em caso de uso indevido.

3. Comunicação oficial. A percepção pública é fundamental para o nosso sucesso contínuo. O perfil da Mr. Jen's nos mercados em que atuamos é muito influenciado pela nossa capacidade de nos comunicarmos de forma consistente e profissional com partes externas. Fornecemos informações precisas e oportunas sobre nossos negócios para investidores, mídia, Administração Pública e o público em geral. Somos muito cuidadosos com o que dizemos quando divulgamos informações publicamente. Os representantes legais da

Mr. Jen's (que são os acionistas ou diretores autorizados pelo nosso estatuto social ou por procuração específica) devem revisar e fornecer aprovação para todas as comunicações externas, que incluem comunicação com a mídia, bem como com qualquer funcionário do governo ou entidade governamental.

4. Mídias sociais. Tratamos nossa imagem e reputação como ativos muito importantes. Ao usar as mídias sociais como Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter, Pinterest, blogs, sites de compartilhamento de fotos e vídeos (YouTube, Flickr, etc.), wikis e fóruns de discussão, o Colaborador da Mr. Jen's deve ter discricão. Somente os representantes legais ou pessoas formalmente autorizadas podem falar em nome da Mr. Jen's ou postar informações, imagens, comentários, etc., em conexão com a Mr. Jen's nos veículos citados.
5. O Colaborador que participa ativamente em mídias sociais deve agir de maneira responsável e não deve misturar assuntos pessoais com os assuntos da Mr. Jen's.
6. Antes de publicar qualquer foto ou informação incluindo colegas de trabalho, peça sempre a permissão deles e assegure-se de que a informação não representa nenhum risco de ser interpretada de maneira que possa prejudicar a imagem da Mr. Jen's ou de nossos colegas.
7. Informações internas. No decorrer de suas funções da Mr. Jen's, você pode obter informações relevantes desconhecidas por pessoas de fora da Mr. Jen's. Esse tipo de informação é chamado de privilegiada se ele puder ser utilizado para a obtenção de qualquer tipo de benefício. Assim, esperamos que nossos Colaboradores não utilizem ou repassem tais informações até que elas sejam divulgadas publicamente. Em caso de dúvida sobre se a informação se qualifica como "privilegiada", seja cauteloso e não compartilhe ou utilize essas informações.

Aparência, postura, vínculos entre colaboradores e regras gerais

Aparência

Todo profissional deve estar bem aparente, já que é nossa linha de frente de atendimento e é onde a marca chega mais perto de nosso cliente, o cuidado com a aparência e higiene são fundamentais, cabelo e barba bem cortados, roupas limpas, vestimentas adequadas com o atendimento, SENDO OBRIGATORIO O USO DE BONE (de forma correta com a aba para frente) E CAMISETA DO UNIFORME, sendo proibido o uso de calçados aberto (chinelos, rasteirinhas, etc.), uso de shorts curto ou similares,

queremos trazer um estilo mais descolado, nada muito formal, mas isso não significa que aceitaremos uma aparência desleixada com o corpo e roupas.

Tatuagem ou piercing não afeta de forma alguma o atendimento de nossos profissionais então não tem impeditivo algum para quem as tem, mas claro que a um limite de seu uso, se a quantidade e tamanho se excedam.

Postura

Nós da Mr. Jens buscamos trazer um ambiente acolhedor a nossos clientes, mas para que isso aconteça, deve ser de igual forma para nossos colaboradores, não somos uma ditadura repressiva a brincadeiras mas devem ser sadias e assim que perceber que elas está saindo do tom e a outra parte não está gostando se deve parar com a mesma, é expressamente proibido qualquer tipo de brincadeira, verbais ou físicas em momentos que há clientes no salão, podendo sofrer advertência perdendo bônus e taxa de serviço.

Está ligada a postura a forma que se comunicamos com o cliente, o uso de gírias ou até mesmo a forma de se expressar devem ser observadas, queremos trazer um ambiente descontraído e descolado a nossos clientes, mas isso não deixa de exigir que o atendente tenha um bom vocabulário e que demonstre entendimento sobre o assunto que está abordando, a postura corporal também tem seu lugar neste tópico, jeito de se portar próximo a mesa, não se debruçar sobre a mesa, forma de andar dentro do salão não podendo passar um ar de desleixo, demonstrar postura profissional, que transpareça ao cliente confiança e autoridade sobre o que estamos fazendo.

Como dito acima buscamos um ambiente descolado e descontraído, e sua expressão fácil diz muito oque você está pensando ou sentindo, não importa se o cliente chegar as 18:00 ou 22:59 todos devem ser atendidos acompanhados de um sorriso e demonstrando que estão satisfeitos em atendê-los, muitas vezes achamos que estamos nos expressando verbalmente bem e demonstrando um bom atendimento, mas se está muito sério ou com expressão de cansado poder levar o cliente achar que está com falta de interesse em atendê-lo, então cuide muito de sua expressão facial, ela é um espelho de sua alma, sorrir faz bem e cativa o cliente e pode até transforma um dia ruim de nosso cliente em um dia feliz, cultive sorrisos e gentilezas o seu dia também se tonara melhor.

