

VANERVEN SOLUTION

Soluções em Serviços

Bem Vindo à VANERVEN SOLUTION

VISÃO

Ser referência de excelência no mercado de soluções em negócios, quebrando paradigmas de qualidade e desenvolvimento sustentável.

MISSÃO

Fornecer as soluções mais adequadas e sustentáveis aos anseios e necessidades dos nossos clientes, alcançando o potencial máximo de valores aos acionistas, colaboradores e parceiros.

VALORES

- Integridade e honestidade;
- Persistência por clientes, parceiros e inovações;
- Respeito aos nossos colaboradores;
- Motivação por Desafios;
- Responsabilidade em honrar compromissos; e
- Apresentar resultados e entregar qualidade aos clientes, acionistas, parceiros e colaboradores.

1. INTRODUÇÃO

O objetivo deste manual é informar você sobre: as questões relevantes da empresa, as Diretrizes de Conduta dos Colaboradores da VANERVEN SOLUTION e esclarecer alguns procedimentos da Área de Recursos Humanos.

2. DIRETRIZES DE CONDUTA

Estas diretrizes devem ser observadas e seguidas diariamente por todos os colaboradores da empresa VANERVEN SOLUTION e tem por finalidade estabelecer a sistemática de melhoria constante do nosso ambiente de trabalho, respeitando as normas de conduta, para que possamos garantir a qualidade dos serviços prestados, tanto aos nossos clientes, quanto aos nossos colaboradores.

A não observância dos itens a seguir será considerada falta grave, passível de punições como advertência, suspensões e, de acordo com a gravidade, poderá incorrer demissão por justa causa.

- O colaborador VANERVEN SOLUTION está autorizado a fazer qualquer denúncia, desde que fundamentada, diretamente aos níveis gerenciais da Empresa ou nos canais disponibilizados (caixa de sugestões, Internet e ouvidoria 32188787) sobre qualquer comportamento irregular observado, especialmente aqueles descritos nos itens a seguir, sem necessitar descrevê-los para a supervisão ou chefias imediatas, sem que isso seja considerada quebra de hierarquia.
- O colaborador não fará uso de informações ou arquivos a que tenha acesso em função de sua atribuição ou cargo, nem se deixará influenciar por relacionamentos ou interesses pessoais na tomada de decisões, ou cederá a pressões de qualquer tipo, para obter vantagem para si ou para quaisquer terceiros.
- O colaborador somente repassará documentos ao público externo, inclusive clientes, quando devidamente autorizado pela chefia competente, e sempre identificando a autoria.
- O colaborador recusará toda e qualquer proposta ou promessa de favorecimento e/ou vantagem em troca de dinheiro, para si ou para quaisquer terceiros, devendo informar imediatamente o seu superior imediato de qualquer ocorrência desse tipo.

- O colaborador preservará o patrimônio, representado pelos equipamentos, materiais, informações técnicas, dados ou informações de clientes, facilidades operacionais, devendo comunicar à Direção da Empresa qualquer dano ou problema constatado, por si ou por terceiros, de que venha a ter conhecimento.

- O colaborador não considerará, nem tão pouco praticará qualquer intimidação, ameaça ou assédio de qualquer espécie por meio de atos ou práticas desrespeitosas aos colegas de trabalho, supervisores e/ou chefias imediatas, ou à lei, devendo comunicar imediatamente à Gerência da Empresa qualquer ocorrência do tipo.

- O colaborador não se envolverá em qualquer atividade que seja de interesse conflitante com os negócios ou dos clientes da VANERVEN SOLUTION, nem adotará qualquer ato ou prática que coloque o cumprimento dessas diretrizes em risco.

- O colaborador respeitará a propriedade intelectual, evitando a utilização não autorizada ou não licenciada ou não paga de trabalhos, programas de computador, ideias ou produtos, assim como o nome da empresa sabendo que o desrespeito implicará, para si e para a empresa, consequências penais previstas em lei.

- O colaborador deverá ler e tirar as dúvidas com seu superior imediato em relação ao Termo de Responsabilidade Sobre Manuseio e Uso dos Bens de Informática e, em seguida, entregar ao Apoio Administrativo o comprovante do termo assinado que se encontra no final deste manual.

