

EXCELENTÍSSIMO SENHOR JUIZ DA 5ª VARA DO TRABALHO DE SÃO PAULO – SP**PROCESSO Nº 1000698-21.2025.5.02.0005**

AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA. ("Amazon" ou "Reclamada"), por seu advogado infra-assinado, nos autos da **reclamação trabalhista** em epígrafe, ajuizada por **Deborah El Alam Sbeghen** ("Reclamante"), vem, respeitosamente, à presença de Vossa Excelência, apresentar

CONTESTAÇÃO

aos pedidos formulados na inicial, nos termos do artigo 847 da Consolidação das Leis do Trabalho ("CLT") e 336 do Código de Processo Civil ("CPC") e com fundamento nos motivos de fato e de direito abaixo articulados, aduzindo, desde logo, que os pedidos devem ser julgados improcedentes.

I. SÍNTESE DA DEMANDA.

1. A Reclamante afirma ter sido admitida pela Amazon em 13.5.2024, através de contrato de trabalho por prazo determinado, para exercer a função de "Operador de Telemarketing Receptivo", tendo sido dispensada sem justa causa em 11.7.2024.
2. Alega que a rescisão do seu contrato de trabalho teve caráter discriminatório, por ter sido após comunicar seu gestor sobre a necessidade de afastamento para realização de uma cirurgia.
3. Por esse motivo, a Reclamante requer a condenação da Amazon ao pagamento de **(a)** indenização por danos morais em razão da dispensa discriminatória e **(b)** honorários advocatícios sucumbenciais, bem como **(c)** concessão dos benefícios da justiça gratuita, **(d)** apresentação de documentos, sob pena de aplicação do artigo 400 do CPC, **(e)** quebra de sigilo das comunicações realizadas via aplicativo WhatsApp e **(f)** realização de perícia técnica nos sistemas da Amazon.

4. Contudo, como se demonstrará a seguir, as alegações formuladas pela Reclamante são infundadas e não correspondem à realidade do extinto contrato de trabalho.

II. PRELIMINARMENTE.

II.1. LIMITAÇÃO DE EVENTUAL CONDENAÇÃO AOS VALORES INDICADOS NA PETIÇÃO INICIAL.

5. Na remota hipótese de algum pedido ser deferido à Reclamante, o que se admite apenas por amor ao argumento, a Reclamada requer seja a condenação limitada aos valores indicados na petição inicial.

6. Com base no § 1º do artigo 840 da CLT, a petição inicial deverá conter a designação do pedido, o qual deverá ser certo, determinado e com indicação de seu valor.

7. Ainda, os artigos 141 e 492 do CPC determinam que o juiz decidirá o mérito no limite do proposto pelas partes, sendo-lhe vedado proferir decisão de natureza diversa da pedida ou condenar a parte em quantidade superior ou em objeto diverso do que lhe foi demandado.

8. Dessa forma, os valores indicados pela Reclamante devem ser utilizados para delimitar eventual execução, em respeito aos artigos 141 e 492 do CPC, bem como consoante entendimento do TST:

I - AGRAVO. AGRAVO DE INSTRUMENTO EM RECURSO DE REVISTA DA RECLAMADA REGIDO PELA LEI 13.015/2014. LIMITAÇÃO DOS VALORES A SEREM APURADOS EM LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA ÀS QUANTIAS INDICADAS NA PETIÇÃO INICIAL DA RECLAMAÇÃO TRABALHISTA. Hipótese em que o Tribunal Regional determinou que os valores objeto da condenação devem ser apurados em liquidação por cálculos, não sujeitos à limitação dos valores constantes da inicial. Visando prevenir possível violação dos artigos 141 e 492 do CPC/2015, impõe-se o provimento do agravo. Agravo provido. II - AGRAVO DE INSTRUMENTO EM RECURSO DE REVISTA DA RECLAMADA REGIDO PELA LEI 13.015/2014. LIMITAÇÃO DOS VALORES A SEREM APURADOS EM LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA ÀS QUANTIAS INDICADAS NA PETIÇÃO INICIAL DA RECLAMAÇÃO TRABALHISTA. Hipótese em que o Tribunal Regional determinou que os valores objeto da condenação devem ser apurados em liquidação por cálculos, não sujeitos à limitação dos valores constantes da inicial. Visando prevenir possível violação dos artigos 141 e 492 do CPC/2015, impõe-se o provimento do agravo de instrumento. Agravo de instrumento provido. III - RECURSO DE REVISTA DA RECLAMADA REGIDO PELA LEI 13.015/2014. **LIMITAÇÃO DOS VALORES A SEREM APURADOS EM LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA ÀS QUANTIAS INDICADAS NA PETIÇÃO INICIAL DA RECLAMAÇÃO TRABALHISTA.** O Tribunal Regional afastou o pleito de limitação da condenação aos valores do pedido, sob o fundamento de que "o valor dos pedidos pode ser fixado com base na estimativa das parcelas pleiteadas, o que é feito não apenas nas ações sujeitas ao rito sumaríssimo, mas, também, nas de rito sumário (Lei nº 5.584/70, art. 2º, § 2º) e naquelas sujeitas ao procedimento ordinário da CLT". Consignou que "De fato, somente depois de feita a estimativa do valor pleiteado é que se conhecerá o montante do pedido, o que determinará o rito a ser seguido. Determinou, assim, que os valores objeto da condenação devem ser apurados em liquidação por cálculos, não sujeitos à limitação dos valores constantes da inicial. **Ocorre que o entendimento desta**

Corte é no sentido de que, havendo pedido líquido e certo na petição inicial, a condenação limita-se ao quantum especificado, sob pena de violação dos arts. 141 e 492 do CPC/15 (128 e 460 do CPC/73). Julgados. Recurso de revista conhecido e provido.¹

9. O entendimento do C. TST, inclusive, foi ratificado pela SBDI-I², em acórdão transitado em julgado, no qual se estabeleceu que os pedidos líquidos inseridos na petição inicial limitam a condenação em eventual liquidação.

10. Diante do exposto, eventual condenação deverá observar os limites dos pedidos formulados pela parte autora na petição inicial, sob pena de violação do artigo 840 da CLT e 141 e 492 do CPC.

II.2. INÉPCIA DA PETIÇÃO INICIAL. AUSÊNCIA DE CAUSA DE PEDIR. REINTEGRAÇÃO.

11. Nos termos do art. 840, §1º, da CLT, a petição inicial deve conter a exposição clara dos fatos e a correspondente fundamentação jurídica, além de pedidos certos, determinados e com indicação de valor, sob pena de inépcia.

12. No presente caso, a Reclamante não apresentou causa de pedir minimamente estruturada ou juridicamente adequada no que se refere ao pedido de reintegração.

13. A Reclamante alega, de forma genérica, que sua dispensa teria ocorrido em caráter discriminatório, sob o argumento de que comunicou ao gestor a necessidade de afastamento para realização de cirurgia. Contudo, não apresentou qualquer argumentação fática ou jurídica que justifique a sua reintegração.

14. A inexistência de narrativa que fundamente a reintegração compromete o exercício do contraditório e da ampla defesa por parte da Reclamada, além de violar os requisitos essenciais da petição inicial previstos no artigo 840, §1º, da CLT e no artigo 330, §1º, inciso I, do CPC.

15. Importa destacar, ainda, que a Reclamante foi contratada por prazo determinado, e a extinção do vínculo empregatício ocorreu de forma regular, com o pagamento integral das verbas rescisórias, inclusive da indenização prevista no artigo 479 da CLT. Tal circunstância afasta qualquer alegação de dispensa arbitrária ou ilegal, tornando incabível, por consequência, qualquer pretensão de reintegração.

16. Diante desse contexto, impõe-se o reconhecimento da inépcia da petição inicial, por ausência de causa de pedir com relação à reintegração, nos termos dos artigos 840, §1º,

¹ TST - RR: 121318320165180013, Relator: Douglas Alencar Rodrigues, Data de Julgamento: 01/10/2019, 5ª Turma, Data de Publicação: DEJT 04/10/2019.

² TRT-2 10005566220205020467 SP, Relatora: SONIA MARIA FORSTER DO AMARAL, Data de Julgamento: 08/09/2021, 2ª Turma - Cadeira 3, Data de Publicação: DEJT 13/09/2021.

da CLT e 330, §1º, I, do CPC e, consequentemente, a extinção do processo, sem resolução de mérito, nos termos do artigo 485, inciso I, do CPC

II.3. INÉPCIA DA PETIÇÃO INICIAL. AUSÊNCIA DE PEDIDO COM RELAÇÃO AO RECONHECIMENTO DA DISPENSA DISCRIMINATÓRIA.

17. Além disso, há inépcia da petição inicial por ausência de pedido com relação a alegada dispensa discriminatória.

18. Ainda que a Reclamante alegue que sua dispensa teria ocorrido de forma discriminatória, não apresentou qualquer pedido específico de reconhecimento da dispensa como discriminatória, tampouco requereu a nulidade da rescisão contratual ou a aplicação das consequências legais previstas para tal hipótese.

19. Trata-se, portanto, de narrativa desconectada de qualquer pedido concreto, o que evidencia a ausência de correlação lógica entre os fatos alegados e as providências requeridas ao juízo.

20. A simples menção a eventual motivação discriminatória, desacompanhada de pedido específico, revela evidente omissão quanto a elemento essencial da demanda.

21. Diante disso, impõe-se o reconhecimento da inépcia da petição inicial, também sob o fundamento da ausência de pedido com relação ao reconhecimento da suposta dispensa discriminatória e à nulidade da rescisão do contrato de trabalho, nos termos dos artigos 840, §1º, da CLT, e 330, §1º, I, do CPC.

22. Requer-se, portanto, a extinção do processo sem resolução de mérito quanto a qualquer pretensão de reconhecimento de dispensa discriminatória, ante a ausência de pedido específico nesse sentido, nos termos do artigo 485, inciso I, do CPC.

III. MÉRITO.

III.1. COMPROMISSO AMAZON COM AÇÕES ANTIDISCRIMINATÓRIAS.

23. De início, a Reclamada esclarece seu comprometimento com as pautas de não discriminação e inclusão no mercado de trabalho, trabalhando todos os dias para criar um ambiente de trabalho mais seguro, produtivo, diverso, justo e de alto desempenho.

24. A Amazon defende os princípios éticos e valores necessários para se manter como uma empresa inclusiva e que respeita a diversidade. Para tanto, possui Código de Conduta e Ética (Docs. 06 e 07), de conhecimento de todos os empregados, que proíbe qualquer ato discriminatório.

25. Ademais, para garantir o cumprimento das diretrizes da empresa, a Reclamada possui um Canal de Ética para apurar denúncias de práticas e posturas contrárias ao seu

Código de Conduta, o qual nunca foi utilizado pela Reclamante para reportar qualquer tipo de prática de atos discriminatórios dentro da empresa, em especial a argumentada discriminação narrada na inicial.

26. Nesse contexto, a Reclamada esclarece que a Autora jamais sofreu discriminação em razão da patologia que lhe acomete, uma vez que a Reclamada sequer tinha conhecimento do estado de saúde da Reclamante, de modo que a rescisão do contrato não teve relação com o quadro de saúde da Autora, mas única e exclusivamente com o desempenho e com a postura aquém do esperado.

27. Dessa forma, os fatos acima demonstram realidade distante da narrada na petição inicial, sendo evidente que a Reclamante não foi vítima de dispensa discriminatória ou de qualquer forma de discriminação durante o contrato de trabalho.

28. Portanto, reitera-se que a Reclamada é uma empresa ética, com valores sociais, que respeita a diversidade em todos os sentidos, alinhada com as práticas de ESG, não sendo admitida, em hipótese alguma, a prática de atos discriminatórios, especialmente por motivos de saúde e tampouco sendo adotada pela empresa, institucionalmente, qualquer conduta que possa ser tida como discriminatória.

III.2. INEXISTÊNCIA DE DISPENSA DISCRIMINATÓRIA.

29. A Reclamante sustenta que sua dispensa teria ocorrido de forma discriminatória, sob o argumento de que foi desligada após comunicar ao gestor a necessidade de afastamento para realização de cirurgia. Com base nessa narrativa, pleiteia a condenação da Reclamada ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 50.000,00.

30. Embora inexista pedido na inicial que diga respeito a rescisão do contrato de trabalho da Reclamante, de modo que não há pedido de reconhecimento de dispensa discriminatória ou qualquer alegação de nulidade de dispensa, a Reclamada passa a restabelecer a verdade dos fatos em relação a afirmação inverídica da Reclamante no sentido de que a rescisão do seu contrato de trabalho se deu em virtude de seu estado de saúde.

31. Nesse sentido, a Reclamada impugna veementemente as assertivas da Reclamante, uma vez que a rescisão de seu contrato de trabalho em nada tem relação com a alegada condição de saúde ou qualquer outra característica pessoal da Autora.

32. Apenas para que não restem dúvidas ou haja qualquer tentativa da parte autora em se valer das alegações fantasiosas trazidas com a exordial, a Reclamada esclarece que a dispensa da Reclamante foi baseada em motivos legítimos, relacionados à violação às diretrizes do Código de Conduta da Amazon, conforme detalhado a seguir.

III.2.A. DOS CORTONOS FÁTICOS QUE LEVARAM A RESCISÃO DO CONTRATO DE TRABALHO DA RECLAMANTE.

33. Conforme exposto, a Reclamante foi admitida por meio de contrato de trabalho por prazo determinado, com termo final expressamente fixado e sem cláusula assecuratória do direito recíproco de rescisão antecipada, nos termos do artigo 443, §2º, alínea "a", da CLT.

34. A rescisão antecipada do contrato decorreu de motivos objetivos e legítimos, relacionados à conduta funcional da Reclamante, os quais foram registrados e comunicados internamente de forma regular.