Uso de entretenimento

O uso qualquer matéria ou item de entretenimento no ambiente da empresa está liberado com restrições e expressamente proibido em momento que contiverem clientes no salão ou alguma função a se fazer, descumprimento desta acarretara em perda de bônus, taxa de serviço e proibição do uso do equipamento ou acesso ao funcionário infrator.

Vínculos e Relacionamentos

O relacionamento entre colaboradores pode ser amoroso ou também vínculos de parentesco, não são proibidos dentro da Mr. Jen's, mas com a ressalva que aqui

dentro da empresa esse vínculo não pode ser expresso fisicamente ou verbalmente com imposições, constrangimento, discussões, que afetem o desempenho do trabalho ou hierarquia na empresa, se isso acontecer serão repreendidos e se houver reincidência uma das partes ou ambas serão dispensadas.

Dialogo inapropriado

Deve-se ponderar a conversa entre os colaboradores, com vocabulários de baixo escalão, diálogos com intensidade de voz muito alta, assuntos que não condizem com as políticas e público que atendemos e quando a clientes no salão não serão permitidos, aglomerações de colaboradores com conversas, sendo que cada um deve estar em sua posição para atender os clientes e proporcionar a experiência que buscamos.

Consumo de alimentos e bebidas

O consumo de alimentos ou bebidas (**exceto água, café, suco ou refrigerante**) pelos colaboradores **ESTÁ PROIBIDO TANTO NO SALÃO QUANTO NA COZINHA FORA DE SEU HORARIO DE INTERVALO NO REFEITÓRIO.**

O uso de bebida alcoólica dentro das dependências da empresa em horário de funcionamento, pode levar o mesmo a desligamento imediato da empresa.

Está proibido o acúmulo de restos de alimentos oriundos de mesas ou retirados de lanches, para posterior consumo pelos colaboradores, devesse descartar esses alimentos assim que as mesas forem limpas ou que forem retirados de lanches ou porções, algum item que não esteja próprio aos padrões estéticos de consumo para clientes deve ser guardado adequadamente (exemplo pães amassados) para posterior baixa, após liberação da gerencia podem ser levados pelos colaboradores.

Não é autorizado alimentos guardados nas geladeiras que não seja do uso diário da hambúrgueria, se algum colaborador trazer algum alimento se deve estar bem embalado e de preferência com o nome do mesmo e não se deve guardar para consumo no outro dia.

Não é autorizado alimentos de consumos de colaboradores sobre balcões, bancadas ou mesas da empresa.

Está liberado a alimentação apenas no horário do intervalo que cada um tem todos os dias, **o colaborador deve se deslocar para a área de alimentação dos funcionários**, não sendo autorizado a alimentação na cozinha ou salão.

Essas regras vêm para garantir a organização da empresa, mas também temos que lembrar que somos um estabelecimento que fornece alimentação ao público e devemos seguir regras para garantir a qualidade e higiene de nosso espaço e de quem está manuseando os alimentos, lembrando também que somos fiscalizados pela vigilância sanitária e que alguma dessas regras vai de encontro a procedimentos do próprio órgão.

Vícios, bebidas, cigarro e similares.

Não temos qualquer problema com vícios de colaboradores sendo que eles não aconteçam dentro do horário de trabalho e também não afete em momento alguma experiência de nossos clientes, ou seja, o uso de alguma substancia que afetem o atendimento ou o discernimento do colaborador, ou algum mau cheiro ou qualquer coisa que afete a apresentação do colaborador em frente a nosso cliente, caso isso aconteça o mesmo será repreendido, mas tendo como ressalva que se o mesmo comparecer ao trabalho alcoolizado ou sob efeito de algum alucinógeno será suspenso de imediato e posteriormente dispensado de suas funções na empresa de acordo com o art. 482

Exemplo:

Se o mesmo apresentar algum mau cheiro proveniente do uso de algum produto será advertido e com reincidência poderá ser dispensado da empresa, exemplo o uso de cigarro, o mesmo não pode apresentar qualquer mau cheiro proveniente deste produto.