3. PROCEDIMENTOS E ESCLARECIMENTOS DO APOIO ADMINISTRATIVO

3.1. Admissão

- Período de experiência conforme CLT, Convenção Coletiva e Acordo Coletivo.

3.2. Dados Cadastrais

- O colaborador arcará com a veracidade das informações fornecidas à empresa;
- Notificar ao setor de Recursos Humanos, quando houver modificação de endereço, estado civil, nascimento de filhos, documentos, entre outras atualizações;
- O horário de trabalho e informações cadastrais do colaborador não será informado a terceiros.

3.3. Identificação Funcional

- Todo colaborador receberá um crachá que servirá como identificação para acesso à empresa. Uma vez estando a serviço da Empresa, o colaborador deverá portar seu crachá;
- O uso do crachá na altura do tórax é obrigatório; e havendo extravio, comunicar imediatamente ao Apoio Administrativo.

3.4. Controle de Frequência

- É obrigatório o preenchimento/batida de Ponto na entrada, intervalos e saída;
- Respeitar os horários de entrada, saída e intervalos.

3.5. Faltas

3.5.1. Abonadas

• São aquelas em que a justificativa apresentada é assegurada pela CLT e Convenção Coletiva. Neste caso, o colaborador não tem prejuízo em seu salário, sendo apenas descontados alimentação e transporte.

Atestados Médicos:

• Após a ausência, o colaborador deve entregar ao superior imediato o atestado médico homologado na clínica credenciada da empresa (justificando as horas ou dias de ausência). Para os sites que não houver empresa de saúde ocupacional que faça a homologação dos atestados, os mesmos deverão ser apresentados em até 24 horas da data da ocorrência.

Seguem os seguintes critérios para aceitação do Atestado Médico:

- Não deverá conter rasuras;
- Todo atestado médico deve ser homologado em clínica credenciada e entregue à VANERVEN SOLUTION no prazo de 48 horas após o fato ocorrido;
- Obrigatoriamente conter identificação por CID (causa médica do atestado), carimbo do médico contendo CRM e data legível. O CID faz-se necessário para um melhor acompanhamento da empresa e possíveis encaminhamentos quando necessários (auxílio doença e acidentes de trabalho).
- Serão aceitos atestados de dentistas em casos de extração dentária ou cirurgias bucais, acompanhado do laudo que descreva a necessidade de repouso ou impossibilidade de exercer suas atividades laborais;
- As licenças oriundas de cirurgias programáveis deverão ser comunicadas com 10 dias de antecedência;
- Para atestados, a apresentação à chefia imediata deverá ser em 48 horas do início do afastamento do trabalho, deverá ser apresentado o atestado homologado;
- Nos afastamentos superiores a 15 (quinze) dias, os colaboradores serão encaminhados ao Departamento de Pessoal e este providenciará o formulário de Requerimento de Auxílio Doença ou Acidentário, que será entregue ao colaborador para que ele possa dar entrada no INSS para obtenção de seu benefício;

Atestados de Acompanhamento:

- Após a ausência, o colaborador deverá entregar ao superior imediato o atestado de acompanhamento à empresa (justificando as horas ou dias de ausência).

Seguem os seguintes critérios para aceitação do Atestado de Acompanhamento:

- Não deverá conter rasuras;
- O fato deverá ser comunicado ao supervisor imediato em até 24 horas;
- Obrigatoriamente conter identificação por CID (causa médica do atestado), carimbo do médico contendo CRM e data legível.

- Para os contratos de trabalho de Fortaleza: o atestado de acompanhamento será aceito apenas para os casos de filhos menores ou outros dependentes menores de 12 anos e inválidos, desde que declarados perante a empresa. São abonados até 12 (DOZE) dias no período de 12 meses.
- Para os contratos de trabalho de Brasília: o atestado de acompanhamento será aceito apenas para os casos de filhos menores ou outros dependentes menores de 12 anos e inválidos, desde que declarados perante a empresa. São abonados até 05 (CINCO) dias no período de 12 meses.