35. Em síntese, a decisão da empresa foi fundamentada nas seguintes ocorrências:

- (i) **Prática de falas preconceituosas e condutas inapropriadas no ambiente de trabalho**, incompatíveis com os valores institucionais da Reclamada, que adota política rigorosa de promoção da diversidade, inclusão e respeito mútuo. Tais comportamentos foram objeto de relatos de colegas e registros internos, em afronta direta ao Código de Conduta da Amazon, documento de conhecimento obrigatório por todos os colaboradores:

Condutas da Reclamante:

- Durante o período de treinamento, em interação no chat da plataforma Chime, um colaborador compartilhou que teve facilidade em realizar determinada atividade, possivelmente em razão de seu diagnóstico de autismo. Em resposta, a Reclamante proferiu a seguinte frase: *"como faço para ter autismo?"*, demonstrando insensibilidade e desrespeito à condição do colega, o que gerou desconforto entre os presentes:

Sbeghen, Deborah
ok how do I get authism please

- Em outra ocasião, também no ambiente virtual de trabalho, os colaboradores discutiam sobre a possibilidade de o dia de São João ser considerado feriado. Após ser informado que não seria, mas que a festividade é tradicionalmente celebrada no Nordeste, a Reclamante respondeu: *"ai eu tenho problema com nordeste, mas no sul eu topo muito ir em qualquer festa... e Barretos hein? será?"*. Tal comentário, além de desrespeitoso, foi considerado preconceituoso, especialmente diante da presença de colaboradores oriundos da região Nordeste:

As festas no Nordeste bombammm	5:02 PM
[REDACTED] queria ir! quem sabe ano que vem?	5:02 PM
deve ser super animado	5:02 PM
[REDACTED] meu, muito animado	5:04 PM
Sbeghen, Deborah ai eu tenho problema com nordeste.. mas no sul eu topo muito ir em qq festa... e barretos hein? será?	5:07 PM

Código de Conduta da Amazon:

Discriminação e Assédio

A Amazon.com oferece oportunidades iguais em todos os aspectos de trabalho e não irá tolerar nenhum tipo de discriminação ou assédio. Para mais informações, vide as políticas da Amazon.com sob os títulos Oportunidades Iguais de Trabalho e Assédio no Local de Trabalho no Manual do Proprietário da Amazon.com.

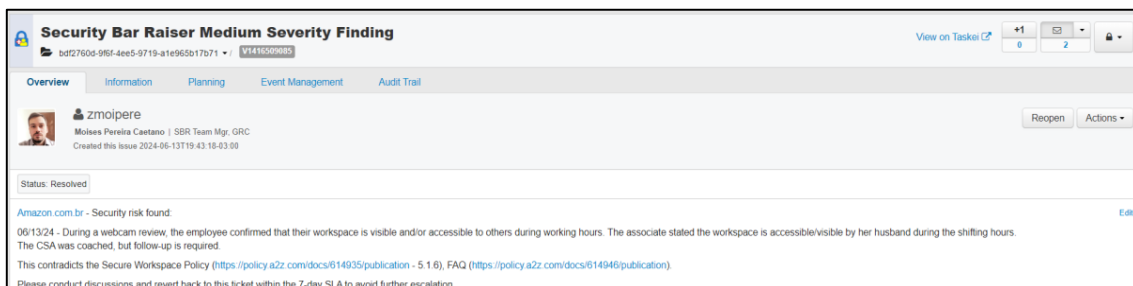
Seção II: Ações de má conduta

Artigo 3: As seguintes ações de má conduta são infrações conforme a Política disciplinar. Elas não estão em nenhuma ordem específica e suas respectivas ações disciplinares estarão de acordo com a política da Amazon sobre medidas disciplinares e a lei aplicável:

- Desrespeito ou grosseria com um cliente da Amazon. Providenciar uma experiência ruim para o cliente.
- Roubo ou remoção ou posse inadequada de bens.
- Agredir, ameaçar, intimidar, coagir ou atrapalhar supervisores ou associados.
- Fazer declarações não autorizadas sobre a Amazon para a imprensa ou qualquer fórum público (apenas os porta-vozes autorizados da Amazon podem fazer declarações sobre a empresa).
- Violação da [política de Saúde e Segurança Ocupacional](#) da Amazon.
- Ser violento com outros empregados ou ameaçá-los por e-mail, chat ou telefone, antes, durante ou após o horário de trabalho.
- Má conduta grave.
- Negligência.
- Assédio sexual ou qualquer outro tipo de assédio.
- Fazer, publicar ou repetir declarações falsas, cruéis ou maliciosas a respeito de um associado, da Amazon ou de seus produtos.
- Discriminar um empregado ou candidato por motivos de raça, religião, credo, cor, origem, cidadania, estado civil, sexo, idade, orientação sexual, condição de veterano, ideologia política, ascendência, presença de qualquer deficiência física, sensorial ou mental ou qualquer outra condição legalmente protegida.
- Negligência ou conduta imprópria que leve a danos a bens de propriedade do empregador, arrendados ou alugados ao empregado ou de propriedade do cliente.
- Insubordinação ou outra conduta desrespeitosa.

- (ii) **Descumprimento de normas de segurança da informação**, verificado em auditoria conduzida pelo time interno "Security Bar Raiser". Durante o procedimento, foi identificada a presença de terceiros no espaço reservado ao desempenho das atividades laborais da Reclamante, violando cláusula contratual que impõe ao empregado o dever de garantir local exclusivo, sigiloso e livre de acesso externo durante a jornada de trabalho - condição indispensável para garantir a proteção dos dados sensíveis da empresa e de seus clientes:

Conduta da Reclamante:



Tradução: durante uma verificação por webcam, o empregado confirmou que seu local de trabalho é visível e/ou acessível a outras pessoas durante o horário de trabalho.

Código de Conduta da Amazon:

Artigo 6: Os associados do VCS têm a obrigação de identificar uma área específica da respectiva residência que constituirá a área específica do trabalho remoto. O associado do VCS deve trabalhar no local aprovado pela Amazon. O associado do VCS não pode trabalhar de uma área de trabalho ou local não aprovado. Os associados do VCS devem informar os supervisores por escrito com pelo menos duas semanas de antecedência antes de qualquer alteração no local do VCS, e o novo local deverá estar dentro da lista pré-aprovada de locais de trabalho da Amazon. O associado do VCS deve considerar que a Amazon restringiu os Estados dentro do território brasileiro devido à logística interna, como entrega, suporte técnico, impostos e similares. O associado do VCS deve notificar imediatamente o supervisor e a equipe de recursos humanos de quaisquer alterações no local de trabalho, endereço residencial, números de telefone ou números de telefone de contato de emergência. A Amazon reserva o direito razoável de inspecionar o trabalho da área de casa a qualquer momento durante o horário de trabalho, mediante aviso prévio de 24 (vinte e quatro) horas, para garantir a conformidade. Os associados do VCS ocupantes de cargo de confiança podem ocasionalmente precisar trabalhar em outro local devido a necessidades de viagens ou negócios. Esses associados ocupantes de cargo de confiança serão informados dessa necessidade com pelo menos 24 (vinte e quatro) horas de antecedência. Uma confirmação será enviada para o endereço de e-mail da Amazon dos associados.

Artigo 22: O associado do VCS é responsável por manter a segurança do acesso à rede aos sistemas de computadores da Amazon e garantir que ele seja o único usuário desses sistemas. O associado do VCS deve tomar precauções razoáveis para proteger seus próprios equipamentos, informações e suprimentos fornecidos pela Amazon contra roubo, danos, divulgação ou uso indevido. O associado do VCS concorda em cumprir as regras da Amazon relativas ao uso de equipamentos de computador. O associado do VCS entende que as regras da Amazon podem mudar de tempos em tempos. A proteção de segurança adequada também inclui, entre outros itens, a manutenção da proteção por senha em todos os equipamentos eletrônicos usados em conexão com o trabalho do associado do VCS. O associado do VCS é responsável por qualquer perda ou dano à propriedade ou informações da Amazon resultante de negligência ou uso indevido. No caso de uma violação de segurança de qualquer tipo, como perda ou roubo de computador ou violação de segurança, ou se os associados do VCS tomarem conhecimento de que informações confidenciais foram comprometidas, eles deverão notificar os gerentes imediatamente. Não tomar as precauções adequadas para proteger o equipamento e as informações pode resultar em ação disciplinar, que pode chegar à demissão do emprego.

Artigo 25: Deve-se ter cuidado significativo ao visualizar e recuperar mensagens ou arquivos. As janelas do aplicativo não podem ser deixadas abertas na tela quando um computador ficar sem supervisão. Informações sigilosas ou confidenciais não podem ser deixadas em áreas em que possam ser observadas ou descobertas por indivíduos não autorizados. Essas proibições incluem dados de armazenamento em papel e eletrônico de qualquer tipo. Os usuários autorizados a acessar informações confidenciais devem definir mídia eletrônica para gerar uma proteção de tela apropriada após um curto período de inatividade de, no máximo, 10 (dez) minutos.

36. Além desses pontos, a Reclamante demonstrou reiterado desalinhamento com a cultura organizacional da empresa, apresentando dificuldades de adaptação às normas internas e condutas esperadas, inclusive no uso dos canais de comunicação e na postura profissional em interações com colegas e gestores. Registros internos evidenciam feedbacks formais de orientação comportamental, os quais não foram assimilados ou revertidos pela Reclamante.

37. Diante da gravidade e da reiteração das condutas, a Reclamada concluiu que não havia condições para a continuidade da relação de trabalho, ainda que dentro do prazo contratual originalmente estipulado.

38. A decisão de rescisão antecipada, portanto, foi legítima, necessária e desvinculada de qualquer fator pessoal ou condição de saúde da Reclamante - circunstâncias que, inclusive, não eram de conhecimento da empresa à época.

39. Trata-se de exercício regular do poder diretivo e disciplinar do empregador, amparado pela legislação trabalhista e pelos princípios que regem a boa-fé nas relações contratuais. A extinção contratual foi formalizada com o pagamento integral das verbas rescisórias, incluindo a indenização prevista no artigo 479 da CLT, conforme se comprova pelo TRCT juntado aos autos (Fls. 22 e 23).

III.2.B. AUSÊNCIA DE CONHECIMENTO DA PATOLOGIA DA RECLAMANTE.

40. A Reclamada nega, de forma veemente, qualquer ciência prévia acerca da suposta condição de saúde da Reclamante ou da necessidade de realização de cirurgia à época da rescisão contratual.

41. A própria documentação trazida pela Reclamante demonstra, de forma inequívoca, que o atestado médico que recomenda afastamento por motivo de saúde é datado de 23.7.2024, ou seja, **12 (doze) dias após o encerramento do contrato de trabalho**, ocorrido em 11.7.2024:

ATESTADO MÉDICO

Atesto que atendi nesta data o(a) Sr(a) DEBORAH EL ALAM SBEGHEN às 16:21, sendo necessário o seu afastamento das atividades laborativas ou acadêmicas por 10 (DEZ) dia(s), a partir de 23/07/2024, tendo como causa do atendimento o código abaixo:

D17

Código da Doença

Local e Data

Assinatura do Médico
BEATRIZ SALOMAO IORIATTI
CRM 176248

Beatriz Salomao Ioriatti
MÉDICA
CRM-SP 176.248

42. Tal fato, por si só, afasta qualquer alegação de que a empresa teria agido com conhecimento da condição médica da Reclamante no momento da dispensa.

43. Além disso, não há qualquer evidência de que a Reclamante tenha formalizado à Reclamada, seja ao seu gestor direto, seja ao setor de Recursos Humanos, comunicação sobre a necessidade de afastamento por motivo de saúde antes da data de seu desligamento, tanto é assim, que inexistente qualquer relatório médico emitido em data anterior à rescisão contratual.

44. A alegação de que teria informado verbalmente seu gestor e registrado a informação no sistema interno de apontamentos do RH não encontra respaldo em qualquer documento ou evidência concreta. Trata-se de narrativa unilateral, impugnada pela Reclamada por ausência de comprovação mínima.

45. Assim, não se pode imputar à Reclamada qualquer conduta discriminatória com base em fato inexistente ou desconhecido à época da dispensa.

46. Nos termos do artigo 818 da CLT e do artigo 373, inciso I, do CPC, o ônus da prova quanto à comunicação prévia de sua condição de saúde recai sobre a Reclamante, ônus do qual não se desincumbiu.

III.2.C. INDEVIDA REINTEGRAÇÃO.

47. A Reclamante pleiteia a sua reintegração ao emprego, contudo, conforme exposto preliminarmente, tal pretensão carece de qualquer fundamentação jurídica plausível ou causa de pedir minimamente delineada.

48. Em nenhum momento a Reclamante menciona a existência de estabilidade provisória que pudesse justificar a reintegração, conforme hipóteses previstas na legislação trabalhista.

49. A ausência de alegação e de comprovação de qualquer dessas condições, por si só, torna o pedido manifestamente inepto. Trata-se, portanto, de pretensão juridicamente insustentável, desprovida de respaldo legal e fático, devendo ser rejeitada liminarmente.

50. Ainda que assim não fosse, conforme demonstrado nos autos, não há qualquer indício de que a Reclamada tivesse conhecimento da suposta condição de saúde da Reclamante no momento da rescisão contratual.

51. O atestado médico apresentado nos autos é datado de 23/07/2024 - ou seja, 12 dias após o término do vínculo empregatício, ocorrido em 11/07/2024.

52. Além disso, a Reclamante tampouco comprovou ter comunicado previamente seu gestor ou o setor de Recursos Humanos sobre eventual necessidade de afastamento médico. A alegada inserção de informação no sistema interno de apontamentos do RH não foi demonstrada por qualquer documento, tratando-se de mera alegação unilateral, sem qualquer respaldo probatório.