Uso de entretenimento e celulares

O uso de qualquer aparelho de entretenimento, celulares, **ESTÁ PROIBIDO** pelos nossos colaboradores, está proibição vem por trazer melhor atenção de nossos colaboradores ao trabalho desempenhado, controle de higiene alimentar já que o mesmo é altamente contaminante e organização de equipe, **ESTÁ REGRA VALE PARA TODOS OS COLABORADORES E SETORES DA MR. JEN'S.**

Haverá exceção exclusivamente para as seguintes situações:

- a) Uso pelos gerentes e lideres para comunicação **EXCLUSIVA DE TRABALHO**, não sendo autorizado o uso para fins de entretenimento;
- b) Uso de celular para tirar pedidos, mas deve ser usado o corporativo cedido pela empresa, sendo proibido o uso de celular particular;
- c) Em caso de doença, essa mesmo sendo necessária comprovação medica, assim autorizando o uso do celular particular, mas tendo em vista que não se pode ultrapassar mais de 7 (sete) dias e também se o mesmo for fraguado utilizando desta exceção para uso do equipamento para fins de entretenimento, perdera o direito de uso e também levará uma advertência por escrito pela penalidade e uso indevido de privilégios.
- d) Em seu horário de descanso de 15 (quinze) minutos o mesmo poderá usar o celular particular, mas após termino o mesmo deve cessar o uso e guarda-lo.

O uso de celular no trabalho é uma falha grave, o descumprimento levará ao funcionário a ser advertido por escrito, **sendo que se esta falha se repetir o mesmo será obrigado a deixar o mesmo em seu armário e com descumprimento ou reincidência de uso poderá ser suspenso ou até demitido.**

Feedback de cliente

Nem sempre os feedback são inteiramente validos, os gostos de cada cliente podem variar mas sempre deve ser levado em considerações, não se deve tirar o sono de ninguém, chatear ou causar irá, mas sim serem levados como ensinamentos, sempre algo deve ser repesado e mudado com um feedback, quando um cliente reclama ele está nos dando uma chance de se retratar, entender nossa falha e também aperfeiçoar nossa experiências futuras, nunca deixe de lado um feedback sempre o passe ao setor específico mas nunca de forma a cobrar ou desmotivar, mas sim buscar motivá-lo a mudança, ninguém é perfeito e sempre devemos buscar nos aprimorar e os feedbacks são a melhor escola para uma empresa e profissional., se coloque como cliente para entender o feedback, se coloque na situação de chegar cansado do trabalho e esperar talvez uma hora até o pedido chegar e receber algo que não o satisfaça ou um cliente que veio de longe para visitar nosso salão e esperou algum tempo até receber seu pedido e ele veio errado.

Nunca se desmotive por um feedback, se você está aqui é porque é bom no que faz!

Faltas

Faltas devem ter justificativa comprovada, com o atestado médico, as faltas devem ser informadas com antecedência para que possamos nos organizar, realocando a equipe.

Deixamos claro que todos são peças de uma engrenagem e que se uma peça falta, todo o conjunto não funciona corretamente ou pode parar, compreendemos que problemas de saúde e imprevistos podem ocorrer, mas se isso se tornar corriqueiro infelizmente teremos que tomar providências com o possível afastamento do colaborador.

A título de premiação de assiduidade assegura-se aos colaboradores abrangidos pela convecção coletiva de trabalho, o percentual de 5% mensalmente para aqueles colaboradores que não tenham faltas durante o mês; ressalvando-se as faltas contidas no artigo 473 da CLT, bem como 2 (dois) dias no caso de falecimento da companheira ou companheiro, sogro ou sogra, irmão ou irmã e 5 (cinco) dias para licença paternidade.

Atrasos superiores há 30 minutos por mês gera perda do adicional previsto da assiduidade, mas observando o 1º do art. 58 da CLT, onde atrasos inferiores a 5 minutos não serão computados, mas também se atentando ao limite de 10 minutos diários.

As suspensões em caráter disciplinar também acarretaram na perda da premiação de assiduidade.

Vales

O valor que o colaborador tem direito todo mês não pode ultrapassar 40% do salário Base, lembrando que valores devidos provenientes de produtos adquiridos da empresa também contam dentro da porcentagem limite.

O valor será pago todo dia 15 do mês, exceto quando esse dia não for um dia útil, assim será realizado o pagamento no próximo dia possível útil.

O valor deve ser pedido com 2 (dois) dias de antecedência ao financeiro da empresa.

Os valores adiantados em espécie ou na compra de produtos serão descontados diretamente na folha de pagamento do mês de competência, valores provenientes a descontos sindicais, não contam na porcentagem limite de vales, já valores referentes ao plano médico-hospitalar ou odontológico serão computados na soma do valor limite de 40%.

Fiado de pedidos de colaboradores

Disponibilizamos um crédito aos colaboradores tanto para valores da alimentação que será descrito no item abaixo, mas também para pedidos para si próprio ou outras pessoas, mas só lembrando que esses valores serão somados aos vales onde a o limite de 40% do salário base que está registrado.

O fiado para pedidos de alimentação será liberado assim que for registrado, com limite de R\$10,00 por dia, **após um mês de registro será liberado o fiado para outros tipos de pedidos** e o limite será de 40% do salário base que foi registrado.