3.5.2. Injustificadas

- São aquelas em que as justificativas apresentadas não são asseguradas por lei e o colaborador tem prejuízo no seu salário e benefícios relativos ao dia, conforme segue:
- Perda do dia não trabalhado;
- Perda do D.S.R. (descanso semanal remunerado);
- Perda do valor do transporte, do vale alimentação e redução do período de férias, conforme CLT;
- Punição disciplinar (advertência e/ou suspensão);

Atestados de Comparecimento:

- Não serão aceitos;
- Quando ocorrer a necessidade de consultas ou exames no horário de trabalho, o colaborador deverá procurar a supervisão e solicitar a mudança de horário;
- O colaborador deverá procurar o agendamento junto à supervisão com 72 horas de antecedência.

3.6. Hora Extra

- Somente deverão ser efetuadas com prévia autorização da Gerência da Vanerven Solution. **IMPORTANTE:** os colaboradores alocados em lotações externas à empresa não deverão realizar horas extras requeridas diretamente pelos clientes, tal realização de horas extras não autorizadas pela Gerência da Vanerven Solution serão consideradas inválidas e tal atitude será passível de punições.

3.7. Escalas de Trabalho

- As escalas de trabalho são disponibilizadas via Sistema de Comunicação Interno da Empresa ou impressa e divulgada em local de fácil acesso.
- Quando o colaborador é contratado, deve verificar sua escala de trabalho.

3.8. Feriados

- A escala de trabalho no dia de feriado será estabelecida segundo a convenção coletiva.

3.9. Salário

- É creditado em conta corrente, no quinto dia útil do mês.

3.10. Punições Disciplinares

- São repreensões ou censuras aos atos que contrariem as diretrizes de conduta e bom andamento dos serviços.

VANERVEN SOLUTION

Soluções em Serviços

3.10.1. Advertência

- Pode ser aplicada verbal ou escrita pelo Superior imediato presente no momento da ocorrência ou quando detectada por meio de sistemas, monitorias, testemunhos e/ou reclamação do cliente.

3.10.2. Suspensão

- Após ter sido advertido por escrito ou cometido uma falta grave, o superior imediato poderá aplicar-lhe a suspensão que será de dias consecutivos não remunerados, conforme a gravidade do fato.
- A suspensão poderá variar em dias, conforme a gravidade do ato indisciplinar.

Em caso de recusa do colaborador em assinar a advertência e/ou suspensão, duas testemunhas assinarão o documento em seu lugar.

EXEMPLOS DE MOTIVOS QUE PODERÃO INCIDIR EM ADVERTÊNCIA, SUSPENSÕES OU DEMISSÕES.

MOTIVO: CONDUTA OPERACIONAL / POSTURA:

- Comer na posição de atendimento;
 - Utilizar de forma inadequada os equipamentos;
 - Fazer uso para si ou outrem de recursos da empresa, sem a devida autorização;
 - Atender celular na posição de atendimento;
 - Deixar a posição de atendimento sem colocar em pausa.
- Falta de zelo com o patrimônio / instalações da empresa.

MOTIVO: ATO DE IMPROBIDADE:

- Furtar ou roubar materiais da empresa;
- Falsificar documentos para receber por horas extras;
- Justificar faltas com atestados falsos;
- Apropriar-se de dinheiro da empresa.

E outros casos classificados como omissão ou ação para enriquecimento ilícito ou que causem prejuízo à Empresa.

MOTIVO: INCONTINÊNCIA DE CONDUTA OU MAU PROCEDIMENTO:

- Obscenidades praticadas;
- Libertinagem;
- Comportamento Lascivo;
- Pornografia.

MOTIVO: NEGOCIAÇÃO HABITUAL SEM PERMISSÃO:

- Comércio praticado pelo empregado, sem permissão.

