



## **Manual POP (Procedimento Operacional Padrão)**

### **1. O que o colaborador NÃO pode fazer (regras referentes ao posto de serviço):**

- Estacionar veículo próprio no interior do posto.
- Utilizar o celular particular.
- Assistir televisão ou ouvir rádio.
- Ler material gráfico que não seja referente ao trabalho do dia a dia.
- Comparecer no posto no dia de folga sem estar escalado.
- Realizar serviço para o cliente fora do contrato com a Yamam.
- Passar informações sobre a segurança.
- Trocar mensagens do celular pessoal com moradores e condôminos.
- Passar o serviço para colaborador que não esteja em condições normais de assumir.
- Passar o serviço para colaborador sem que ele esteja com o uniforme completo.
- Falar gírias.
- Receber o posto com o material carga alterado sem que seu antecessor tenha lançado o fato em livro de ocorrência com a letra dele.
- Divulgar imagens do posto de serviço.
- Dar entrevistas em horário de serviço.
- Participar de interrogatórios ou sindicâncias sem autorização e acompanhamento da supervisão Yamam.
- Assinar documentos referentes a empresa, sem autorização da supervisão Yamam.
- Comercializar produtos.
- Pedir ou emprestar dinheiro.
- Utilizar o computador do posto de serviço para fins particulares.
- Utilizar o telefone celular da Yamam para fins particulares.
- Fumar em locais e horários não permitidos.
- Ficar de bate papo com assuntos que não sejam referentes ao serviço.
- Deixar o posto vazio e sem rendição ou sem autorização da supervisão Yamam.
- Passar informações da Yamam para concorrentes.
- Trabalhar com as mangas da camisa arregaçadas.
- No caso de homens, utilizar piercing ou brincos.
- No caso de mulheres utilizar piercing.
- Praticar corretagem.



## **2. O que o colaborador DEVE fazer (regras referentes ao posto de serviço):**

- Comunicar todas ocorrências e alterações para a supervisão Yamam.
- Manter o local de trabalho organizado.
- Tratar todos com educação, sempre utilizando os termos Senhor. e Senhora.
- Ser engajado no seu posto para aprender os procedimentos.
- Caso precise faltar, tentar trocar folga através de preenchimento de formulário próprio.
- Se não tiver como evitar uma falta, avisar a Base Operacional com antecedência.
- Se não tiver como evitar um atraso, avisar a base operacional.
- Se faltar, justificar na Base Operacional pelo menos no dia anterior ao seu próximo plantão.
- Bater ponto corretamente na entrada, saída para refeição, retorno da refeição e saída do trabalho.
- Manter postura adequada estando sentado ou em pé.
- Vistoriar a bolsa do companheiro que está saindo do serviço e anotar o fato em livro de ocorrência. Neste caso não deve ser realizada revista entre pessoas de sexo oposto.
- Trocar folga somente mediante formulário preenchido e assinado pelos envolvidos e pela supervisão.
- Manter o sapato sempre engraxado.
- Manter o primeiro botão da camisa social abotoado.
- Manter apenas o primeiro botão da camisa de farda desabotoado.
- Manter a camisa para dentro da calça (apenas para o sexo masculino).
- Manter o cabelo aparado e estar sempre barbeado.
- No caso de mulheres manter o cabelo preso e estar levemente maquiada.
- Manter o uniforme limpo e passado.
- Preencher o livro de ocorrência conforme o modelo oficial.
- Em caso de impossibilidade de realizar alguma ronda programada, avisar a Base Operacional com antecedência.
- Sempre que for retirado ou repostado algum material carga, anotar em livro de ocorrência.
- Somente atender alguma mudança de regra, que contrarie o manual de normas e procedimentos, se a supervisão Yamam registrar a nova ordem em livro de ocorrência.
- Sempre que comunicar o cliente sobre uma ocorrência, registrar em livro o nome da pessoa que foi comunicada.
- Uso de EPI em posto que exige isso é obrigatório e de uso individual.
- Manter ASO, reciclagem e outros exames atualizados de acordo com a exigência de cada posto é dever do colaborador, sendo o custo e agendamento responsabilidade da Yamam.