Vales alimentação e alimentação funcionário

Os colaboradores tem um valor de vale alimentação que é depositado em seu cartão alimentação para uso em qualquer estabelecimento que aceita a bandeira do cartão, já que a alimentação é paga em valor real no cartão, não disponibilizamos alimentação gratuita para os colaboradores, mas disponibilizamos um cardápio específico para alimentação dos colaboradores, onde podem escolher alguns itens de nosso cardápio com o preço fixo de R\$10,00 onde poderá pagar no dia ou converte em vale para ser descontado no pagamento, mas só lembrando que esses valores serão somados a aos vales onde a o limite de 40% do salário base que está registrado.

O cardápio é EXCLUSIVO para alimentação dos colaboradores, não é autorizado realizar pedidos destes itens para amigos, familiares, etc.

O mesmo é depositado no cartão entre o dia 20 a 25 de todo o mês podendo variar em virtude de feriados ou finais de semana.

Lembramos que faltas mesmo com a apresentação de atestado médico acarretaram de desconto proporcional aos dias faltados no valor da alimentação, ou seja, o valor integral do vale dividido pela quantidade de dias do mês vezes a quantidade de dias faltados, dará o valor que será descontado do valor integral do vale alimentação.

Procedimento de aplicação de advertência e suspensão conforme CLT

O art. 482 da CLT determina os comportamentos dos colaboradores que podem ser considerados inadequados e que podem levar à advertência, suspensão ou até mesmo a demissão por justa causa. São eles:

Art. 482 – Constituem justa causa para rescisão do contrato de trabalho pelo empregador:

- a) ato de improbidade;**
- b) incontinência de conduta ou mau procedimento;**
- c) negociação habitual por conta própria ou alheia sem permissão do empregador, e quando constituir ato de concorrência à empresa para a qual trabalha o empregado, ou for prejudicial ao serviço;**
- d) condenação criminal do empregado, passada em julgado, caso não tenha havido suspensão da execução da pena;**
- e) desídia no desempenho das respectivas funções;**
- f) embriaguez habitual ou em serviço;**
- g) violação de segredo da empresa;**
- h) ato de indisciplina ou de insubordinação;**
- i) abandono de emprego;**
- j) ato lesivo da honra ou da boa fama praticado no serviço contra qualquer pessoa, ou ofensas físicas, nas mesmas condições, salvo em caso de legítima defesa, própria ou de outrem;**
- k) ato lesivo da honra ou da boa fama ou ofensas físicas praticadas contra o empregador e superiores hierárquicos, salvo em caso de legítima defesa, própria ou de outrem;**
- l) prática constante de jogos de azar.**
- m) perda da habilitação ou dos requisitos estabelecidos em lei para o exercício da profissão, em decorrência de conduta dolosa do empregado.**

Portanto, quando o colaborador tiver algum desses comportamentos dentro da organização, o gestor pode aplicar a advertência e, posteriormente, a suspensão.

Como e quando aplicar a advertência ou suspensão

A advertência pode ser aplicada toda vez que o empregado infringir alguma conduta vigente no artigo 482 da CLT, tendo o limite da aplicação de duas advertências, na terceira negligência do empregado se deve aplicar a suspensão.

A suspensão deve ser aplicada na terceira vez que o empregado infringir alguma conduta vigente no artigo 482 da CLT, mas se o ato for grave que atrapalhe o clima organizacional ou segurança das pessoas, a suspensão pode ser aplicada diretamente.

A suspensão pode ser aplicada em comum acordo em caso de doença ou segurança do colaborador.

Duração da suspensão no trabalho

Referente a duração da suspensão no trabalho, o art. 474 determina o seguinte:

Art. 474 – A suspensão do empregado por mais de 30 (trinta) dias consecutivos importa na rescisão injusta do contrato de trabalho.

Isso quer dizer que o gestor pode aplicar a suspensão, mas ela não deverá ser superior a 30 dias.

Também é importante dizer que, o funcionário deve assinar o termo da suspensão diante do empregador e na presença de uma testemunha. Neste termo, deve estar descrito os motivos para a suspensão no trabalho.

Caso a suspensão seja superior a 30 dias, a organização estará cometendo uma falta com o empregador. Portanto, pode ocorrer a rescisão indireta do contrato.

Quais são os direitos trabalhistas que se mantêm durante a suspensão?

Como vimos, a suspensão no trabalho é um período em que o contrato de trabalho fica suspenso e algumas obrigações estabelecidas em contrato não precisam ser cumpridas.

Porém, conforme o tipo de suspensão que tenha sido aplicada existe algumas obrigações que a empresa deve cumprir.

Salário

O salário é pago de formas diferentes de acordo com o tipo de suspensão, veja:

- **Suspensão por motivo disciplinar:** O salário não precisa ser pago pelo empregador. Portanto, a empresa deverá descontar os dias que o colaborador ficar afastado;
- **Suspensão por motivo de saúde e segurança:** O salário é pago de forma integral ao colaborador.

Férias

Como a suspensão disciplinar acarreta em ausência injustificada, ela irá influenciar o saldo de férias do trabalhador.

