

MANUAL DE CONDUTA, ÉTICA E VALORES

Sumário

- 1 - Apresentação
- 2 - Empresa
- 3 - Estratégia corporativa
- 4 - Relacionamento
- 5 - Orientações
- 6 - Cumprimento do manual
- 7 – Termo de compromisso

1 – Apresentação

O manual de conduta, ética e valores da Francesco Crivelli, Lda. é o instrumento de explicitação dos valores e princípios éticos da empresa.

Serve para orientar ações e nortear postura da empresa nas interações com o seu público interno e clientes. Este manual aborda, resumidamente, questões sobre ética, os seus desdobramentos e requisitos para que ela aconteça. Porém, o caminho na procura da ética pode ser sinuoso, repleto de questões e indecisões sobre a escolha mais adequada.

No âmbito profissional, é comum o trabalhador ter dúvidas sobre como se comportar diante de determinadas situações. Este manual tem como objetivo contribuir para o desenvolvimento de um comportamento ético que proporcione bem-estar e melhores condições de trabalho a todos os colaboradores da Francesco Crivelli, Lda..

Ele é um elemento estratégico para que toda a equipa esteja ciente dos valores da empresa e das práticas que norteiam a relação com colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros.

O mesmo deve ser do conhecimento do gerente, de todos os colaboradores e parceiros da empresa, bem como dos seus clientes, sendo o seu acesso livre a todos.

Espera-se que todos os colaboradores tenham uma conduta íntegra compatível com os valores da empresa, sendo responsáveis pelo cumprimento deste Manual de Conduta e Ética.

2 – Empresa

Chef Sergio Crivelli nasceu em Spoleto, reconhecido mundialmente como centro gastronómico, e viveu em Assisi, passando por várias cidades italianas, como Terni, Milão e Roma. O seu percurso internacional passou por Lousanne (Suíça), Munique (Alemanha), Londres (Inglaterra) e Lisboa, entre outras pequenas estadias em muitos outros países da Europa.

A tradição e ambição pelo empreendedorismo souberam sempre conduzi-lo a grandes desafios, como o de ser formado no mundo da cozinha, nos melhores hotéis das grandes cidades europeias e, assim, ter aprendido e desenvolvido a sua arte com os melhores chefs da área, principalmente da cozinha italiana.

Já sua avó era apaixonada pelos cozinhados puros de sabor, e desenvolvia deliciosas receitas com trufas, o que faz do Chef Sergio Crivelli um apaixonado por cogumelos e um dos maiores especialistas no país.

O Sergio Crivelli - Ristorante Italiano vem desde cedo a ser perspetivado e trabalhado, sendo que a missão do Chef Sergio Crivelli em Portugal vai muito além do mero gesto comercial ou empresarial. Este restaurante preza pela boa prática da cozinha italiana, oferecendo aos seus clientes um serviço personalizado à bela moda italiana, aliado a uma gama de produtos de elevadíssima qualidade.

Os pratos são todos de confeção própria, conferindo-lhes um sabor único e inconfundível. Os mesmos são temperados com sentimento e confeccionados com os melhores ingredientes, podendo ser acompanhados de alguns dos melhores vinhos Italianos existentes no mercado e refletindo a seleção dos nossos fornecedores.

A razão da satisfação dos nossos clientes existe e subsiste na produção de qualidade com vista à pura obtenção do prazer de consumir as suas refeições e especialidades, numa gastronomia tipicamente tradicional da Umbria; a tudo isto se junta o serviço eficiente, acolhimento afável, ambiente requintado e uma equipa de profissionais desejosos de o servir.

O Sergio Crivelli - Ristorante Italiano disponibiliza um espaço totalmente direcionado à comodidade de cada cliente, respeitando as belas normas do atendimento italiano, com um serviço personalizado e próximo.

Temos conhecimento e assumimos o compromisso de oferecer a máxima qualidade nas refeições coletivas, tendo como objetivo proporcionar uma alimentação equilibrada e de qualidade. Com a dedicação do Chef Sergio Crivelli e da sua equipa, a elaboração dos cardápios tem como objetivo criar refeições mais saudáveis, nutritivas e de ajuda à prevenção de doenças ligadas à má alimentação.

De portas abertas desde julho de 2012, este tem vindo a tornar-se um espaço conceituado e de passagem obrigatória.

O Sergio Crivelli - Ristorante Italiano é detentor dos serviços *Gluten Free*, sendo estes direcionados às pessoas com intolerância ao glúten ou doença celíaca. Este serviço único no mercado nacional apela à responsabilização da sociedade por aqueles que procuram uma vida sem limitações, podendo frequentar este espaço.

Este restaurante é visto pela sociedade como um espaço de reconhecimento, tais são os eventos públicos e a atração de pessoas de destaque.

Pela mão do Embaixador Italiano, o chef Sergio Crivelli recebeu, todos os anos, os prémios "Ospitalità Italiana", em reconhecimento da representação da verdadeira gastronomia italiana e qualidade inerente aos seus serviços.