53. Ainda que, em tese meramente argumentativa, se admitisse a existência de estabilidade (o que se refuta expressamente), as condutas praticadas pela Reclamante inviabilizariam por completo a manutenção do vínculo empregatício. A violação reiterada de normas de segurança da informação, aliada a comportamentos preconceituosos e incompatíveis com os valores institucionais da empresa, configura hipótese de justa causa, nos termos do artigo 482 da CLT.

54. A reintegração, nesse contexto, além de juridicamente descabida, seria incompatível com o ambiente de trabalho e com os princípios que regem a convivência organizacional, comprometendo a segurança da operação e a harmonia entre os colaboradores.

55. Diante de todo o exposto, requer-se o indeferimento integral do pedido de reintegração, por absoluta ausência de amparo legal, inexistência de causa de pedir e incompatibilidade com os fatos efetivamente comprovados nos autos.

III.2.D. CONCLUSÃO SOBRE A DISPENSA DA RECLAMANTE.

56. A dispensa da empregada constitui-se em direito potestativo do empregador, decorrente do poder diretivo que lhe é atribuído, não detendo o empregado direito subjetivo de manutenção do emprego quando não se enquadra em hipótese de estabilidade, tampouco qualquer atitude discriminatória por parte do empregador.

57. Portanto, não há qualquer ilicitude perpetrada pela Reclamada em razão da rescisão do contrato de trabalho da Reclamante sem justa causa.

58. Assim, cumpre à Reclamada impugnar as assertivas obreiras, principalmente de que foi dispensada em razão de suas condições de saúde, uma vez que a rescisão contratual foi dissociada de qualquer motivação pessoal.

59. Pelo contrário, a dispensa ocorreu em razão de violação ao código de ética e devido ao seu próprio desempenho profissional na Reclamada, ao contrário do que pretende ilustrar a Reclamante ao afirmar que não lhe foi dado conhecimento acerca da motivação de sua dispensa.

60. Inclusive, cumpre ressaltar que a extinção do contrato de trabalho ocorreu de forma regular, com o pagamento integral das verbas rescisórias, inclusive da indenização prevista no artigo 479 da CLT, justamente por se tratar de contrato por prazo determinado rescindido antecipadamente.

61. Ante o exposto, impugna-se a alegação de que a rescisão do contrato de trabalho da Reclamante teve caráter discriminatório.

III.3. INEXISTÊNCIA DE DIREITO AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.

62. A Reclamante requer a condenação da Reclamada ao pagamento de indenização por danos morais em razão da suposta dispensa discriminatória.

63. No entanto, razão não lhe assiste.

64. Conforme demonstrado nos tópicos anteriores, não há qualquer prova de que a dispensa da Reclamante tenha decorrido de motivação discriminatória. Ao contrário, a rescisão contratual foi motivada por fatores objetivos, relacionados à conduta funcional da Reclamante, incluindo violações ao Código de Conduta da empresa e às normas de segurança da informação.

65. Para que seja configurado o direito à indenização por danos morais, é imprescindível a comprovação de três elementos: **(i)** a prática de ato ilícito pela Reclamada; **(ii)** o dano efetivamente sofrido pela Reclamante; e **(iii)** o nexo causal entre o suposto ato ilícito e o dano alegado, conforme disposto nos artigos 186 e 927 do Código Civil.

66. No presente caso, não há qualquer demonstração de ato ilícito praticado pela Reclamada, tampouco de que as atividades laborais desempenhadas pela Reclamante tenham causado ou agravado suas condições de saúde.

67. A Reclamada sempre ofereceu um ambiente de trabalho saudável, adotando medidas concretas para assegurar a integridade física e emocional de seus colaboradores, como políticas de compliance, treinamentos periódicos, canais de denúncia e iniciativas de saúde ocupacional.

68. A inexistência de conduta ilícita afasta, por completo, o nexo causal necessário para a configuração do dever de indenizar, tornando o pedido de danos morais improcedente.

69. A Reclamante não apresentou qualquer prova concreta que demonstre a ocorrência de dano moral, limitando-se a alegações genéricas e subjetivas, sem respaldo nos autos.

70. O simples encerramento do contrato de trabalho, ainda que antecipado, não configura, por si só, violação à honra ou à dignidade do trabalhador, especialmente quando realizado dentro dos limites legais e contratuais, como no presente caso.

71. Dessa forma, não havendo prova nos autos sobre eventual culpa patronal ou conduta ilícita por parte da Reclamada, tornam-se descabidas a pretensão indenizatória, uma vez que os artigos 186 e 927 do CC e 7º, XXVIII, da CF, condicionam a responsabilidade civil do empregador à comprovação de culpa ou dolo em relação ao alegado dano suportado pelo empregado.

72. Diante da ausência de prova de conduta ilícita, de dano efetivo e de nexo causal, não há fundamento jurídico que sustente a condenação da Reclamada ao pagamento de indenização por danos morais, razão pela qual o pedido deve ser julgado improcedente.

III.3.A. IMPUGNAÇÃO AO QUANTUM INDENIZATÓRIO.

73. Apenas em atenção ao princípio da eventualidade, o que se admite por extrema cautela, a Reclamada ressalta que o valor de eventual indenização deve ser fixado com equilíbrio e em parâmetros razoáveis, nos termos do artigo 223-G, da CLT e 944 do Código Civil, pena de enriquecimento sem causa da Reclamante, vedado pelo artigo 884 do Código Civil.

74. Há de ser observar, ainda, o disposto no artigo 5º, inciso V, da Constituição Federal e o artigo 8º do CPC, que tratam do princípio da proporcionalidade, uma vez que o valor requerido (R\$ 50.000,00) não é proporcional ao suposto dano.

75. Nesse sentido, na remota hipótese de deferimento do pedido de indenização por danos morais, o que não se espera, mas se aduz a título de argumentação, requer seja fixado o valor com base nos critérios estabelecidos no artigo 223, § 1º, inciso I, o qual determina que nos casos de ofensa de natureza leve, a indenização será fixada no valor máximo de até 3 (três) vezes o último salário contratual do ofendido, mostrando-se irrazoável o valor pretendido pela Autora.

76. Relativamente ao termo para atualização da verba, acaso seja deferida, o que se admite em amor ao debate, a Reclamada requer seja determinada a observância da data do trânsito em julgado, ocasião em que se pode falar em mora, já que o valor passa efetivamente a ser devido. Alternativamente, requer seja fixado como termo inicial a data da fixação do valor, à teor da Súmula 439 do TST.

77. Ante o exposto, restou demonstrado que a peça portal não retrata a realidade da relação existente entre a Amazon e a Reclamante, devendo ser afastada e pretensão indenizatória da Autora. Ademais, ainda que assim não fosse, o que se diz por amor ao debate, a Reclamante deveria comprovar os danos que sofreu em decorrência das condutas alegadas, o que também não aconteceu no caso. Assim, sob qualquer ótica que se analise a situação, o pedido está fadado à improcedência.

78. Pela improcedência do pedido de item “8” do rol de pedidos da petição inicial (Fls. 16).

III.4. DOS PROCESSOS JUNTADOS COM A PETIÇÃO INICIAL.

79. A Reclamante tenta induzir o juízo a erro ao afirmar que a Reclamada adota, de forma corriqueira, a prática de dispensar empregados que comunicam afastamento por motivos de saúde, inclusive em casos de gestação. Tal alegação, contudo, é absolutamente genérica, desprovida de contextualização jurídica e fática, e não se sustenta diante da realidade dos fatos.

80. Vejamos:

Processo	Comentários
1002518.43.2024.5.02.0221	A Amazon se afigura como 2ª Reclamada no processo em referência, ao passo que a Reclamante alega que ter sido dispensada de forma discriminatória pela 1ª Reclamada , sua real empregadora. A sentença julgou a ação improcedente .

1003459-90.2024.5.02.0221	A Amazon se afigura como 2ª Reclamada no processo em referência, ao passo que a Reclamante alega que ter sido dispensada de forma discriminatória pela 1ª Reclamada , sua real empregadora. Ainda não teve sentença no processo.
1003444.24.2024.5.02.0221	A Amazon se afigura como 2ª Reclamada no processo em referência, ao passo que a Reclamante alega que ter sido dispensada de forma discriminatória pela 1ª Reclamada , sua real empregadora.
1003397.50.2024.5.02.0221	A Amazon se afigura como 2ª Reclamada no processo em referência, ao passo que a Reclamante alega que ter sido dispensada de forma discriminatória pela 1ª Reclamada , sua real empregadora.
1003092.66.2024.5.02.0221	A Amazon se afigura como 2ª Reclamada no processo em referência, ao passo que a Reclamante alega que ter sido dispensada de forma discriminatória pela 1ª Reclamada , sua real empregadora. Processo arquivado em razão da ausência da parte Autora na audiência UNA.
1002231.80.2024.5.02.0221	A Amazon se afigura como 2ª Reclamada no processo em referência, ao passo que a Reclamante alega que ter sido dispensada de forma discriminatória pela 1ª Reclamada , sua real empregadora.

81. A simples juntada de recortes de processos trabalhistas, sem qualquer relação com a presente ação, bem como sem que houvesse o trânsito em julgado ou análise do mérito, não comprova a existência de conduta reiterada ou sistemática por parte da Reclamada. Trata-se, na verdade, de tentativa de criar uma narrativa artificial, baseada em ações judiciais isoladas, muitas das quais sequer possuem decisões definitivas.

82. Importante destacar que a existência de ações trabalhistas contra grandes empregadores é um fato estatisticamente previsível, dada a dimensão de seu quadro funcional. A Reclamada, como empresa de grande porte, com milhares de colaboradores em todo o país, está naturalmente sujeita a litígios trabalhistas, o que não implica, por si só, em prática abusiva ou ilegal.

83. Ademais, cada caso deve ser analisado de forma individualizada, à luz das provas constantes nos autos. A tentativa da Reclamante de utilizar processos alheios, sem qualquer relação com sua situação específica, configura manobra processual indevida, que deve ser desconsiderada por este juízo.

84. Por fim, reitera-se que a dispensa da Reclamante decorreu de condutas graves e incompatíveis com os valores institucionais da empresa, conforme amplamente demonstrado nos autos, não havendo qualquer relação com eventual condição de saúde ou pedido de afastamento.

85. Diante do exposto, requer-se a total desconsideração dos documentos juntados sob o pretexto de demonstrar suposta conduta reiterada da Reclamada, por serem irrelevantes, impertinentes e destituídos de valor probatório no presente feito.

III.5. IMPUGNAÇÃO AOS REQUERIMENTOS DE PRODUÇÃO DE PROVAS E EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS.

86. A Reclamada impugna, desde já, os requerimentos formulados pela Reclamante nos itens 1 a 6 da petição inicial (Fls. 15 e 16), por serem genéricos, desproporcionais, juridicamente infundados e destituídos de base fática concreta. Tais pedidos não atendem aos princípios da necessidade, adequação e proporcionalidade na produção da prova, conforme se passa a demonstrar:

Requerimento	Razão da impugnação
Apresentação de logs de acesso ao sistema interno e ao sistema de RH	O requerimento é excessivamente genérico, sem qualquer delimitação temporal ou indicação específica dos registros que a Reclamante pretende acessar. Ausente também a demonstração da relevância ou da imprescindibilidade dessas informações para o deslinde da controvérsia. Trata-se de tentativa de acesso amplo e irrestrito aos sistemas corporativos da empresa, o que configura violação à proteção de dados empresariais e ao princípio da proporcionalidade, nos termos do artigo 373, §1º, do CPC.
Exibição de comunicações internas via Chime e e-mails entre gestores	A Reclamante pretende acesso irrestrito a comunicações internas da empresa, inclusive anteriores à dispensa, sem qualquer especificação quanto ao conteúdo, datas, interlocutores ou palavras-chave. O pedido revela-se vago e abusivo, afrontando o sigilo empresarial e a privacidade de terceiros. Além disso, configura típica tentativa de “fishing expedition”, vedada pelo ordenamento jurídico e

	pela jurisprudência trabalhista consolidada, que exige a individualização e justificativa concreta da prova pretendida.
Quebra de sigilo das comunicações via WhatsApp	A quebra de sigilo de comunicações privadas, sobretudo em aplicativo de mensagens, exige autorização judicial específica, devidamente fundamentada, conforme o artigo 5º, inciso XII, da Constituição Federal. A Reclamante não apresenta qualquer elemento concreto que demonstre a existência, a relevância e a imprescindibilidade dessas mensagens para a elucidação da controvérsia, tampouco justifica a excepcionalidade da medida. Trata-se de requerimento abusivo e atentatório à intimidade e à vida privada das partes envolvidas.
Apresentação do histórico de edição de registros no sistema de RH	O pedido parte de mera especulação da Reclamante, que não apresenta qualquer indício mínimo de alteração ou fraude nos registros de seu contrato de trabalho. Todos os lançamentos realizados pela Reclamada seguiram os procedimentos regulares e auditáveis. A pretensão de acesso ao histórico completo de edições no sistema de RH é genérica, onerosa e carece de pertinência técnica, não se justificando diante da ausência de controvérsia objetiva sobre os dados registrados.
Realização de perícia judicial nos sistemas da empresa	A medida pleiteada é extremamente invasiva e custosa, e não se justifica diante da ausência de qualquer indício de irregularidade nos sistemas da Reclamada. A perícia pretendida compromete a segurança da informação, o sigilo empresarial e a confidencialidade de dados de terceiros. Sem que haja elementos concretos que apontem para eventual fraude ou manipulação, o pedido deve ser indeferido por manifesta ausência de justa causa, conforme disposto no artigo 373, §1º, do CPC.

87. A presunção de veracidade prevista no artigo 400 do CPC somente é cabível quando demonstrada a existência do documento, sua relevância para o julgamento da causa e a recusa injustificada da parte em apresentá-lo.

88. No presente caso, os pedidos formulados pela Reclamante são amplos, genéricos e, em muitos casos, referem-se a documentos sigilosos ou de acesso restrito. A ausência de apresentação desses documentos, sem ordem judicial específica e fundamentada, não autoriza a aplicação da presunção pretendida.