MOTIVO: DESÍDIA NO DESEMPENHO DA FUNÇÃO:

- Deixar cliente no mute sem promover o atendimento;
- Não cadastrar ligações no sistema;
- Encaminhar solicitação ou registro para área errada;
- Pendência indevida;
- Interromper ligação sem a conclusão do atendimento;
- Tratamento inadequado com o cliente;
- Transferir ligação sem autorização;
- Prestar informação errada ao cliente;
- Reclamação do cliente / ouvidoria;
- Atraso nas pausas operacionais;
- Atraso no login / logout;
- Falta não justificada;
- Acessar sites e programas não autorizados.

MOTIVO: EMBRIAGUEZ HABITUAL OU EM SERVIÇO:

- Chegar embriagado no ambiente de trabalho;
- Embriaguez realizada no ambiente de trabalho.

MOTIVO: VIOLAÇÃO DE SEGREDO DA EMPRESA:

- Utilizar discos removíveis, ou similares, no computador da empresa sem autorização.

MOTIVO: ATO DE INDISCIPLINA OU DE INSUBORDINAÇÃO:

- Desrespeitar ordem/determinação do empregador ou de superior hierárquico.

MOTIVO: ATO LESIVO DA HONRA, OFENSAS FÍSICAS A UMA PESSOA:

- Utilizar palavras de baixo calão.

MOTIVO: PRÁTICA CONSTANTE DE JOGOS DE AZAR:

- Promover rifas sem autorização;
- Promover jogos sem autorização.

3.10.3. Demissão por Justa Causa

- Pode ser aplicada em casos de faltas graves ou após aplicação de três suspensões.

3.11. Desligamento

3.11.1. Desligamento pela Empresa

- O colaborador receberá no prazo estabelecido por lei - Comunicado de dispensa, informando-lhe que em determinada data não serão mais necessários seus serviços. Neste comunicado, serão informados todos os detalhes do comparecimento do colaborador à empresa, para recebimento das verbas rescisórias.

3.11.2. Pedido de Desligamento pelo Colaborador

- O não cumprimento do Aviso Prévio dá à empresa o direito de descontar nas verbas rescisórias a importância correspondente a 30 dias de salário. Portanto, o colaborador também tem o dever de comunicar à empresa de forma antecipada sobre seu interesse no desligamento.

3.12. Afastamentos

3.12.1. Por Doença

- Quando o colaborador fica enfermo e apresenta o atestado médico.
- Até o 15º dia - pagamento pela empresa.
- A partir do 16º dia - pagamento pelo INSS.

3.12.2. Por Acidente de Trabalho ou Percurso

- Configura-se quando o colaborador se acidentou nas dependências da empresa, em horário de trabalho ou no trajeto residência/empresa/residência.
- O acidente deve ser comunicado em até 24 horas ao departamento de pessoal da empresa.
- Até o 15º dia - pagamento pela empresa.
- A partir do 16º dia - pagamento pelo INSS.
- Para ser remunerado pelo INSS, o colaborador deverá ter contribuído no mínimo por 12 meses.

3.13. Benefícios

3.13.1. Vale-transporte

- Deve ser solicitado no ato da contratação. Caso opte pelo benefício, fornecido pelo Departamento de Pessoal, será descontado até 6% do salário base ou o valor concedido a título de vale-transporte (o que for menor).
- O uso do benefício é referente ao deslocamento residência/trabalho/residência.
- O benefício citado acima será fornecido proporcionalmente ao número de dias trabalhados no mês.

3.13.2. Auxílio Refeição

- Todo Colaborador tem direito a esse benefício.
- O benefício citado acima será fornecido proporcionalmente ao número de dias trabalhados no mês.

3.13.3. Seguro de Vida

- Todo colaborador terá direito gratuito a esse benefício, a partir da sua admissão.

3.14. Férias

- Todo colaborador terá direito a férias após 12 meses de contratação, sendo o período de gozo definido pelo líder imediato, nos 11 meses subsequentes ao vencimento do período aquisitivo.
- As férias devem ser solicitadas com antecedência mínima de 40 dias e o valor correspondente será creditado na conta corrente do colaborador conforme prazo estabelecido no acordo coletivo vigente ou legislação.

- Preferencialmente as férias devem iniciar no primeiro dia útil do mês.

- Todas as faltas injustificadas ocorridas no período aquisitivo serão consideradas para apurar a quantidade de dias a que o colaborador fará jus.