Conforme o artigo 130 da CLT, as férias podem ser tiradas nas seguintes proporções:

- 30 (trinta) dias corridos de férias, quando houver até 5 (cinco) faltas injustificadas;
- 24 (vinte e quatro) dias corridos de férias, quando houver tido de 6 (seis) a 14 (quatorze) faltas injustificadas;
- 18 (dezoito) dias corridos de férias, quando houver tido de 15 (quinze) a 23 (vinte e três) faltas injustificadas;
- 12 (doze) dias corridos de férias, quando houver tido de 24 (vinte e quatro) a 32 (trinta e duas) faltas injustificadas.

Ou seja, de acordo com os dias que o trabalhador receber de suspensão, eles serão descontados do saldo de férias a ser retirado.

No caso da suspensão ocorrer por motivo de doença, o empregado tem os seus direitos assegurados até o 15º dia de afastamento.

A partir do 16º dia, ele passa a receber o benefício através do INSS e perde o direito às férias, conforme artigo abaixo:

Art. 133 – Não terá direito a férias o empregado que, no curso do período aquisitivo:

IV – tiver percebido da Previdência Social prestações de acidente de trabalho ou de auxílio-doença por mais de 6 (seis) meses, embora descontínuos.

Aviso Prévio

O aviso prévio integra o tempo de serviço que o colaborador presta à empresa.

Portanto, caso o empregado cometa alguma atitude grave durante esse período, a organização pode aplicar as punições que achar necessárias, dentro das possibilidades previstas pela CLT.

Manual de processos Mr. Jen's



Horários

Abertura

Todos os funcionários devem estar presentes na abertura da empresa ou horário combinado, não cumprindo com essas exigências ele pode ser advertido, podendo até perder a taxa de serviço, bônus e assiduidade.

Fechamento

O fechamento ocorre uma hora antes do horário do trabalho para que possa haver a limpeza, mas se houver clientes seguir o tópico ETAPA DE ATENDIMENTO.



Prioridade de atendimento

O cliente que está em nosso salão tem toda a prioridade sobre o atendimento, então se estiver limpando uma mesa, se deve parar e ir atender o cliente que está chamando, não se pode liberar mais espaço em salão fazendo a limpeza da mesa se os clientes que estão aqui não foram atendidos, após terminar o atendimento ir finalizar a limpeza, mas também se algum outro atendente ficar ocioso nesse meio tempo do atendimento ele deve terminar a limpeza da mesa, foco sempre em atender o cliente mas também limpeza do espaço.

Quando a cozinha chama para levar o pedido até a mesa também é um ponto de prioridade, então se está montando um pedido ONLINE, ou fazendo outra função que não esteja envolvida no atendimento do cliente em salão, se deve para e ir levar o produto até a mesa.



Abertura de salão

Todas as mesas devem estar organizadas em seus lugares;

Deve se observar a limpeza de salão se não a lixo ou sujeira no chão, sojas e sobre as mesas;

Os porta guardanapos cheios, porta condimentos, álcool em gel e placa de sinalização devem estar sobre a mesa ao iniciar os atendimentos e durante o atendimento, no final da noite todos devem ser recolhidos;

O rádio deve estar ligado, com o volume em som ambiente;

Não se deve ter nenhum item, objeto, produtos de estoque ou qualquer item que não faça parte da ambientação de salão, sobre mesas, balcão ou cadeiras;

Sistema em execução e todas suas funções ativas;

Condimentos (Molhos e Temperos) de mesas limpos e cheios, prontos para serem levados a mesa;

Cardápios limpos e prontos para serem levados até a mesa;

Todos os produtos do bar contendo quantidade para atender à noite;

Celulares de atendimento

Os celulares usados para pedido dos garçons devem estar sempre carregados e prontos para retirar pedidos, é obrigação de o garçom manter o mesmo carregado e sempre ativo, a Mr. Jen's fornecera um celular para cada garçom para uso exclusivo e dentro da empresa, não se deve retirar o equipamento de dentro das dependências da Mr. Jen's.

O equipamento será entregue exclusivamente para aquele garçom, sendo dever e obrigação zelar pelo cuidado do mesmo, se houver qualquer dano a este patrimônio da empresa o colaborador arcará com os custos de reparo ou substituição da unidade.

Não é autorizado o uso de aparelhos particulares para devido fim.

Limpeza

Limpeza do salão

Se deve estar limpo no início do expediente, sendo verificado pela gerencia e responsável da limpeza do dia, no decorrer do expediente se o mesmo contiver lixos no chão se deve ser recolhidos para manter o ambiente agradável ao cliente, no final da noite os responsáveis na escala pela limpeza do salão, deve varrer e limpar com produto de limpeza, pano de chão, rodo e Água todo o salão, observando após a limpeza debaixo das mesas e cantos se não a sujeira ou manchas, o não cumprimento desta obrigação acarretara em perda de bônus e taxa de serviço.