89. Diante do exposto, requer-se o indeferimento integral dos requerimentos formulados nos itens 1 a 6 da petição inicial (Fls. 15 e 16), por serem genéricos, desproporcionais, juridicamente inconsistentes e ofensivos às garantias constitucionais da Reclamada, especialmente no que tange à proteção de dados, ao sigilo empresarial e à vedação de medidas abusivas e desnecessárias no curso da instrução processual.

III.6. INDEVIDA CONCESSÃO DOS BENEFÍCIOS DA JUSTIÇA GRATUITA.

90. A Reclamante não preencheu os requisitos do artigo 790 da CLT, razão pela qual não deverá ser concedido o benefício da gratuidade de justiça.

91. Em especial, destaca-se que a Autora não preencheu o requisito do artigo 790, §4º, da CLT, pois não obteve êxito em provar sua situação de insuficiência de recursos para arcar com as custas processuais, não havendo qualquer prova neste sentido, nos termos do artigo 790, §4º, da CLT.

92. Não basta a mera alegação de condição de hipossuficiência para que seja concedido o benefício, sendo a declaração de hipossuficiência juntada aos autos (Fl. 19) insuficiente como meio de prova.

93. Além disso, destaca-se que a Reclamante é representada por advogado particular, quando em realidade, no Processo do Trabalho, sequer é necessária a contratação de advogado para que a parte possa litigar.

94. Sendo assim, por não cumprir os requisitos legais, resta patente a impossibilidade de se conceder a ele a gratuidade de justiça postulada, devendo ser indeferido o pedido, sob pena de violação ao artigo 790, §§ 3º e 4º, da CLT.

95. Caso assim não se entenda, a Reclamada requer que a Reclamante seja intimada a juntar aos autos a sua última declaração de imposto de renda, a fim de comprovar a alegada situação de hipossuficiência, sob pena de enriquecimento sem causa da Reclamante, em flagrante violação ao artigo 884 do Código Civil.

96. Ante o exposto, o pedido formulado nos requerimentos finais da petição inicial (Fls. 16) deve ser julgado improcedente.

III.7. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS SUCUMBENCIAIS.

97. Na hipótese de improcedência do pedido ou procedência parcial, a Reclamada requer seja fixado honorários de sucumbência, em seu favor, no importe de 15%, nos termos do artigo 791-A, caput e §3º e §4º, da CLT.

98. O pagamento dos honorários de sucumbência se trata de direito do advogado, nos termos do artigo 791-A, da CLT, e, o não pagamento pela parte autora representaria uma clara violação ao princípio da isonomia (entre os advogados), do artigo, 5º, caput, da Constituição Federal. Por lógico que os patronos da Reclamada terão direito aos honorários advocatícios, uma vez que a condenação ao pagamento de honorários está em estrita observância à legislação trabalhista, por força do artigo 791-A da CLT.

99. Isso porque, o artigo 791-A, § 4º, da CLT, introduzido pela Lei nº 13.467/2017, determina expressamente que o beneficiário da justiça gratuita não estará isento ao pagamento de honorários sucumbenciais.

100. Não obstante, é certo que o arbitramento de honorários sucumbenciais não é óbice para o acesso à justiça, na medida em que é verba de natureza alimentar, com privilégio equiparado à proteção salarial e importante mecanismo para coibir a formulação de pedidos teratológicos e descabidos perante esta E. Justiça Especializada.

101. Caso assim não se entenda, tem-se que o artigo 791-A, § 4º, da CLT, introduzido pela Reforma Trabalhista, determina expressamente que o beneficiário da justiça gratuita não estará isento ao pagamento de honorários sucumbenciais, mas sim que as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade.

102. Sobre o assunto, observa-se que a decisão do E. STF nos autos da ADIN nº 5766, não considerou o § 4º, do artigo 791-A, da CLT, inconstitucional na sua integralidade, mas tão somente o trecho, “desde que não tenha obtido em juízo, ainda que em outro processo, créditos capazes de suportar a despesa”, mantida, portanto, a condição suspensiva de exigibilidade para os beneficiários da justiça gratuita.

103. Portanto, a decisão do E. STF apenas declarou a inconstitucionalidade parcial do artigo 791-A, § 4º, da CLT. Da mesma forma entende a jurisprudência:

HONORÁRIOS DE SUCUMBÊNCIA. JUSTIÇA GRATUITA. SUSPENSÃO DA EXIGIBILIDADE. A questão, atualmente, não comporta maiores discussões acerca da melhor exegese a ser feita, diante da recente decisão do Excelso Supremo Tribunal Federal que, por maioria, **na ADIn 5.766/DF, declarou a inconstitucionalidade parcial do parágrafo 4º, do artigo 791-A, da Consolidação das Leis do Trabalho, de modo que os valores objeto da condenação a título de honorários advocatícios sucumbenciais ficam sob condição suspensiva de exigibilidade**, a teor do que dispõe o § 4º, do já citado artigo 791-A, da CLT, afastando a compensação com outros créditos trabalhistas. (TRT-2 – RO: 1000662-12.2020.5.02.0471 – 10ª Turma – Relatora: Juíza Convocada Adriana Maria Battistelli Varellis – Data de Publicação: 11/11/2021) (g.n.)

104. Dessa forma, ainda que se considere a aplicação imediata da decisão do E. STF, certo é que não há isenção da Reclamante ao pagamento de honorários advocatícios sucumbenciais, mas tão somente determinação que eles ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade.

105. Diante da improcedência dos pedidos ou procedência parcial, a Reclamada requer seja fixado honorários de sucumbência, em seu favor, no importe de 15%, nos termos do artigo 791-A, caput e §3º e §4º, da CLT.

III.8. IMPUGNAÇÃO AOS DOCUMENTOS APRESENTADOS PELA RECLAMANTE.

106. A Amazon impugna os documentos juntados com a inicial que estejam em desarmonia com o disposto nos artigos 830 da CLT e 369 do CPC, os quais não se prestam como provas no processo do trabalho, devendo, portanto, ser desentranhados.

107. Ademais, a contestante impugna os documentos abaixo listados:

ID.	Título	Razão de impugnação
e8e3701	Declaração de Hipossuficiência	Documento impugnado por não fazer prova das alegações da Reclamante de que não tem condição de arcar com as custas processuais. Documento não é suficiente para preencher os requisitos do artigo 790 da CLT.
9cf18ff,	Processos	Conforme exposto em tópico específico, tais documentos são irrelevantes ao presente feito, pois tratam de ações distintas, sem trânsito em julgado, e não guardam relação com a situação da Reclamante.
be6e42d, 8e081a7 e 4f14174	Documentos médicos	Todos os documentos médicos apresentados são posteriores à data da dispensa (ocorrida em 11.07.2024), não podendo, portanto, justificar eventual dispensa discriminatória ou qualquer pedido e reintegração.
D8010de	Avaliações Glassdoor	As avaliações extraídas do site Glassdoor não possuem qualquer valor probatório no presente feito. Trata-se de manifestações anônimas, sem identificação de autoria, contexto ou comprovação de veracidade, não sendo possível aferir se foram efetivamente realizadas por ex-colaboradores da Reclamada. Ademais, não possuem qualquer relação com a presente ação.

III.9. IMPUGNAÇÃO AOS VALORES APRESENTADOS PELA RECLAMANTE.

108. A Amazon impugna os valores apontados pela Reclamante na inicial (Fls. 15 a 17) e se reserva ao direito de apresentar memória de cálculos apenas em caso de eventual

condenação, em fase de liquidação de sentença, em louvor ao princípio da eventualidade. Isto porque, a Amazon pede e espera que os pedidos formulados sejam julgados improcedentes.

III.10. COMPENSAÇÃO/DEDUÇÃO.

109. Em eventual condenação, o que apenas se admite em louvor a argumentação, a Amazon requer, desde já, sejam deduzidos/compensados os valores eventualmente já pagos sob os mesmos títulos, evitando-se o *bis in idem* e o enriquecimento ilícito da Reclamante (artigo 884 do Código Civil). Ademais, requer seja permitida a apresentação de documentos durante a fase de execução, para a elaboração de eventual liquidação de sentença, o que se admite apenas para argumentar, para que sejam deduzidos/compensados os valores eventualmente já pagos sob os mesmos títulos, evitando-se o *bis in idem* e o enriquecimento ilícito da Reclamante (artigo 884 do Código Civil).

III.11. JUROS E CORREÇÃO MONETÁRIA.

110. A Reclamada requer, caso lhe seja imposta alguma condenação, o que não se espera, sejam observados os parâmetros de atualização de débitos judiciais trabalhistas fixados pelo Supremo Tribunal Federal no julgamento das ADIs 5867 e 6021 e ADCs 58 e 59: (i) na fase pré-judicial, correção monetária pela incidência do IPCA-E e (ii) a partir do ajuizamento da ação, a incidência da taxa SELIC (artigo 406 do Código Civil), compreendendo juros e correção monetária (vedada a cumulação com outros índices), sob pena de violação ao artigo 102, § 2º, da Constituição Federal, ao artigo 28, parágrafo único, da Lei 9.868/1999, aos artigos 493 e 525, § 12º, do CPC e ao artigo 406 do Código Civil, bem como afronta direta à Súmula 394 do C. TST.

111. O STF fixou na ADC 58 a tese de que, para a correção monetária dos créditos trabalhistas, deve-se aplicar o IPCA-E na fase pré-judicial e, a partir da distribuição da ação, a taxa SELIC, a qual já compreende juros e correção monetária. No dispositivo da referida ação constou expressamente que os créditos trabalhistas deverão observar “a incidência do IPCA-E na fase pré-judicial e, a partir do ajuizamento da ação, a incidência da taxa SELIC (art. 406 do Código Civil)”. Desse modo, inexistente qualquer previsão sobre a aplicação dos juros de mora de 1% na fase pré-processual e, muito menos, após o ajuizamento da ação.

112. Imprescindível lembrar que referida decisão, por ter sido proferida em ação declaratória de constitucionalidade e, portanto, no exercício do controle concentrado de constitucionalidade, é dotada de efeito vinculante e eficácia erga omnes, de forma que todos os demais órgãos do Poder Judiciário, em todas as suas esferas, ficam a ela vinculados, nos termos do art. 102, § 2º, da Constituição Federal. Sendo assim, nos casos submetidos à sua apreciação, o Poder Judiciário deve proceder à estrita aplicação da tese jurídica fixada nessa decisão, inclusive para a preservação dos princípios da segurança jurídica, da isonomia e da efetividade da tutela jurisdicional.

113. Além disso, como se trata de tese obrigatória fixada pelo Pleno do E. STF em julgamento de ação de controle concentrado de constitucionalidade, o efeito vinculante da decisão "deve ser observado desde a sessão em que proferida", sem necessidade de se aguardar a publicação do v. acórdão nem o seu trânsito em julgado. Nesse sentido, destaca-se a jurisprudência fixada pelo E. STF:

A questão ora posta em julgamento consiste em saber se o efeito vinculante de uma decisão adotada pelo Pleno em ADI deve ser observado desde a sessão em que proferida ou se é necessária, para a produção de efeitos, a publicação do acórdão. (...) Com efeito, o Pleno da Corte, no julgamento da Reclamação no. 2.576-4/SC, rel. Min. Ellen Gracie, assentou não ser necessário o trânsito em julgado para que a decisão proferida em julgamento de mérito em ADI produza seus efeitos: 'AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. CUMPRIMENTO DA DECISÃO. Desnecessário o trânsito em julgado para que a decisão proferida no julgamento do mérito em ADI seja cumprida. Ao ser julgada improcedente a ação direta de inconstitucionalidade ADI no. 2.335 a Corte, tacitamente, revogou a decisão contrária, proferida em sede de medida cautelar...' Está presente, portanto, a plausibilidade jurídica da tese de que, **proferida decisão em ADI, seu efeito vinculante produz-se antes da publicação, o que conduz à conclusão, em exame preambular**, de que a decisão atacada afronta a autoridade decisória da Corte. (STF, Rcl 16031 MC / SP, Rel. Min. Luís Roberto Barroso, j. 21/08/2013, pub. DJE nº 167, divulgado em 26/08/2013) (g.n.)

114. Alternativamente, caso assim não se entenda, a correção monetária deve ser aplicada com base na TR, na forma dos artigos 897, §7º, da CLT e 39 da Lei nº 8.177/91.

115. Portanto, tendo em vista que a decisão vinculativa do E. STF, proferida nos autos da ADC nº 58, fixou como índice de correção monetária e de juros vigentes o IPCA-E, na fase pré-judicial e, a partir do ajuizamento da ação, a taxa SELIC, não há que se falar na incidência autônoma de juros de 1% ao mês, como pretende a Reclamante, nem mesmo sob a forma de supostos juros compensatórios.

III.12. RECOLHIMENTOS FISCAIS E PREVIDENCIÁRIOS.

116. Por cautela, a Reclamada requer sejam deduzidos de eventual crédito da Reclamante os valores referentes às contribuições previdenciárias e fiscais, nos termos da Súmula 368 do TST.

117. No que tange ao Imposto de Renda, este deve ser calculado conforme dispõe a Instrução Normativa 1.500/2014, da Receita Federal do Brasil.

118. Ressalta-se, por fim, não ser de competência desta Justiça Especializada a execução das contribuições previdenciárias devidas a terceiros, pelo que se requer sejam afastadas de eventual condenação.

III.13. PROVAS.

119. A Amazon protesta provar o alegado por todos os meios de prova em direito admitidos, especialmente pelo depoimento pessoal da Reclamante, sob pena de confissão, nos moldes da Súmula nº 74 do E. TST, juntada de documentos, oitiva de testemunhas e outras que se fizerem necessárias no decorrer da lide, além de impugnar os documentos juntados aos autos pela Reclamante.