- Vide também acordo coletivo do ano vigente.

3.15. 13º Salário

- É calculado proporcionalmente aos meses trabalhados em ano corrente, numa escala de 1/12 por mês, tendo trabalhado no mínimo 15 dias em cada mês.

3.16. Quadro de Avisos

- A colocação/utilização de avisos nos murais deve ser solicitada por escrito à Gerência.

3.17. Copa

- A copa é de uso coletivo, devendo assim, ser mantida limpa e organizada;
- Não deixar restos de comidas ou descartáveis utilizados sobre as mesas;
- Seguir as orientações dos equipamentos disponibilizados;

3.18. Banheiros

- Os banheiros são de uso coletivo, devendo assim, ser mantidos limpos e organizados;
- Jogar o lixo nas respectivas lixeiras;
- Seguir as orientações conforme avisos;

3.19. Sala de Descanso

- Manter a sala de descanso sempre limpa e organizada;
- Manter o volume do som adequado ao ambiente, caso queira som individual utilizar fones de ouvidos;
- Não colocar os pés sobre os sofás;
- É proibido consumir bebidas e comidas, sendo sujeitos a punições;

Lembre-se: as pessoas responsáveis pela limpeza são nossos colegas de trabalho. Vamos contribuir para que nosso ambiente permaneça sempre limpo e agradável.

3.20. Armários

- Os armários são individuais, não sendo permitido o uso compartilhado; (item exclusivo para funcionários que atuam no ambiente da empresa).
- Em caso de perda da chave, o custo de reposição será por conta do colaborador;
- A VANERVEN SOLUTION não se responsabilizará por objetos guardados nos armários, exceção prevista no PO-CC-010 – Controle de Propriedade do Cliente;
- Os objetos particulares (bolsas, carteiras, celulares, etc.) deverão ser guardados nos armários;

VANERVEN SOLUTION

Soluções em Serviços

- Os armários devem ser mantidos limpos, organizados e não podem ser usados para armazenar alimentos perecíveis.

3.21. MENSALIDADE SINDICAL - TAXA DE CONTRIBUIÇÃO PARA O SINTRATEL/CE

Os colaboradores sindicalizados sofrerão desconto da taxa de contribuição mensal de 4% (quatro por cento) sobre o salário nominal para o SINTRATEL/CE.

Os colaboradores que são contrários ao desconto da taxa de contribuição mensal de 4% (quatro por cento) sobre o salário nominal para o SINTRATEL/CE poderão opor-se ao desconto da contribuição mediante requerimento entregue diretamente ao SINTRATEL/CE.

TERMO DE RESPONSABILIDADE DOS COLABORADORES DA VANERVEN SOLUTION.

Pelo presente termo, assumo a responsabilidade sobre:

- Informações e mensagens envolvendo direta ou indiretamente a Empresa VANERVEN SOLUTION e seus Clientes;
- Bens, equipamentos, sistemas e programas-produto de informática e de telecomunicações que me sejam confiados;
- Normas e procedimentos estabelecidos neste Manual.

Para tanto, declaro estar ciente que:

- Devo manter sigilo sobre as informações confidenciais da empresa às quais tiver acesso, não as divulgando a qualquer pessoa, física ou jurídica, privada ou pública, com ou sem relação com a VANERVEN SOLUTION. São exemplos de informações confidenciais dados econômicos, modelos de custo, tabelas de preço, salários, modelos operacionais, modelos de trabalho, propostas e contratos, entre outros.

- A utilização dos sistemas da VANERVEN SOLUTION - desenvolvidos internamente ou adquiridos de terceiros - deverá ser feita única e exclusivamente visando às necessidades da Empresa, à execução dos serviços e às normas do presente termo, e suas informações deverão ser tratadas como confidenciais.

- São de minha total responsabilidade as conversas telefônicas, fax, transferências de arquivos, mensagens via correio eletrônico, Internet e outras que tenham a minha IDENTIFICAÇÃO DE USUÁRIO. Por isso, tomarei as devidas precauções para evitar que terceiros possam utilizar tal identificação de forma ilícita ou enganadora.