3 – Estratégia corporativa

Visão

O prestigiado Sergio Crivelli - Ristorante Italiano posiciona-se entre os melhores restaurantes italianos do país, onde a qualidade de confeção é a principal característica de atração do mercado.

O espaço comercial aponta a momentos de charme, únicos e cheios de envolvimento.

Visionamos a expansão nacional, tendo em vista a implementação em outros pontos, através da qualidade que nos caracteriza e na forte marca que transportamos.

Missão

O Sergio Crivelli - Ristorante Italiano oferece serviços personalizados de atendimento aos clientes que procuram refeições únicas à bela moda da cozinha italiana. Sabores únicos diferenciam os momentos passados num espaço acolhedor e cheio de tradição.

Do centro de Matosinhos para o mundo, o Chef Sergio Crivelli revela toda a audácia e as suas técnicas de cozinha.

Valores

Qualidade – todos os pratos são de confeção própria, dentro de portas. Tal implica um enorme rigor e uma equipa altamente formada e especializada.

Sabor – mantendo a autenticidade italiana e juntando a magia de quem sabe e sabe bem... Chef Sergio Crivelli.

Atendimento – a personalização e gentileza do ambiente italiano, cativando com um atendimento próximo e dedicado, ajudam na diferenciação do acolhimento.

Reconhecimento – eventos em TV, entrevistas em revistas e os *workshops* “Na cozinha com o Chef” demarcam toda a gama tradicional da bela moda italiana.

4 – Relacionamento

Trabalhar em equipa, ser ético, respeitoso, gentil e imparcial. Atender às necessidades dos clientes, de forma profissional e procurando resultados positivos. Essas são posturas esperadas nos relacionamentos dos funcionários entre si, com clientes, com fornecedores e com as demais pessoas que, de forma direta ou indireta, estejam ligadas às atividades exercidas em nome da empresa.

O ambiente de trabalho deve alicerçar-se na conduta ética de todos os colaboradores e gerência, independente da posição hierárquica, e manter-se totalmente isento de ofensas interpessoais, difamação, coação, repressão, intimidação, assédio moral, sexual, violência verbal e não verbal qualquer tipo de discriminação, favorecimentos e outras condutas antiéticas e inidôneas, principalmente advindas das relações entre líderes e liderados.

A Francesco Crivelli, Lda. entende que cada colaborador é responsável pelo seu próprio desenvolvimento pessoal e profissional, pela sua segurança no trabalho e pela segurança dos seus companheiros, para a qual oferecerá um ambiente adequado, com investimento contínuo em proteções coletivas contra os riscos de acidentes e danos à saúde dos seus colaboradores.

No desenvolvimento das atividades:

- Agir com transparência, demonstrando na prática os bons valores e princípios éticos;
- Agregar e estimular a participação e a troca de informações dentro da empresa. Uma equipa com ideias alinhadas tende a ter melhores resultados;
- A higiene pessoal ajuda a ter um bom relacionamento. Por isso:
 - O colaborador deverá apresentar-se ao trabalho com asseio e higiene, com uniformes completos, limpos e bem arrumados. Abandonando a empresa, o mesmo deverá ser devolvido.
 - Mantenha os cabelos sempre presos e unhas limpas (cozinheiros e ajudantes de cozinha devem utilizar touca, sempre); e
 - Não use perfumes fortes para não haver contaminação dos alimentos ou constrangimento por parte dos clientes.
- Os vestiários disponibilizados aos funcionários deverão ser mantidos em perfeitas condições de higiene e limpeza, cabendo-lhes a conservação. Produtos perecíveis não podem ser guardados nos mesmos.
- Não será permitida, no ambiente de trabalho, a posse e/ou consumo de drogas ilícitas e álcool, bem como o porte de armas. Caso o colaborador seja encontrado na prática de algum desses atos, pode sofrer punições como advertências, suspensões e até mesmo dispensa por justa causa.
- No programa de controlo de medicina e saúde, o médico do trabalho acompanhará a saúde profissional do funcionário, que será convocado pelos RH para os exames periódicos.
- Caso o funcionário não tenha condição de cumprir as suas tarefas por motivo de doença, deverá comunicar imediatamente à empresa.

Com a estrutura do trabalho:

- Cada profissional é responsável pela boa utilização e conservação dos equipamentos e utensílios da empresa, seguindo as normas da vigilância sanitária;
- Sempre que possível, economizar recursos à sua disposição (água, energia elétrica, papel, etc.);
- Verificação da validade dos insumos. Verificar sempre antes de usar quais são os produtos mais velhos (não vencidos) para utilização, ou seja, “os **Primeiros que Entram são os Primeiros que Saem – PEPS**”;

- Os serviços gerais e demais funcionários da cozinha devem observar todos os rótulos dos produtos de limpeza para utilização segura e correta; os mesmos devem ser armazenados única e exclusivamente no **DML** (depósito de material de limpeza); e
- Ao tomar conhecimento de situações que caracterizem conduta ilegal, duvidosa ou não ética, a empresa deverá ser informada imediatamente, através da gerência ou responsável pela área afetada para tomada de providências.