120. A Amazon junta aos autos os documentos necessários à elucidação do conflito de interesses, declarando o advogado signatário, sob sua responsabilidade pessoal, a autenticidade dos documentos juntados em cópias simples, nos termos do artigo 830 da CLT.

IV. REQUERIMENTOS FINAIS E CONCLUSÃO.

121. Por todo exposto, a Amazon requer sejam acolhidas as preliminares suscitadas e, sucessivamente, sejam os pedidos formulados pela Reclamante julgados improcedentes, devendo esta, arcar com o pagamento das despesas e custas processuais, nos termos do artigo 789, §1º, da CLT.

122. Por fim, reitera o pedido para que todas as notificações, intimações e publicações sejam feitas, **EXCLUSIVAMENTE**, em nome de **CLEBER VENDITTI DA SILVA, inscrito na OAB/SP sob o nº 256.863**, com endereço na Alameda Joaquim Eugênio de Lima, 447, 2º andar, CEP 01403-001, São Paulo – Capital, e-mail: D_Trabalhista_Prazos@mattosfilho.com.br, devendo ser considerada nula qualquer publicação em nome de advogado diverso, a teor da Súmula nº 427 do C. TST.

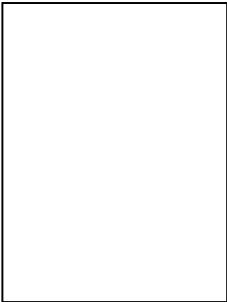
Nestes termos,
pede deferimento.
São Paulo, 27 de maio de 2025.

(assinado eletronicamente)
CLEBER VENDITTI DA SILVA
OAB/SP nº 256.863



Ficha de Registro de Empregado

Gerado por VirtualUser
16/07/2024
09:42:20



Identificação do Empregador

Razão Social Amazon Serv de Varejo Brasil Lt.		Nome Fantasia Amazon Serv de Varejo Brasil Lt.		C.N.A.E. 8220-2/00
Endereço Avenida Eng Billings, 1653		Bairro Jaguare		Cód. Munic. 5300108
Nome do Município São Paulo	CEP 02321-010	Cód. UF SP	CNPJ 15.436.940/0013-39	

1 - 23 - 97 - 15202

Identificação do Empregado

F.R.E.:

Identificação do Empregado							F.R.E.:
Nome DEBORAH SBEGHEN				Nascido em 03/03/1978		Nome do Pai GEORGES EL ALAM	
Nome da Mãe ANA DE FÁTIMA ARANTES EL ALAM				Naturalidade ITAJUBÁ		UF MG	Nacionalidade BRASILEIRA
Estado Civil Casado			Grau de Instrução Pós-Graduação				
Sexo Feminino		Endereço Rua DOUTOR CABRAL DE VASCONCELOS, 142 1				Bairro VILA DOS REMÉDIOS	
Município São Paulo				UF SP	CEP 05105-020	Número CPF 036.276.056-08	Local de Trabalho 1501
Carteira de Identidade	Número 371377985		Órgão Exp. SSP/SP	UF SP	Expedida em 18/07/2017	Validade	
Carteira de Trabalho	Número 49413		Série 123	UF RJ	Expedida em 11/05/2005	Validade	Tipo de Visto
Admissão 13/05/2024	Desligamento 11/07/2024		Cargo Assistente de Atendimento ao Cliente				Últ. Ex. Méd.
PIS / PASEP 130.69445.85.2			Cadastrado em		Função		Profissão Nenhum
Cons. Reg. Nenhum	Número Registro		Região		Salário Base 2.160,00	Outr parc remuneração	Forma Remuneração Salário Mensal
Dados FGTS	Optante Sim	Data Opção 13/05/2024	Retratação		Banco Depositário 0-Nenhum		

Assinatura digital do responsável

ER. J

Ficha de Registro de Empregado

Gerado por VirtualUser
16/07/2024
09:42:21

Jornada de Trabalho - Data de Início do Ciclo (segunda-feira). Duração: 5 dias						
1° dia - das 09:00h às 18:00h			2° dia - das 09:00h às 18:00h			
3° dia - das 09:00h às 18:00h			4° dia - das 09:00h às 18:00h			
5° dia - das 09:00h às 18:00h						

Alterações de Cargo		
13/05/2024	Assist de Atendimento ao Cliente	Admissão

Alterações de Função		
	< Nada Consta >	

Alterações Salariais						
Data	Tipo de Salário	Moeda	Valor Salário	Índice	Motivo	Motivo Secundário
13/05/2024	Salário 1	R\$	2.160,00	0,00	Admissão	Nenhum

Registros de Férias							
Período Aquisitivo		Período de Gozo		Dias gozo	Dias abono	Dias Licença	Status
De 13/05/2024	Até 12/05/2025	De	Até	0	0	0	Em Aberto

Afastamentos			
Data Início	Data Final	Motivo	Qtde. Dias
		< Nada Consta >	

Contribuição Sindical			
Ano	Mês	Sindicato	Valor
		< Nada Consta >	

Registro das Alterações de Outros Dados		
Data	Nome do Campo	Novo Conteúdo
	< Nada Consta >	

Registro de Ocorrências		
Data	Descrição da Ocorrência	Quantidade
	< Nada Consta >	

Registro de Transferências					
Data		Empresa	Filial	CNPJ	No. DRT
	Origem :	< Nada Consta >			
	Destino :	< Nada Consta >			

Beneficiários		
Nome	Data de Nascimentos	Grau de Parentesco
< Nada Consta >		



**ASO - ATESTADO DE SAÚDE OCUPACIONAL****AMAZON SERVICOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA**

17/04/2024

Empresa

Razão Social:	AMAZON SERVICOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA	CNPJ:	15.436.940/0001-03
Endereço:	Avenida Presidente Juscelino Kubitschek	Bairro:	Vila Nova Conceição
Cidade / UF:	São Paulo/ SP	CEP:	04543-011

Funcionário

Nome:	Deborah El Alam Sbeghen		
RG:	37.137.798-5	Nascimento:	03/03/1978
CPF:	036.276.056-08	Idade:	46
Função:	VCS	Código:	9692
Sector:	Customer Service (CC 1551)	Sexo:	Feminino

Médico Responsável pelo PCMSO

CARLOS ALBERTO COELHO CRM SP: 25041

Dados do prestador

Ocupacional - Lapa (PreverMed)
Rua Afonso Sardinha 1551º andar Lapa São Paulo SP

Perigos/Fatores de riscos

Inespecíficos Níveis de riscos aceitáveis com controles operacionais existentes sinalizados no PGR.

EM CUMPRIMENTO À REDAÇÃO ATUALIZADA DA NORMA REGULAMENTADORA Nº 07 (NR-07) DA PORTARIA 3214/78 DO MINISTÉRIO DO TRABALHO PARA FINS DE EXAME

Admissional

Avaliação Clínica e Exames Realizados

17/04/2024 Exame Clínico

Parecer

Apto para função

Observação

As Partes, de comum acordo, concordam com a digitalização deste documento, na forma prevista no art. 6º, caput, do Decreto 10.278, de 18 de março de 2020, que regulamentou o disposto no inciso X do caput do art. 3º da Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019, e no art. 2º-A da Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012.

DECLARO TER RECEBIDO CÓPIA DESTE ATESTADO



Assinado Biometricamente


Nome do Médico examinador (carimbo e assinatura)
CRM: 183757SP

Deborah El Alam Sbeghen
____ / ____ / ____



Assinado digitalmente por: RICARDO DA SILVA TARGUETA:***15419***, Data: 17/04/2024 10:45:09





DEMONSTRATIVO DE PAGAMENTO

Mês / Ano
05/2024

Empresa

CNPJ

AMAZON SERVICOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA

15.436.940/0013-39

Nome do Funcionário

Cargo

DEBORAH SBEGHEN

Assistente de Atendimento ao Cliente

Matrícula

Local

Salário

Dep IR

Dep SF

203261921

amazon servicos de varejo VCS

2.160,00

00

00

COD.	Descrição	QTDE.	VENCIMENTOS	DESCONTOS
0004	Salário - Mensalistas	114,00	1.368,00	
7564	Prog Aj Empregado (EAP)		5,12	
7565	Gross up Prog Aj Empregado (EAP)		1,94	
7575	Ajuda Internet		120,00	
2083	Contribuição Assistencial	1,50		32,40
2103	INSS Normal			103,12
5562	Adiantamento Quinzenal			547,20
7566	Dedução Prog Aj Empregado (EAP)			5,12
TOTALIS			1.495,06	687,84

Banco

Agência

Conta Corrente

Data de Crédito

341

895

12796-7

29/05/2024

LÍQUIDO:

807,22

Bases

Base INSS Sálario

1.375,06

Base Líquida IRRF Sál

930,26

Base de FGTS


1.375,06

Valor Dep FGTS

110,00

Endereço: Rua DOUTOR CABRAL DE VASCONCELOS Nº 142

Bairro: VILA DOS REMÉDIOS - CEP:05105-020



DEMONSTRATIVO DE PAGAMENTO

Mês / Ano
06/2024

Empresa

CNPJ

AMAZON SERVICOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA

15.436.940/0013-39

Nome do Funcionário

Cargo

DEBORAH SBEGHEN

Assistente de Atendimento ao Cliente

Matrícula

Local

Salário

Dep IR

Dep SF

203261921

amazon servicos de varejo VCS

2.160,00

00

00

COD.	Descrição	QTDE.	VENCIMENTOS	DESCONTOS
0004	Salário - Mensalistas	180,00	2.160,00	
0184	Hora Extra 60% - Mês Ant	1,98	38,02	
0347	DSR sobre Horas Extras - Mês Anterior		51,17	
4575	Hora Extra 100% - Feriado - Mês Anterior	7,30	175,20	
7564	Prog Aj Empregado (EAP)		5,14	
7565	Gross up Prog Aj Empregado (EAP)		1,94	
7575	Ajuda Internet		120,00	
2083	Contribuição Assistencial	1,50		32,40
2103	INSS Normal			197,49
2172	Atrasos	0,15		1,80
5562	Adiantamento Quinzenal			864,00
7566	Dedução Prog Aj Empregado (EAP)			5,14
TOTALIS			2.551,47	1.100,83

Banco

Agência

Conta Corrente

Data de Crédito

341

895

12796-7

28/06/2024

LÍQUIDO:

1.450,64

Bases

Base INSS Sálario

2.429,67

Base Líquida IRRF Sál

1.984,87

Base de FGTS

2.429,67

Valor Dep FGTS

194,37

Endereço: Rua DOUTOR CABRAL DE VASCONCELOS Nº 142

Bairro: VILA DOS REMÉDIOS - CEP:05105-020



TERMO DE RESCISÃO DE CONTRATO DE TRABALHO**IDENTIFICAÇÃO DO EMPREGADOR**

01 CNPJ/CEI 15.436.940/0013-39	02 Razão Social/Nome AMAZON SERVICOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA				
03 Endereço (logradouro, nº, andar, apartamento) Avenida Eng Billings, nº 1653 setor 02 predio 13 A				04 Bairro Jaguare	
05 Município São Paulo	06 UF SP	07 CEP 02321-010	08 CNAE 8220200	09 CNPJ/CEI Tomador/Obra	

IDENTIFICAÇÃO DO TRABALHADOR

10 PIS/PASEP 130.69445.85.2	11 Nome 15202-DEBORAH SBEGHEN				
12 Endereço (logradouro, nº, andar, apartamento) Rua DOUTOR CABRAL DE VASCONCELOS, nº 142 1				13 Bairro VILA DOS REMÉDIC	
14 Município São Paulo		15 UF SP	16 CEP 05105-020	17 CTPS (nº, série, UF) 49413/123-RJ	18 CPF 036.276.056-08
19 Data de Nascimento 03/03/1978	20 Nome da Mãe ANA DE FÁTIMA ARANTES EL ALAM				

DADOS DO CONTRATO

21 Tipo de Contrato 3. Contrato de trabalho por prazo determinado sem cláusula assecuratória de direito recíproco de rescisão antecipada				
22 Causa do Afastamento Rescisão Antecipada, pelo Empregador, do Contrato de Trabalho por Prazo Determinado				
23 Remuneração Mês Ant. 2.160,00	24 Data de Admissão 13/05/2024	25 Data do Aviso Prévio	26 Data de Afastamento 11/07/2024	27 Cód. Afastamento RA2
28 Pensão Alim.(%) TRCT 0,00	29 Pensão Alim. (%) FGTS 0,00	30 Categoria do Trabalhador 01 Empregado		
31 Código Sindical	32 CNPJ e Nome da Entidade Sindical Laboral 96.493.622/0001-78 SIND DOS EMPREGADOS NO COM FCO DA ROCHA			

DISCRIMINAÇÃO DAS VERBAS RESCISÓRIAS**VERBAS RESCISÓRIAS**

Rubrica	Valor	Rubrica	Valor	Rubrica	Valor
50 Saldo de 11/dias Salário (Líquido de 00/faltas e DSR)	792,00	51 Comissões	0,00	52 Gratificações	0,00
53 Adic. de Insalubridade 0.00%	0,00	54 Adic. de Periculosidade 0.00%	0,00	55 Adic. Noturno 0.00 Horas a 0.00 %	0,00
56.1 Horas Extras 0.00 horas a 0.00%	0,00	57 Gorjetas	0,00	58 Descanso Semanal Remunerado (DSR)	0,00
59 Reflexo do DSR sobre Salário Variável	0,00	60 Multa Art. 477, § 8º/CLT	0,00	61 Multa Art. 479/CLT	1.080,00
62 Salário-Família	0,00	63 13º Salário Proporcional 02/12 Avos	383,21	64.1 13º Salário-Exerc. 2024 - 02/12 Avos	0,00
65 Férias Proporcionais 02/12 Avos	383,21	66.1 Férias Venc Per Aquis 00/00/0000 à 00/00/0000	0,00	68 Terço Constituc. de Férias	127,74
69 Aviso Prévio Indenizado	0,00	70 13º Salário (Aviso Prévio Indenizado)	0,00	71 Férias (Aviso Prévio Indenizado)	0,00
		99 Ajuste do Saldo Devedor	0,00	TOTAL BRUTO	2.766,16