- A VANERVEN SOLUTION está autorizada a encaminhar para o cliente, conforme decreto 06.523, as ligações pertinentes aos atendimentos realizados.

- As ausências permitidas são para os intervalos e situações do conhecimento do Supervisor. Ex.: tomar água, ir ao banheiro, ginástica laboral, etc.

Obs.: ausência é o tempo em que o operador encontra-se fora da PA (Posição de Atendimento).

- Utilizar de forma correta os equipamentos de trabalho (cadeira, fone, mesa) e deixá-los arrumados ao sair;

- A empresa é monitorada 24 horas por dia, por meio de câmeras estrategicamente localizadas para garantia da segurança dos colaboradores e patrimônio da VANERVEN SOLUTION.

O colaborador VANERVEN SOLUTION, não deverá:

- Acessar, por meios inescrupulosos ou artifícios antiéticos, as estações de trabalho, redes de microcomputadores ou transmissão de dados, programas alheios, que não sejam compatíveis com o serviço;

- Instalar programas sem prévia autorização da Gerência de Informática da VANERVEN SOLUTION;

- Ceder e nem utilizar senhas que não sejam as que lhe foram destinadas para os serviços sob nenhuma hipótese;

- Interromper indevidamente ligações (derrubada de ligações) sem a prévia anuência de seu superior imediato;

- O uso de qualquer telefone "headset" da PA para conversas de cunho pessoal/particular;

- Desviar a atenção para conversas paralelas ou qualquer outro tipo de atitude que possa prejudicar o atendimento;

- Danificar mesas ou acessórios de trabalho;

- Receber visitas na operação;

- Manter desligado e guardado no armário equipamento eletrônico de uso particular (exemplo: telefone celular, MP3, *ipod*, *pen drives*);

- Conectar qualquer tipo de equipamentos nos computadores da empresa sem a devida autorização da Gerência, mesmo que seja apenas para carregar a bateria;

- Entrar com jornais, livreto de palavras cruzadas, porta-retrato, bibelôs ou outros objetos estranhos ao ambiente de atendimento;

- Comer qualquer tipo de alimento (doces, biscoitos, balas, chicletes) ou consumir bebidas;

- Usar o nome da VANERVEN SOLUTION para fins pessoais;

- Permanecer nas dependências do *Contact Center* quando fora do horário de trabalho;

- Circular lista e abaixo-assinados, sorteios, apostas, rifas, etc. sem a devida permissão da Gerência;

- Adentrar no *Contact Center* com trajas inadequados (bermuda, saia curta, boné, gorro e acessórios que atrapalhem o desempenho da função);

- Fazer *download* de arquivos de qualquer tipo;

- Fazer uso de Internet, correio de voz, correio eletrônico para atividades não ligadas às da Empresa;

- Divulgar, distribuir, copiar ou dar conhecimento a pessoas que não sejam ligadas à sua área ou que sejam terceiros à Companhia qualquer documento de uso interno.

- Namorar ou praticar atos lascivos nas dependências da Empresa.

Tenho conhecimento de que:

• Todas as mensagens geradas ou transmitidas por meio dos mencionados sistemas de comunicações eletrônicas devem ser usadas unicamente para as atividades referentes aos serviços designados, podendo ser monitoradas sem aviso prévio ou aprovação do usuário.

• Os equipamentos a mim confiados são de minha total responsabilidade e me disponho a zelar por eles. Comprometo-me a não receber nem fornecer componentes destes equipamentos, nem mudar sua localização sem que as áreas de informática responsáveis sejam avisadas.

• A VANERVEN SOLUTION não é a titular dos direitos de uso do *software* ou da documentação, objeto das licenças que lhe foram concedidas por terceiros (Clientes): a reprodução do *software* ou da documentação sem a devida autorização das empresas que têm direitos sobre sua licença, além de ser infração contratual, sujeitará a pessoa (seja funcionária ou não) às sanções de natureza civil e criminal, segundo estabelecem a Lei 7646/87 e os Códigos Civil e Penal brasileiros.