Limpeza de mesas, cadeiras e poltrona

A limpeza das mesas deve ser feita antes de abrir o salão para que não haja poeira ou qualquer sujeira sobre a mesa, no decorrer do expediente, se deve recolher os lixos, copos e pratos assim que os clientes terminarem para o deixarem mais à vontade, (observar tópico etapa de atendimento) após o uso da mesa pelo cliente, se deve usar um pano e o produto destinado a limpeza de mesas, se deve aplicar o produto com borrifador sobre toda a mesa e após passar o pano sobre toda a mesa para tirar qualquer gordura, manchas e migalhas sobre ela, as cadeiras e poltronas devem ser observadas após a limpeza da mesa, para que não haja alguma sujeira sobre as mesas que devem ser limpas com um pano úmido, no final da noite todas as cadeiras e poltronas devem ser limpas com o produto designado e um pano.

Limpeza de itens sobre a mesa

Deve ser verificar após o uso da mesa se os itens sobre ela não estão sujos se sim usar o produto designado e um pano para efetuar a limpeza.

Cardápios

Cardápios devem ser recolhidos assim que é retirado da mesa e devem ser verificados e limpos caso estiverem sujos com um pano úmido.

Limpeza de molhos

Os molhos são levados assim que o primeiro item de consumo é levado a mesa, podendo ser a bebida ou alimento, após o uso o mesmo deve ser limpo com os produtos e materiais específicos conditos no bar e se necessário reposição de seu conteúdo deve ser levado a cozinha.

Lixo

O lixo deve ser separado em orgânico + recicláveis que se sujam que impossibilitam a reciclagem, mas que são degradáveis (guardanapo, papel manteiga debaixo do lanche) e lixo reciclável, latas, pets, vidros, bandeja de papel dos burger e porções, canudos e embalagem no geral, que não esteja sujas de matéria orgânico, o lixo ao ser descartado deve ser jogado nas lixeiras corretas no exterior da hamburgueria.

Taxa de serviço

Ela é paga opcionalmente pelo cliente, sendo a quantia de 5% no consumo da mesa, e dividido igualmente com todos os colaboradores que compõem este ganho, só é dividido de outra forma caso algum colaborador falte no dia assim sendo refeita a divisão apenas para os funcionários presentes que compõem este ganho.

Reposição de itens

Deve-se seguir a escala entre os colaboradores de salão, sendo obrigatória a reposição de todos os itens da geladeira, guardanapos, molhos, álcool, para que não falte nada do atendimento do dia seguinte, falhas neste processo acarreta perda da taxa para o colaborador responsável.

Observações do Bar

Sangria de Chopp

Ao fazer a sangria de Chopp se deve ligar a máquina e aguardar que a mesma desligue antes de fazer a sangria, se você fizer este processo antes, sairá muita espuma e perderá muito do produto, após ela desligar a serpentina estará na temperatura correta para iniciar a sangria, a quantidade que se deve tirar compreende ao líquido que está dentro da mangueira e serpentina que gira em torno de duas canecas padrões de líquido sem espuma.

Servir Chopp

Ao servir o Chopp se deve encostar o bico na lateral da caneca e inclina-la para que não gere espuma puxando a alavanca para frente e empurrando a alavanca para trás quando faltar dois dedos para encher para criar o selo de espuma e evita a oxidação do Chopp, a cada pedido se deve trocar tanto a caneca quanto a tulipa de Chopp trazendo uma nova;

Higienização

Ao fazer a higienização de caneca e tulipas, colocá-las no escorredor de copos e assim que secarem colocá-las na geladeira para mantê-las frias;

Nunca deixa copos, canecas ou tulipas sobre panos ou similares para secagem isso pode trazer mau cheiro nas canecas.

Gelo e limão

Se deve fazer a lavagem de todos os limões que forem ser usados, os que forem fatiados devem ser armazenados no pote designado e guardados na geladeira e retirar somente para uso;

O gelo deve ser condicionado em seu recipiente específico e ser colocado no freezer e só ser retirado para uso

Observações de Salão

Servir pedidos

Todos os pedidos devem ser levados sem exceção sobre uma bandeja até a mesa exclusivamente;

Sobras de clientes

Se houver sobras dos pedidos dos clientes, ao ir fazer a finalização de atendimento da mesa pedir se o cliente não quer que embale os itens restante, se não houver interesse se deve descartar esses restos no lixo orgânico.



Etapa de atendimento

O atendimento é um dos pilares de toda a experiência então deve ser feito com maestria e cuidado, muitas vezes um bom atendimento é melhor que o próprio produto consumido, busque sempre dar o seu melhor e aprender com os erros e não o repeti-lo.

Boas vindas

Sempre que possível receber o cliente na porta, pedindo para quantas pessoas seria a mesa, direcionado a uma mesa, mas ao mesmo deixando o mesmo à vontade para escolher, deve receber o cliente com boas vindas e entregar o cardápio ao mesmo:

“Olá pessoal sejam bem vindos a Mr. Jens, já conhecem a casa ou é sua primeira vez, este é nosso cardápio fiquem à vontade para escolherem seu pedido, assim que estiverem prontos só acionar o chamador sobre a mesa.”