Postura:

Todos os funcionários devem ter uma postura alinhada com os valores, com a missão e com a visão da empresa. Portanto, ser cortês e gentil com o outro, respeitar a diversidade, esforçar-se para ser produtivo, seja coletivamente, seja individualmente, e contribuir para manter o ambiente de trabalho saudável é o esperado de todos por parte da empresa. Abaixo, citamos algumas posturas esperadas de um funcionário do Sergio Crivelli - Ristorante Italiano:

- Procure sempre tratar com respeito e educação todos ao seu redor;
- Contribuir para o desenvolvimento de um bom trabalho em equipa;
- Não se comportar de forma agressiva ou desrespeitosa; e
- Evite tocar nos colegas de trabalho. Tocar uma pessoa em qualquer parte do corpo pode gerar muitas interpretações. Para evitar mal-entendido, constrangimento ou mesmo humilhação, evite tocar nos colegas de trabalho desnecessariamente.

Acreditamos que essas simples práticas podem gerar um ambiente de trabalho mais inclusivo e livre de qualquer tipo de assédio.

Com os colegas:

- Respeite sempre a diferença de opinião e a diversidade entre os colegas;
- É proibido tratar os funcionários por apelidos ou alcunhas difamatórias; e
- Seja gentil ao solicitar ajuda ou cobrar alguma tarefa a um colega.

Com os clientes:

- Atenda o cliente com eficiência, profissionalismo e respeito;
- Respeite as decisões dos clientes, desde que não firam a ética da empresa nem faltem com respeito aos membros da equipa; e
- As personalidades famosas ou de vida pública que nos visitam devem ser preservadas de qualquer manifestação de assédio. Devem ser tratadas como hóspedes VIP's, de modo a reconhecerem que a equipa trabalha com excelência e profissionalismo, tendo sido bem treinada nesse aspeto.

Com os fornecedores:

- A nossa relação com fornecedores e parceiros é pautada no respeito e na igualdade de condições em todos os processos do compromisso firmado, obedecendo aos prazos e às demais condições; e
- Os fornecedores e parceiros devem estar sempre alinhados com a missão, com a visão e com todos os valores do Sergio Crivelli - Ristorante Italiano.

5 – Orientações

- Cumprir os horários pré-determinados pela empresa para qualquer atividade. Desde a chegada ao trabalho, como também o horário em que o restaurante deve estar preparado, horário de almoço, etc.;
- Procurar sempre receber o cliente na entrada do restaurante;
- Procurar sempre sorrir ao conversar com o cliente;
- Demonstrar ao cliente que a presença dele é importante para nós;
- A fechar o estabelecimento apagar todas as luzes (exceto as indicadas pela gerência);
- A saúde, a integridade física e psicológica dos membros da equipa e a proteção ao meio ambiente são prioridades da empresa. Cada funcionário deve cumprir com todas as normas referentes à saúde e à segurança e ficar atento para qualquer tipo de atividade que possa, eventualmente, causar algum tipo de acidente; e
- Todos os funcionários poderão ser avaliados, direta ou indiretamente pela gerência. A avaliação tem intuito de identificar falhas nos procedimentos de treino, melhorar o desenvolvimento do funcionário, aprimorar a equipa, contribuir para um ambiente de trabalho saudável e possibilitar avanços em todos os serviços.

6 – Cumprimento do manual

Todos os colaboradores devem conhecer e seguir as políticas e normas da empresa. Será considerado que todos os colaboradores estão cientes e assentem os termos estabelecidos neste manual. Para tal, a Francesco Crivelli, Lda. Responsabiliza-se por promover a ampla divulgação deste documento sempre que houver uma atualização ou contratação de novos colaboradores.

No caso de haver dúvidas na interpretação ou aplicação do Manual de Conduta e Ética, estas devem ser encaminhadas para a gerência, onde serão apreciadas e esclarecidas através de reunião, emitindo um parecer sobre as mesas. Sendo certo que agindo em desconformidade com as normas ora estabelecidas, estará o colaborador sujeito a ações disciplinares.

Este manual tem por objetivo estabelecer diretrizes para orientação de todos os colaboradores da Francesco Crivelli, Lda. relativas à conduta ética e moral a ser adotada nas relações de trabalho e de atendimento ao público externo, independente de suas atribuições, responsabilidades e cargos que ocupam. É pautado nos princípios da legalidade, impessoalidade, transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa. A Francesco Crivelli, Lda. compreende que todos os seus empregados são responsáveis pela disseminação dos princípios e valores deste manual, que norteará a conduta da empresa.

7 – Termo de compromisso

Todo colaborador tem a responsabilidade pessoal de garantir que suas ações estejam de acordo com este manual, a fim de estabelecer uma relação de confiança e de credibilidade para construirmos um ambiente de trabalho cada vez mais saudável.

A assinatura deste Termo de Compromisso garante e atesta que o colaborador recebeu e está ciente de todas as normas aqui apresentadas.

Declaro que recebi uma cópia do Manual de Conduta do Sergio Crivelli – Ristorante Italiano e que estou de acordo com as normas apresentadas.

Matosinhos, ____ de _____ de 2018

Nome do colaborador

Assinatura