DEDUÇÕES

Rubrica	Valor	Rubrica	Valor	Rubrica	Valor
100 Pensão Alimentícia	0,00	101 Adiantamento Salarial	864,00	102 Adiantamento de 13º Salário	0,00
103 Aviso Prévio Indenizado	0,00	111 Contribuição Sindical Laboral	32,40	112.1 Previdência Social	59,40
112.2 Previdência Social 13º Salário	28,74	114.1 IRRF	0,00	114.2 IRRF sobre 13º Salário	0,00
				TOTAL DEDUÇÕES	984,54
				VALOR LÍQUIDO	1.781,62

TERMO DE QUITAÇÃO DE RESCISÃO DE CONTRATO DE TRABALHO				
EMPREGADOR				
01 CNPJ/CEI 15.436.940/0013-39		02 Razão Social/Nome AMAZON SERVICOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA		
TRABALHADOR				
10 PIS/PASEP 130.69445.85.2		11 Nome 15202-DEBORAH SBEGHEN		
17 CTPS (nº, série, UF) 49413/123-RJ	18 CPF 036.276.056-08	19 Data de Nascimento 03/03/1978	20 Nome da Mãe ANA DE FÁTIMA ARANTES EL ALAM	
CONTRATO				
22 Causa do Afastamento Rescisão Antecipada, pelo Empregador, do Contrato de Trabalho por Prazo Determinado				
24 Data de Admissão 13/05/2024	25 Data do Aviso Prévio	26 Data do Afastamento 11/07/2024	27 Cód. Afast. RA2	29 Pensão Alimentícia (%) FGTS 0,00
30 Categoria do Trabalhador 01 Empregado				

Foi realizada a rescisão do contrato de trabalho do trabalhador acima qualificado, nos termos do artigo n.º 477 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). A assistência à rescisão prevista no § 1º do art. n.º 477 da CLT não é devida, tendo em vista a duração do contrato de trabalho não ser superior a um ano de serviço e não existir previsão de assistência à rescisão contratual em Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho da categoria a qual pertence o trabalhador.

No dia 19/07/2024 foi realizado, nos termos do art. 23 da Instrução Normativa/SRT n.º 15/2010, o efetivo pagamento das verbas rescisórias especificadas no corpo do TRCT, no valor líquido de R\$ 1.781,62, o qual, devidamente rubricado pelas partes, é parte integrante do presente Termo de Quitação.

São Paulo/SP, 19 de julho de 2024

[Handwritten signature]

150 Assinatura do Empregador ou Preposto

151 Assinatura do Trabalhador

152 Assinatura do Responsável Legal do Trabalhador

156 Informações à CAIXA:

A ASSISTÊNCIA NO ATO DE RESCISÃO CONTRATUAL É GRATUITA.
Pode o trabalhador iniciar ação judicial quanto aos créditos resultantes das relações de trabalho até o limite de dois anos após a extinção do contrato de trabalho (Inc. XXIX, Art. 7º da Constituição Federal/1988).



Payment Details - T0O80972F32EB0BW

Credit Transfer
Transaction Type: Urgent/Wire
Status: Accepted By Bank
Transaction ID: T0O80972F32EB0BW

Debit Account Information

Debit Bank: MLBOBRXXXX
Debit Account: 130610575018
Debit Account Name: Amazon Servicos De Varejo Do Brasil Ltda
Debit Currency: BRL

Beneficiary Details

Beneficiary Name: DEBORAH SBEGHEN
Beneficiary Address: RUA DOUTOR CABRAL DE VASCONCEL
00000000000000000000000000000000
SAO PAULO
Beneficiary City:
Beneficiary State: 00
Beneficiary Postal Code: 00000000
Beneficiary Country:
Beneficiary Account: 000000127967
Beneficiary Bank ID: 341
BR
Beneficiary Email:
Beneficiary Mobile Number:

Payment Details

Credit Currency: BRL
Credit Amount: 1,781.62
Value Date: 19-Jul-2024

Optional Information

Sender's Reference Number: 4012407190600023

Beneficiary Information:

Reference

00000000000000000000

00000000000000000000

00

Date

Amount

BRL 0.00

Additional Routing

Charges: Shared

Intermediary Bank ID:

Receiver Information:

Control Information

Input: SYSTEM

Input Time: 19-Jul-2024 10:35:04 AM PDT

Approver: andrsala

Time: 19-Jul-2024 10:36:24 AM PDT

Approved: camilafi

Time: 19-Jul-2024 10:55:47 AM PDT

Reason: Inclusion made successfully.

Close



(https://atoz.amazon.work/)

Search Amazon (...)

My HR



(https://atoz.amazon.work/myhr?

utm_source=AtoZ_Header)

Inside Amazon (/en/Pages/default.aspx) > Services (/en/services/Pages/default.aspx) > Legal (/en/services/legal/Pages/default.aspx) > Legal - US (/en/services/legal/us/Pages/default.aspx) > Code of Business Conduct and Ethics (/en/services/legal/us/codeofconduct/Pages/ConductandEthics.aspx) > Code of Business Conduct & Ethics (/en/services/legal/us/codeofconduct/Pages/ConductandEthics.aspx) > Código de Conduta e Ética Empresarial (Code of Conduct - Portuguese)

Published by/Contact Information: Amazon Business Conduct & Ethics

Intended Audience:

Last Revised: 4/11/2018

Os trabalhador da Amazon.com devem agir sempre de acordo com a lei, de maneira ética e no melhor interesse da Amazon.com. Este Código de Conduta Empresarial e Ética (o "Código de Conduta") prevê os princípios norteadores básicos.

Aqueles trabalhador que têm dúvidas se sua conduta ou se a conduta de seus colegas está de acordo com o Código de Conduta, deverão contatar seu gerente ou o Departamento Jurídico. Os trabalhador também poderão informar a respeito de qualquer suspeita de descumprimento conforme previsto nas diretrizes de notificação do Departamento Jurídico, mencionadas no parágrafo IX abaixo.

On This Page

[Observância das Leis, Normas e Regulamentos](#)[Conflitos de Interesse](#)[Política de "Insider Trading"](#)[Discriminação e Assédio](#)[Saúde e Segurança](#)[Determinação de Preço](#)[Suborno, Pagamentos a trabalhador Públicos](#)[Escrituração, Relatórios e Integridade Financeira](#)[Dúvidas; Notificação de Violações](#)[Atestado Periódico](#)[Conselho de Administração](#)

[Renúncias](#)[My HR](#)

Observância das Leis, Normas e Regulamentos

<https://atoz.amazon.work/myhr?>

Os trabalhador deverão seguir as leis, normas e os regulamentos aplicáveis em todas as ocasiões. Os trabalhador que tiverem dúvidas a respeito da aplicabilidade ou interpretação de alguma lei, norma ou algum regulamento, deverão contatar o Departamento Jurídico.

[Top of Page](#)

Conflitos de Interesse

Espera-se que os trabalhador usem seu discernimento, em todas as ocasiões e de todas as maneiras, no melhor interesse da Amazon.com. Haverá um "conflito de interesses" quando o interesse pessoal de um funcionário interferir nos melhores interesses da Amazon.com. Por exemplo, poderá ocorrer um conflito de interesses quando um funcionário ou seu parente receber uma vantagem pessoal em decorrência da posição do funcionário na Amazon.com. Também poderá surgir um conflito de interesses a partir de um relacionamento comercial ou pessoal do funcionário com um cliente, fornecedor, concorrente, parceiro comercial ou outro funcionário, caso esse relacionamento impeça ou afete o discernimento comercial objetivo do funcionário.

Devido ao fato de um funcionário receber brindes ou serviços poder criar um conflito de interesses, o Departamento Jurídico desenvolverá e manterá diretrizes para a divulgação de brindes ou serviços recebidos de clientes, fornecedores, concorrentes ou parceiros comerciais.

Os trabalhador deverão procurar evitar conflitos de interesse e aqueles que acreditam que pode haver algum conflito deverão imediatamente notificar o Departamento Jurídico. O Departamento Jurídico irá ponderar os fatos e as circunstâncias da situação para decidir se é apropriado tomar alguma medida corretiva ou mitigadora.

[Top of Page](#)

Política de "Insider Trading"

A legislação e regulamentação aplicáveis proíbem a negociação de valores mobiliários por parte de pessoas que detenham informações importantes que não sejam normalmente conhecidas ou estejam disponíveis para o público.

Os trabalhador da Empresa não poderão a) negociar ações ou outros títulos enquanto detiverem informações "não-públicas" importantes, ou b) repassar informações "não-públicas" importantes a terceiros, sem a autorização expressa da Empresa ou recomendar a terceiros que negociem ações ou outros títulos com base em tais informações.

A Empresa adotou diretrizes concebidas para implantar esta política. Espera-se que todos os empregados analisem e sigam as Diretrizes de "Insider Trading" da Amazon.com. Determinados trabalhadores deverão observar as 'janelas de negociações' e/ou exigências de pré-liberação ao negociarem com os títulos da Amazon.com.

(https://atoz.amazon.work/)

(https://atoz.amazon.work/myhr?
utm_source=AtoZ_Header)

[Top of Page](#)

Discriminação e Assédio

A Amazon.com oferece oportunidades iguais em todos os aspectos de trabalho e não irá tolerar nenhum tipo de discriminação ou assédio. Para mais informações, vide as políticas da Amazon.com sob os títulos Oportunidades Iguais de Trabalho e Assédio no Local de Trabalho no Manual do Proprietário da Amazon.com.

[Top of Page](#)

Saúde e Segurança

A Amazon.com oferece um ambiente de trabalho limpo, seguro e saudável. É de responsabilidade de cada funcionário manter um local de trabalho seguro e saudável seguindo as normas e práticas de segurança e saúde e notificando acidentes, lesões e condições, procedimentos ou comportamentos inseguros.

Violência e comportamento intimidador não são permitidos. Os trabalhador deverão comparecer ao trabalho em condições de realizar suas funções, livres da influência de drogas ilegais ou álcool.

[Top of Page](#)

Determinação de Preço

Os trabalhador não poderão discutir preços nem fazer nenhum acordo formal ou informal com qualquer concorrente com relação a preços, descontos, termos comerciais, ou os segmentos de mercado e canais nos quais a Empresa atua, quando o propósito ou resultado de tal discussão ou acordo for inconsistente com a legislação antitruste aplicável. Em caso de dúvidas a respeito desta cláusula ou da legislação antitruste aplicável, entre em contato com o Departamento Jurídico.

[Top of Page](#)

Suborno. Pagamentos a trabalhador Públicos

Trabalhador não podem pagar suborno a qualquer pessoa ou sob qualquer fundamento. A Lei dos Estados Unidos sobre a Prática da Corrupção no Exterior ("U.S. Foreign Corrupt Practices Act") e legislações semelhantes em outros países proíbem a oferta ou pagamento de qualquer objeto de valor, direta ou indiretamente, a autoridades de governos estrangeiros ou candidatos políticos

estrangeiros a fim de obter ou reter negócios. Os trabalhador não poderão efetuar pagamentos ilegais a autoridades públicas, diretamente ou por meio de terceiros. Os trabalhador que estiverem conduzindo negócios com autoridades públicas de qualquer país deverão contatar o Departamento Jurídico para orientação sobre a lei que rege pagamentos e brindes a tais autoridades.

(https://atoz.amazon.work/)

(https://atoz.amazon.work/myhr?
utm_source=AtoZ_Header)

[Top of Page](#)

Escrituração, Relatórios e Integridade Financeira

Os livros, registros, contas e demonstrações contábeis da Amazon.com deverão ser mantidas de forma detalhada, refletir adequadamente as operações da Empresa e estar em conformidade tanto com a legislação aplicável como com os controles internos do sistema da Empresa. Além disso, os relatórios financeiros públicos da Amazon.com deverão conter a divulgação completa, fiel, precisa, tempestiva e compreensível de tais dados, conforme exigido por lei. Os grupos financeiro, contábil e jurídico da Empresa são responsáveis pelos procedimentos destinados a assegurar controles apropriados internos e de divulgação, sendo que todos os trabalhador deverão cooperar com tais procedimentos.

[Top of Page](#)

Dúvidas; Notificação de Violações

Os trabalhador deverão falar com seus superiores hierárquicos ou com o Departamento Jurídico quando tiverem alguma dúvida quanto à aplicação do Código de Conduta ou quando não souberem como agir em determinada situação.

O Departamento Jurídico da Amazon.com desenvolveu e mantém diretrizes de notificação para trabalhador que desejem notificar violações ao Código de Conduta. Essas diretrizes incluem informações sobre a elaboração de relatórios ao Departamento Jurídico e a um terceiro independente. Consulte as diretrizes de notificação para mais informações e instruções.

A Amazon.com não permitirá retaliação contra algum funcionário por ter notificado, de boa fé, a má conduta de outros. Os trabalhador deverão cooperar com as investigações internas sobre potencial ou suposta má conduta.

Os trabalhador que violarem o Código de Conduta estarão sujeitos a medidas disciplinares até, e inclusive, sua demissão.

[Top of Page](#)

Atestado Periódico

O Departamento Jurídico designará determinados trabalhador que, com base em seu nível de responsabilidade ou na natureza de seu trabalho, sejam requisitados a atestar periodicamente que leram, entenderam e observaram o Código de Conduta.

[Top of Page](#)

Conselho de Administração

Com relação a seu serviço em nome da Empresa, o Conselho de Administração da Amazon.com deverá observar as disposições relevantes deste Código de Conduta, inclusive conflitos de interesse, 'insider trading' e cumprimento de todas as leis, normas e os regulamentos aplicáveis. (https://atoz.amazon.work/myhr?utm_source=AtoZ_Header)

[Top of Page](#)

Renúncias

As renúncias a este Código de Conduta somente poderão ser realizadas nos termos permitidos pela legislação aplicável.