Se o cliente não conhecer a casa se deve fazer uma breve apresentação resumida de nosso cardápio, como no exemplo abaixo

“Na parte da frente do cardápio vocês terão todos os nossos hamburgueres, todos com 150g exceto **** que tem uma de ***** (se houver alguma gramatura diferente informar), todos feitos na brasa, ao lado temos nossos adicionais que podem ser adicionados em qualquer um de nossos burgers, temos também os combos, onde você pega um burger e adiciona mais um combo promocional de porção com bebida, no canto inferior e no verso você encontra nossas porções, no verso temos também a linha blessed que são nossas opções de burger de frango, sem pão e vegetariana e logo ao lado temos nossas bebidas e drinks.”

Lembre-se a primeira impressão é a que fica então sempre atenda com alegria, demonstre em suas expressões essa mesma alegria e vontade de atender o cliente, muitas vezes isso é decisivo para o cliente ter uma boa experiência ou até mesmo avaliar positivamente mesmo se houve um atraso.

Pedido, cardápio e Conferência de pedido de mesas

Ao chegar à mesa para tirar o pedido, **SE DEVE EM PRIMEIRO MOMENTO, VOCÊ OU PEDIR AO CLIENTE “POR GENTILEZA PODERIA APERTAR NO BOTÃO CANCELAR DO CHAMADOR!”**, para que o número da mesa não apareça mais no painel de chamada para evitar falhas nos atendimentos posteriores, se deve tirar o pedido do cliente por cliente, após finalizar conferir os itens com os clientes, para evitar que burgers sejam feitos errado e também que o cliente espere que um novo burger fique pronto, pedir licença e retirar TODOS os cardápios da mesa, só se o cliente pedir para que deixe UM na mesa, antes de voltar o cardápio a pilha se deve higienizar o mesmo, o pedido impresso deve ser novamente conferido pelo garçom antes de ser colocado na cozinha para preparo.

Retirada de pratos da mesa

É obrigatória a retirada dos pratos e sujeiras que estiverem na mesa após a alimentação do cliente, sempre verifique se alguém da mesa não está comento, ao ir retirar “COM LICENÇA PODERIA RETIRAR OS PRATOS E PAPEIS PARA FICAREM MAIS A VONTADE!” se verificar que algum recipiente tem algum produto ainda, pedir ao cliente “POSSO RETIRAR ESTE TAMBEM!” mas isso sobre se houver bem pouco produto, se tiver com muitas unidades de produto, retire os outros recipientes e papeis e deixe esse.

Fechamento de cozinha

No final da noite caso houver mesas que não fizeram todo o pedido, chegar até a mesa “BOA NOITE PESSOAL, VIM AVISAR QUE NOSSA COZINHA IRA FECHAR E SE QUEREM FAZER MAIS ALGUM PEDIDO, NOSSO BAR CONTINUARA ABERTO, FIQUEM A VONTADE!”

Recolha e limpeza de salão

Ao chegar final da noite e clientes permanecerem nas mesas mesmo após o horário de fecha, poderá iniciar a recolha da mesa e cadeiras vazias, mas antes disso se deve chegar na mesa e fazer o comunicado aos clientes “OLÁ BOS NOITE, NÓS VAMOS INICIAR A RECOLHA DAS MESA E CADEIRA DO SALÃO, MAS PODEM FICAR A VONTADE!”, **É PROIBIDO INICIAR ESSA LIMPEZA OU RECOLHA SE ALGUM CLIENTE ESTIVER NO COMEÇO OU MEIO DA ALIMENTAÇÃO.**

Cliente com criança

Quando um cliente chegar com alguma criança de colo ou alguma criança que não tenha estatura para utilizar as cadeiras comuns se deve oferecer as cadeiras específicas para criança.

Foco no cliente

Quando houver cliente no salão se teve ter o foco no salão, muitos clientes não utilizam o chamador e preferem levantar a mão, então sempre atento para atender o cliente o mais rápido possível é dever de todos que estão no salão, atendentes, garçom, caixa e gerente sempre observar se a algum cliente sem atendimento e ir atendê-lo.

Organização de atendimento

O garçom que fazem o atendimento de mesa com o celular, devem ser os mesmo que fazem o pedido, quem não tem o celular para fazer pedido não deve fazer o pedido da mesa, nem o fazer e gravar na memória o pedido e passar para um garçom ir lançando, isso pode causar erros, então se deve chamar um garçom responsável por atendimento para fazer o pedido.