Estou de acordo que é meu dever:

- Em relação ao serviço especificamente:
- Ser leal com a instituição a que serve;
- Exercer com zelo e dedicação as suas atribuições;
- Ser assíduo e pontual;
- Zelar pela manutenção do material de trabalho;
- Manter o ambiente de trabalho limpo;

• No que tange ao aspecto comportamental:

1. Agir em compatibilidade com a moralidade;
2. Levar ao conhecimento do seu superior as irregularidades observadas;
3. Cumprir as ordens do seu superior.

Em relação ao cliente/usuário tenho ciência que é meu dever:

• Atender com presteza e civilizadamente, mantendo sempre uma postura proativa, buscando a melhoria da qualidade do atendimento.

• Utilizar os meios de transmissão eletrônica - telefone, fax, correio eletrônico, Internet e outros - para minhas atribuições profissionais, não transmitindo mensagens difamatórias, indecentes ou obscenas, ou de qualquer forma ofensivas a terceiros:

1. Que visem negócios que não sejam os da empresa;
2. Difamatórias, ofensivas ou que denigrem a imagem da empresa ou qualquer de seus representantes ou colaboradores;
3. Que interfiram nas atividades normais do ambiente de trabalho;
4. Que importunem de alguma forma a qualquer pessoa;
5. Que contenham propaganda ou venda de produtos com fins particulares;
6. Que contenham mensagens de cunho político, religioso, racial, orientação sexual ou mencionando qualquer atividade ilegal.
7. Que tentem enganar quanto à sua autoria, ou seja, anônimas;
8. Que sejam cartas-correntes ou spam, de qualquer finalidade;
9. Que distribuam de forma ilícita *softwares* ou informações de terceiros, protegidas por direitos autorais;
10. Que defendam causas, campanhas e/ou solicitações de organizações de qualquer natureza.

• Não permitir que pessoas estranhas à empresa ou ao setor utilizem os serviços de telecomunicações ou mensagens eletrônicas fora do estabelecimento neste Termo de Compromisso.

• Não utilizar jogos ou *softwares* não oficiais, ou seja, não adquiridos pela empresa.

• Não alterar configurações dos bens de informática ou de telecomunicações a mim confiados, que possam expor os acessos indevidos, riscos desnecessários ou à "contaminação por vírus de computador".

• Não efetuar duplicação de *softwares* adquiridos pela empresa.

• Manter sigilo sobre as senhas de acesso ao equipamento - ou a qualquer sistema aplicativo acessível por meio dele - que me tenha sido confiado.

• Utilizar o *software* de forma individual, em múltiplos equipamentos ou em redes locais, observando as instruções do fabricante detentor dos direitos de uso.

• Não utilizar dispositivos de acesso remoto, como *modems* em máquinas que possuam conexão com a rede da VANERVEN SOLUTION.

Declaro permitir, previamente e a qualquer tempo, o acesso aos bens de informática e de telecomunicações ou às informações armazenadas eletronicamente sob minha guarda, sem reivindicar quaisquer direitos de privacidade, pois sei que os mesmos são recursos de propriedade da empresa VANERVEN SOLUTION e que qualquer dado pessoal ou privado armazenado assim está sob gratuidade.

Declaro a perfeita ciência dos compromissos aqui firmados, ficando o meu desrespeito a esses pontos passíveis de punição pela Empresa, conforme a legislação em vigor, notadamente de acordo o prescrito pela norma do artigo 482 (demissão por justa causa), alíneas "b", "e", "g" e "h" da CLT (Decreto Lei nº 5.452, de 1/5/1943).

O Termo de Responsabilidade deve ser assinado e entregue ao apoio administrativo da VANERVEN SOLUTION.

Recebi e compreendi o conteúdo do Manual dos Colaboradores de Contact Center, estou de plenamente de acordo em seguir essas diretrizes da EMPRESA e assino o presente TERMO DE RESPONSABILIDADE DOS COLABORADORES DA VANERVEN SOLUTION.

Nome: _____

Matrícula: _____ CPF: _____

Brasília
_____/_____/_____.

Assinatura do Colaborador