[Top of Page](#)

Related Information

Related Policies



VCS BRA Policies - English



Contents

VCS BRA Policies..... 1

..... 1

Policy: VCS Blackout Periods - BRA.....2

Policy: VCS Electronic Device Usage - BRA3

Policy: VCS Consensual Relationship - BRA5

Policy: VCS Customer and Account Security - BRA6

Policy: VCS Dress Code and Hygiene - BRA.....7

Policy: Vacations - BRA8

Policy: VCS Holiday - BRA.....10

Policy: VCS Standards of Conduct - BRA.....12

Policy: Virtual Customer Service (VCS) Employment - BRA13

VCS Requirements Checklist - BRA18

Policy: VCS Attendance - BRA.....20

Policy: VCS Internal Sales - BRA.....25

Policy: VCS Good Standing - BRA.....26

Policy: VCS Occupational Health and Safety - BRA26

VCS Outage Standard Operation Procedure (SOP) - BRA30

Policy: VCS Acting Roles - BRA35

Policy: VCS Blackout Periods - BRA

The following labor policy for the regulation of blackout periods is established for the division of **Virtual Customer Services (VCS) of Amazon Brazil**, specifically for Virtual Customer Service (VCS) employees, and it will be governed by the following conditions.

Section I: General compliance norms

Article 1: Purpose. The purpose of this policy is to explain the restrictions Amazon can set for time off requests during times of increased customer demand, known as blackout periods. These include, but are not limited to, Amazon Day, Book Friday, and Peak Season (end-of-year holidays).

Article 2: Scope. This labor policy is of obligatory compliance for all VCS Amazon Brazil employees (hereinafter individually referred to as “VCS associate” and collectively as “VCS associates”), regardless of their roles, functions, or forms of contract, and it must be applied along with the Labor Code.

Article 3: During high-volume periods, Amazon needs to make every effort to help meet our customers' expectations. For this reason, Amazon may establish blackout periods to regulate time-off requests and set certain restrictions. Amazon will communicate blackout periods to all VCS associates with enough time in advance for them to plan ahead, depending on business needs. However, the periods described in Article 1 typically imply a blackout period.

Section II: Limitations

Article 4: Scheduled time off. Amazon generally denies VCS associates' requests to schedule time off work during blackout periods, such as unpaid leaves of absence. Amazon will grant medical-related leaves of absence, maternity and paternity licenses, among others, as required by law or Collective Bargaining Agreement.

Article 5: Vacations. Amazon will not approve VCS associates' requests for vacation during blackout periods. The vacation period must be planned to be taken before or after blackout periods, observing the legal limits.

Article 6: Voluntary time off (VTO). During blackout periods, Amazon will not post any VTO nor approve VTO requests from VCS associates. On the contrary, Amazon may require VCS associates to work overtime to cover increased contact volumes.

Section III: Exceptions

Article 7: Considering business needs, Amazon may decide to suspend a blackout period and approve vacations and VTO requests. If this happens, Amazon will communicate the changes to VCS associates in advance. This variability could happen to certain departments or to the entire VCS population. If the number of requests for VTO exceeds the number needed, managers (or the lead or process assistant for the area) will select associates on a first come, first served basis.

Article 8: If there are time off requests approved before a blackout-period communication, such as vacations, they will remain approved and the VCS associate may enjoy them accordingly.

Section IV: Non-adherence to policy

Article 9: A breach of this labor policy, the norms of the Labor Code, or the associate's obligations will be penalized once Amazon verifies the fault, according to the relevant dispositions of the Labor Code.

Policy: VCS Electronic Device Usage - BRA

The following labor policy for the regulation of the electronic devices usage is established for the employees of **Virtual Customer Service (VCS) Amazon Brazil**, hereinafter referred to as “Amazon”, and will be governed by the conditions below.

Definitions, acronyms, and abbreviations

- VCS: Virtual Customer Service
- CSC: Customer Service Central
- AUX: Auxiliary (CSC login status)

Section I: Usage of mobile phones

Article 1: Purpose. The purpose of this policy is to set clear guidelines regarding the use of personal mobile phones and other electronic devices during working hours in order to keep the confidential information of Amazon and its customers safe.

Article 2: Scope. This labor policy is of obligatory compliance for all VCS Amazon Brazil employees (hereinafter individually referred to as “VCS associate” and collectively as “VCS associates”), regardless of their roles, functions, or forms of contract, and it must be applied along with the Labor Code.

Article 3: Although Amazon understands the importance of communication with family members and other people while at work, personal use of cell phones is prohibited during working hours as it may interfere with work duties. This includes making or receiving phone calls, text messaging, playing games, accessing the internet or social media apps, taking photos, recording video or voice, or any other use. VCS associates must keep their personal cell phones on silent and stowed away while working on customer contacts.

Managers and other positions specified by management are allowed to use their personal cell phones for business purposes only purposes.

Article 4: Hourly VCS associates, regardless of level or role, must not connect their Amazon email accounts to their personal cell phones or devices. If work needs to be completed while off site, hourly VCS associates must contact their manager for instructions.

Section II: Personal calls

Article 5: VCS associates must not take personal calls while handling Amazon contacts or use Amazon tools and systems to make personal calls.

Section III: Emergency calls

Article 6: In the event that VCS associates need to take an emergency phone call, they should notify their manager or any other member of their leadership team immediately. In addition, they should change the corresponding AUX (CSC login status) to the appropriate state. If VCS associates are handling a customer contact at that moment, they must not place the customer on hold to answer the phone. VCS associates are expected to complete the contact before taking their personal call. If the emergency cannot wait, VCS associates should notify their manager immediately to receive further instructions.

Section IV: Personal electronic devices

Article 7: VCS associates cannot play music, turn on streaming services, or watch TV while taking business contacts.

Article 8: VCS associates are required to have stable internet connectivity. The use of other devices should not interfere with their work duties or the stability of Amazon systems.

Article 9: Usage of other personal electronic items is limited to break times, except when necessary for the performance of the job. These items include but are not limited to tablets, gaming devices, TVs, and other personal electronic devices. In addition, access to social media, websites, or streaming services with Amazon computers is forbidden. VCS associates must not download, transfer, or copy music or files from Amazon computers onto personal electronic devices.

Section V: Non-adherence to policy

Article 10: Any violation of this or any other referenced policy will result in disciplinary action, up to, and including, termination.

Policy: VCS Consensual Relationship - BRA

The following labor policy for the regulation of consensual relationships between employees is established for **Virtual Customer Service (VCS) Amazon Brazil**, hereinafter referred to as “Amazon”, and it will be governed by the following conditions.

Definitions, acronyms, and abbreviations

- **VCS:** Virtual Customer Service
- **OM:** Operations Manager
- **HR:** Human Resources

Section I: General compliance norms

Article 1: Purpose. At times, consensual romantic relationships between coworkers may occur. This policy is intended to regulate a consensual romantic relationship between coworkers in Amazon and set clear guidelines regarding the process to follow when such relationships occur.

Article 2: Scope. This labor policy is of obligatory compliance for all Amazon associates, including VCS associates, without regard to their position, function, or type of contract.

Section II: Relationships involving employees

Article 3: Consensual, romantic relationships between coworkers are prohibited when one party has supervisory authority over the other, including direct manager, skip-level manager, and the alike. VCS associates are expected to report immediately any romantic relationship that fits in this prohibition to the line-of-business head (senior OM or site leader) or HR. Leadership is expected to maintain confidentiality.

Article 4: In case of a prohibited romantic relationship, one of the involved employees should move to another position within a reasonable term given by Leadership and HR. Amazon, considering the risks, can take appropriate actions, including, but not limited to, a manager, schedule, or shift change; a change in the responsibilities of the individuals involved; re-assignment or transfer of location within Amazon; or any other measure at Amazon's discretion, except a demotion, which is not permitted by law.

Section III: Romantic conversations

Article 5: Employees must not engage in romantic or sexual conversations during working hours or using Amazon tools, such as email, chat, or Pulse.

Section IV: Non-adherence to policy

Article 6: Failure to comply with this policy may result in a disciplinary action.

Policy: VCS Customer and Account Security - BRA

The following labor policy is for the regulation of the customer and account security for the employees of **Virtual Customer Service (VCS) Amazon Brazil**, hereinafter referred to as "Amazon", and will be governed by the conditions below.

Section I: Objectives

Article 1: Purpose. The purpose of this policy is to regulate the VCS employees' compliance with the Customer and Account Security guidelines.

Article 2: Scope. This labor policy is of obligatory compliance for all VCS Amazon Brazil employees (hereinafter individually referred to as "VCS associate" and collectively as "VCS associates"), regardless of their roles, functions, or forms of contract, and it must be applied along with the Labor Code.

Article 3: Definition. For the application of this labor policy, "Customer and Account Security" refers to the verification process VCS associates must follow to safeguard customers' information.

Section II: Customer and account security

Article 4: All VCS associates are expected to verify the identity of our customers per the Contact Account Confidentiality guidelines, which specifically address the verification of every customer's email address, name, billing address, and credit card.

Article 5: Procedure. To ensure that VCS associates follow security expectations, supervisors and leads will conduct weekly evaluations of random contacts. If any of the random contacts do not meet security expectations, the following will occur:

- The VCS associate will receive a "failed security instance" for that week.
- Failed security instances will result in appropriate disciplinary action.
- The progressive path for security performance management will be triggered by each security fail. In its sole discretion, Amazon may enforce discipline for all violations of the security policy based on severity or frequency of such infractions.

Section III: Non-adherence to policy

Article 6: Any attempt to deceive Amazon, or a breach of this labor policy, the norms of the Labor Code, the General Brazilian Data Protection Law (LGPD), or any other legal provision will be penalized, once the fault has been verified, according to Amazon's internal working rules and policies, the relevant dispositions of the Labor Code, and any other applicable laws.

Policy: VCS Dress Code and Hygiene - BRA

The following labor policy for the regulation of dress code and personal hygiene is established for the division of **Virtual Customer Service (VCS) Amazon Brazil**, hereinafter referred to as “Amazon”, and will be governed by the conditions below.

Section I: Purpose

Article 1: The purpose of this policy is to set clear guidelines regarding proper dress code and hygiene in the workplace.

Article 2: This labor policy is of obligatory compliance for all VCS Amazon Brazil employees (hereinafter individually referred to as “VCS associate” and collectively as “VCS associates”), regardless of their position, function, or form of contract, and it must be applied along with the Labor Code.

Section II: Dress code

Article 3: Amazon employees can wear casual clothing at work. However, Amazon expects employees to exercise common sense and discretion when deciding what clothing to wear while working.

Article 4: Even though VCS associates are working from home, Amazon reserves the right to determine whether a particular item of clothing is inappropriate, especially when using the camera during meetings. In particular, Amazon does not permit clothing that is too revealing or contains offensive or discriminatory slogans.

Article 5: Amazon allows the use of caps, hats, and other headgear while working. However, these items must comply with Article 3 regulations.

Article 6: These regulations apply, by extension, to Phone Tool photo selections.

Article 7: If required, Amazon can request its employees to adopt a formal dress code when meeting clients or suppliers in person, or attending specific business meetings, in accordance with local practices.

Section III: Hygiene

Article 8: Amazon expects its employees to maintain their personal hygiene to an acceptable standard. In addition, employees must keep their workspace and Amazon equipment clean and organized to ensure a healthy work environment and that their equipment functions well.

Section IV: Non-adherence to policy

Article 9: A continued disregard for this Dress Code and Hygiene policy may lead to disciplinary action.

Article 10: If this policy conflicts with the employees’ religious obligations and beliefs, they should contact Human Resources.

Policy: Vacations - BRA

The following labor policy for the regulation and enjoyment of vacations is established for the division of **Virtual Customer Service (VCS) Amazon Brazil**, hereinafter referred to as "Amazon", and will be governed by the conditions below.

Section I: Purpose

To acquaint all Amazon Brazil employees of the applicable vacation procedures and their duties and responsibilities.

Section II: Eligibility

Amazon's full time employees.

Section III: Description

Vacations: an employee's right to paid time off after the expiration of an accrual period.

Accrual Period: an interval of 12 months, starting at the employee's hire date. After the accrual period, an employee has the right to take vacation, as follows:

- 30 consecutive days, if the employee has been absent for less than 5 times during the accrual period.
- 24 consecutive days, if the employee has been absent for 6 to 14 times during the accrual period.
- 18 consecutive days, if the employee has been absent for 15 to 23 times during the accrual period.
- 12 consecutive days, if the employee has been absent for 24 to 32 times during the accrual period.

Absences: will be calculated only unauthorized absences.

Selling Vacation ("abono pecuniário"): employees may request to sell back to the company up to 1/3 of their vacation time (i.e., receive it in cash), without impacting their salary for the days actually worked, referred to as "Sold Vacation."

Leave: the vacation period, when the employee does not work or report to work.

Section IV: Vacation Leave

- The company has the unilateral right to determine the vacation scheduling of its employees, provided that the employees are notified at least 30 days in advance of the period scheduled. Employee should sign the notification.
- The leave period indicated on the vacation receipt must coincide with the actual leave days of the employee.
 - The first day of vacation may not coincide with the eve of holidays or weekly paid rest days; and an interval of at least two days in advance shall be observed.

Section V: Notice of Vacation

The employee shall sign the corresponding vacation receipt on or before his/her last day prior to the vacation leave.

Section VI: Vacation Leave Options

After 12 months of work, the employee is eligible for the period of 30 days, safeguarding the right of the employee to sell 1/3 of the back vacation pay. The granting of vacation time should meet Amazon's needs.

The vacation may be split in up to three periods. One of them being not less than fourteen days and the other cannot be less than five consecutive days each one, with express agreement of the employee, and none of these cases the vacation can start within two days prior to a paid holiday or weekly rest day.