Práticas para limpeza e controle de impurezas na cozinha

Cuidados com higiene pessoal

- Manter o cabelo sempre bem cortado e limpo;
- Manter as unhas curtas e bem cortadas e com esmaltes cor neutras, caso contrário e obrigatório uso de luva;
- A barba deve ser curta ou sem barba, se utilizar barba comprida e o obrigatório uso de máscara;
- As roupas devem estar limpas, o uniforme de proteção (avental e toucas) deve ser lavado sempre e mantidos limpos.

Porque não usamos luvas?

Não usamos luvas porque acreditamos que a higienização das mãos várias vezes durante a jornada de trabalho é mais higiênica, comparando com quando se usa luvas, observamos que quando se está com a luva a lavagem ou limpeza das mãos é menos constante já que não se sente as mãos sujas, então preferimos manter nossos colaboradores com as mãos livres (sem luvas) exigindo uma lavagem e higienização com álcool constante.

Higiene ao entrar na estação de trabalho

- Para entrar na estação de trabalho se deve arrumar a touca e avental que são de uso obrigatório, SEMPRE PEDIR PARA ALGUÉM AVERIGUAR SE TODO O CABELO ESTÁ PARA DENTRO DA TOUCA E SE NÃO HÁ NENHUM CABELO EM SUA ROUPA ANTES DE ENTRAR NA COZINHA;

- Sempre que sair da cozinha se deve deixar o avental dentro da cozinha e luvas caso use da mesma forma, apenas a touca não é necessário tirar;

- Ao entrar novamente na cozinha se deve olhar se não tem nenhum material de fora na roupa e SEMPRE HIGIENIZAR AS MÃOS COM ÁLCOOL EM GEL;

- Se deve evitar sair da cozinha a não ser para necessidades fisiológicas, mas também a pedimos que mesmo para necessidades fisiológicas tenha uma ponderação na quantidade de ausência na estação de trabalho, tanto para controle de contaminação quanto para evitar atrasos nas montagens, sai da cozinha para outros locais para conversas ou qualquer coisa contrária ao trabalho além de poder causar contaminação pode atrapalhar as outras pessoas.

Higiene na estação de trabalho

- Manter a estação de trabalho organizada ajuda na limpeza, se deve sempre manter ela limpa a todo o momento assim que houver um tempo entre as montagens de produtos, isso ajuda até mesmo a não sujar a parte externa das embalagens, deve haver sempre um pano úmido na bancada para apoio a essa limpeza e o mesmo deve sempre ser lavado no decorrer do trabalho para retirar o excesso de sujeito e facilitar a limpeza;

- a) Evitar tocar no rosto, boca, nariz ou qualquer parte do corpo enquanto está realizando a montagem, evitar coçar a cabeça também ajuda a não haver contaminação dos produtos ou qualquer coisa que possa cair no mesmo;
- b) Em hipótese alguma provar os insumos da cozinha com a mão sempre com a ajuda de uma colher ou algo do gênero, não é autorizado o consumo dos insumos de montagem a não ser para verificação de qualidade;
- c) Sempre que tocar com a mão em qualquer outra superfície deve-se sempre higienizar as mãos com álcool, muitas vezes quando se sessa o movimento saímos de nossa banca, sentamos e tocamos em outras superfícies assim devemos higienizar as mãos;
- d) O uso de celular na cozinha **É PROIBIDO VEEMENTEMENTE**, ele é um agente altamente contaminante, nunca deixar o celular sobre qualquer bancada de trabalho sempre no bolso ou no armário do colaborador, se está regra não for seguida será proibido o uso a qualquer momento.

H a m b u r g u e r i a

Anexo de atualizações

Atualizações no código de conduta e nos manuais serão apresentados neste anexo de atualizações, informando o título, subtítulo atualizados e pagina onde se encontram.

Versão documento 1.0

- Criação do código

Versão documento 1.1

Quarta-feira, 18 de abril de 2023

- Faltas, **atualizado na pagina 19;**
- Vales, **atualizado na pagina 20;**
- Práticas para limpeza e controle de impurezas na cozinha, **atualizado na pagina 31.**

Versão documento 1.2

Quarta-feira, 10 de Maio de 2023.

- Procedimento de aplicação de advertência e suspensão conforme CLT, **atualizado na pagina 20.**

Versão documento 1.3

Quarta-feira, 17 de Maio de 2023.

- Higienização de trabalho, tópico d, **atualizado na pagina 34.**
- Uso de entretenimento e celulares, **NOVO, pagina 18.**

Versão documento 1.4

Terça-feira, 18 de Julho de 2023.

- Vales alimentação e alimentação funcionário, **NOVO, página 20.**
- Fiado de pedidos de colaboradores, **NOVO, página 20.**

Versão documento 1.5

Terça-feira, 18 de Julho de 2023.

- Vales alimentação e alimentação funcionário, **ALTERAÇÃO, página 20.**

Versão documento 1.6

Sábado, 17 de novembro de 2023.

- Consumo de alimentos e bebidas, **ALTERAÇÃO, página 17.**
- Uso de entretenimento e celulares, **ALTERAÇÃO, página 18.**