The employee's request will be evaluated by Amazon, who will attend or not, in its sole discretion, request the fractionation done by the employee.

Section VII: Payment

- Sold back vacation pay - 1/3 of the days of vacation (optional) – such request must be made to the HR up to 15 days before the end of the vesting period;
- Vacation premium (1/3): vacation pay will be increased by 1/3 of the employee's regular salary;
- The first installment of the 13th salary may be paid with the vacation pay, upon employee request, if such installment has not already been paid. Payment must be requested by the employee in accordance with the following schedule:
 - Amazon Varejo e Serviços - It must be requested when the employee is communicated of his vacation period;
 - AWS (A100ROW) – It must be requested at least 30 days before the beginning of the vacation period.

Vacation premium payment date: Two business days before the beginning of the vacation leave

Section VIII: Special Situations

- Leave of 30 days or longer during the accrual period results in vacation rights corresponding to such accrual period being forfeited. A new accrual period will start upon the employee's return to work.
- Sick leave when the employee is receiving a social security benefit for more than 6 months during the accrual results in vacation rights corresponding to such accrual period being forfeited. A new accrual period will start upon the employee's return to work.

Section IX: General Rules

- Except other than selling 10 days of vacation time, employees are not allowed to sell their vacations. In other words, employees may not receive their vacation pay but then not actually take their vacation time as scheduled.
- No employee may receive vacation pay but then take the correspondence vacation time off at a later period.
- Employees cannot change their vacation scheduling less than 30 days from the vacation leave.
- Vacation period must be communicated to the employees at least 30 days in advance.
- Employees cannot take vacation before corresponding accrual period is complete.
- The employee must request his time off through the ApData Portal (Global Antares System), found in the following link: <https://apdata.com.br/amazon/>, in addition the manager must approve the requisition via system.
- If the employee do not schedule his/her vacation, 30 days prior to the expiration of the next accrual period, the payroll system will automatically schedule such vacation and HR will inform the employee at least 45 days in advance.

- The employee, his/her superior, HR and legal department will be notified of the limit dates to schedule vacation 120, 90 and 60 days in advance. In case vacation is not scheduled during these periods, the employee will be informed that he will leave on vacation within 30 days of the receipt of such communication.

Section X: Responsibilities

a. Employee

- Agree on vacation scheduling with your manager.
- Request time off period within 30 days previously, through the ApData Portal. If the manager is based outside of Brazil, employee must request vacations directly to Payroll via ticket, copying manager for approval;
- Get the approval from the manager through the system within 30 days previously to the vacation;
- Sign the vacation notice and receipt and provide your Work Booklet (CTPS) to Human Resources to update before your vacation starts.
- Attend the exactly requested time off period stated in the vacation notice.

b. Manager

- Ensure the enforcement of the terms stated in this Policy;
- Ensure your employees have taken all required vacation time prior to end of the next accrual period;
- Schedule employees' vacation in accordance with the terms stated in this Policy;
- Ensure that no employee remains working during his/her scheduled vacation;
- Confirm that the employee returns to work when his/her vacation ends.

c. Human resources

- If the employee do not schedule his/her vacation, 30 days prior to the expiration of the next accrual period, Human Resources will automatically schedule such vacation and inform the employee at least 45 days in advance
- Ensure the employee has signed the required vacation notice and vacation receipt.
- Inform the terms stated in this Policy and provide information to employees and managers.

d. Finance (Payroll)

- Forward to HR the vacation reporting for all employees every month;
- Calculate and issue the notification and the vacation receipts and forward them to HR;
- Ensure vacation pay is paid to the employee two business days before of the beginning the employee's vacation.
- Ensure the communication of the vacation's expiration to employees, managers, HR and legal.

Section XI: Effective Date

Last revised on September 01, 2019.

Policy: VCS Holiday - BRA

The following labor policy is for the regulation of the holidays applicable to the division of **Virtual Customer Service (VCS) of Amazon Brazil**, hereinafter referred to as "Amazon", and will be governed by the conditions below.

Section I: Objectives

Article 1: Objective. Regulate the compliance with and enjoyment of holidays.

Article 2: Scope. This policy is of mandatory compliance for all VCS employees (hereinafter individually referred to as “VCS associate” and collectively as “VCS associates”) of Amazon and must be applied in accordance with the Labor Legislation and Collective Bargaining Agreement (“CBA”).

Article 3: Definition. For the application of this labor policy, it is considered as “holiday”, any day that, in accordance with the current Labor Legislation, must be granted to VCS associates for the participation of certain celebration, being civic, religious, social, or historical.

Section II: About the holidays

Article 4: Mandatory national holidays in Brazil are:

- New Year's Day (January 1)
- Good Friday (Friday)
- Tiradentes (April 21)
- Labor Day (May 1)
- Corpus Christi
- Independence Day (September 7)
- Nossa Senhora Aparecida (October 12)
- Finados (November 2)
- Republic Day (November 15)
- Christmas Day (December 25)

Each day will be enjoyed on the day established by law. In addition, although not mandatory, Amazon grants at its discretion Carnival Tuesday as holiday to all VCS associates.

Article 5: State or municipal holidays will be observed according to the location of the organization in which the VCS associate was hired.

Article 6: Any modification, suppression, or reform that by law is done to holidays will be incorporated in full right to this policy, having effect said modification, suppression, or reform, the same day when the law comes into force.

Article 7: Subject to the terms and conditions of the applicable CBA, Amazon can request VCS associates to work on holidays when the work is necessary and unavoidable.

VCS associates who are required to work on a holiday will be paid in accordance with Brazilian Labor Law and CBA, as follows:

- Exempt employees: Based on their job responsibilities, these levels are not required to work on a holiday. However, if there is the need to work on those days, they will be granted with a compensatory day during the same work week and thus no overtime premium will apply.
- Non-exempt employees: If VCS associates who are scheduled to work on a holiday will be paid in accordance with the CBA.

Article 8: VCS associates who are not required to work on a holiday that falls on one of their scheduled workdays will receive the payment for the hours scheduled to be worked that day as holiday pay, in accordance with the CBA.

Article 9: VCS associates not scheduled to work must receive approval in advance to work on a holiday.

Article 10: VCS associates scheduled to work, and who want a day off on a holiday, should request the approval to Workflow following the Latin America (LATAM) Holiday process. Workflow will approve or deny the request based on volumes and staffing needs.

Section III: Responsibilities

Article 11: A breach of this labor policy, the norms of the Labor Code, or the VCS associate's obligations, will be penalized once Amazon verifies the fault, according to the relevant dispositions of the Labor Code.

Policy: VCS Standards of Conduct - BRA

The following labor policy for the regulation of standards of conduct is established for the division of **Virtual Customer Service (VCS) of Amazon Brazil**, hereinafter referred to as "Amazon", and will be governed by the conditions below.

Section I: General compliance norms

Article 1: Objective. The purpose of this policy is to establish the standards of conduct and provide a list of examples of infractions that may result in disciplinary action, up to and including termination.

Article 2: Scope. This labor policy is of obligatory compliance for all VCS Amazon Brazil employees (hereinafter individually referred to as "VCS associate" and collectively as "VCS associates"), regardless of their roles, functions, or forms of contract, and it must be applied along with the Labor Code.

Section II: Acts of misconduct

Article 3: The following acts of misconduct are offenses under the Disciplinary policy. They are not in any specific order and their respective disciplinary action will be in accordance with Amazon's policy on disciplinary measures and applicable law:

- Disrespect or rudeness to an Amazon customer. Providing a poor customer experience.
- Theft or inappropriate removal or possession of property.
- Assaulting, threatening, intimidating, coercing, or interfering with supervisors or associates.
- Making unauthorized statements about Amazon to the press or in any public forum (as only Amazon's authorized spokespersons may make authorized company statements).
- Violation of Amazon's [VCS Occupational Health and Safety policy](#).
- Threatening or showing violence to other employees by email, chat, or phone, before, during, or after working hours.
- Gross misconduct.
- Negligence.
- Sexual or other unwelcome harassment.
- Making, publishing, or repeating false, vicious, or malicious statements concerning an associate, Amazon, or its products.
- Discriminating against an employee or candidate because of their race, religion, creed, color, national origin, citizenship, marital status, sex, age, sexual orientation, veteran status, political ideology, ancestry; or the presence of any physical, sensory, or mental disabilities, or any other legally protected status.
- Negligence or improper conduct leading to damage of employer-owned, employer-leased, or customer-owned property.
- Insubordination or other disrespectful conduct.
- Falsification of personnel or other Amazon documents or records, including employment applications.
- Unauthorized removal of Amazon documents.
- Unauthorized disclosure of business "secrets" or confidential information.
- Intentionally making entries on another associate's time card or sheet, or falsely altering a timekeeping document.
- Failure to cooperate with Amazon investigations.

- Violation of safety policies, procedures, standards, regulations, or laws.
- Creating a hazardous or dangerous situation.
- Absences, late arrivals, and job abandonment according to the law and Amazon [VCS Attendance policy](#).
- Unauthorized absence, excessive absenteeism, or any absence without proper notice.
- Failure to adhere to start, finish, or break time policies.
- Invalid disconnections or periods of silence during customer calls, and any other type of work avoidance.
- Failure to carry out a work assignment in an efficient, responsible, and acceptable manner.
- Abusive, profane, or insulting language to an employee or vendor.
- Unauthorized use, misuse, or abuse of equipment, products, or material, including personal use; downloading, viewing, or distributing pornography; downloading music, unauthorized programs, and the like.
- Stop working during scheduled working hours without permission.
- Unauthorized solicitations or collections for any purpose whatsoever on the Amazon premises.
- Unauthorized distribution of literature (physical or digital) at any time on the Amazon premises.
- Unauthorized posting or removing of notices or signs, or writing of any form on Amazon property.
- Creating or contributing to disorderly or unsanitary working conditions.
- Failure to report or remedy any unsafe conditions, procedures, or behaviors.
- Failure to report immediately an accident or injury, regardless of severity, when it occurs on Amazon property, or while performing company business.
- Using Amazon's equipment for personal purposes not related to work.

Section III: Disciplinary actions

Article 4: A breach of this labor policy will be penalized once Amazon verifies the fault, according to the relevant dispositions of the law and internal regulations.

Policy: Virtual Customer Service (VCS) Employment - BRA

The following labor policy for the regulation of the Virtual Customer Service Employment policy is established for the division of **Virtual Customer Service (VCS) of Amazon Brazil**, hereinafter referred to as "Amazon", and it will be governed by the following conditions.

Section I: Overview

Article 1: As part of Amazon Virtual Customer Service (VCS) team, the associate is expected to work all scheduled hours from home or other remote location approved by Amazon. These policies and procedures apply to the Amazon employee working virtually from home or a remote location all of the time, known as a VCS associate. These policies and procedures are not intended to be a comprehensive source of all job requirements and procedures, but rather a summary of major points regarding the employee's status as a VCS associate, hereinafter individually referred to as "VCS associate" and collectively as "VCS associates". Failure to comply with the requirements in these policies and procedures may result in a disciplinary action, up to and including, termination of the employment.

Article 2: Remote and virtual employment is subject to Amazon approval and the filling of the requirements established in this policy.

Article 3: The VCS associate's work from home area is considered an extension of the Amazon office for labor purposes when the associate is working. All country and VCS policies and procedures at Amazon, including, but not limited to, safety, drugs and alcohol, performance, confidentiality, conduct, attendance, data security, solicitation, and privacy are in full force and applicable to VCS associates during working hours. As an extension of the corporate office, these policies provide Amazon with access to the remote work site and equipment while remotely connected to the Amazon network. VCS associates should fully understand that, when they are remotely connected to the Amazon network, their work arrangement is equivalent to working on-site at an Amazon office. As provided in the Amazon Owner's Manual, the tools and systems used by VCS associates and the work produced by them are subject to Amazon's review and control.

Article 4: Amazon reserves the right to request or require VCS trusted associates to perform their duties at a physical Amazon work site, on either a temporary or a regular basis, based on business needs.

Section II: Conditions and hours of work

Article 5: The VCS associate will be held to a high standard of honesty and compliance due to the nature of the remote work arrangement. The VCS associate will be required to demonstrate the ability to establish effective methods of communication with the corresponding supervisors, coworkers, and customers. The VCS associates must open all communication channels agreed on and show or be available for their managers during the shift.

Article 6: The VCS associates are required to identify a specific area of their homes that will constitute the work from home specific area. The VCS associate must work in the location approved by Amazon. The VCS associate may not work from an unapproved work area or site. The VCS associates must inform their supervisors, in writing, at least two weeks in advance prior to any change in the VCS location, and the new location must be within Amazon's preapproved list of work locations. The VCS associate must consider that Amazon has restricted states within the Brazilian territory due to internal logistics, such as delivering, technical support, taxes, and the alike. The VCS associate must immediately notify the supervisor and the Human Resources team of any changes of the work location, home address, telephone numbers, or emergency contact phone numbers. Amazon reserves the reasonable right to inspect the work from home area at any time during working hours, with 24 (twenty-four) hours of prior notice, to ensure compliance. VCS trusted associates might occasionally be required to work from another location due to travel or business needs. Those trusted associates will be informed of such need at least 24 (twenty-four) hours in advance. A confirmation will be sent to their Amazon email addresses.

Article 7: The VCS associate must have a work from home area that is free of distractions commonly occurring in the home, including, but not limited to, all background noises and distractions such as barking dogs, television noise, music, children, and the alike. The VCS associate must be able to devote full attention to the Amazon customers. As a VCS associate, the employee must maintain reliable arrangements for normal child or adult care requirements during work hours. The VCS associate cannot attend personal duties during working hours. While performing the VCS duties, the associates agree that they will not provide dependent care during hours of scheduled work. In addition, only 1 (one) VCS associate is allowed to perform the work in the same work from home specific area. In the event 2 (two) or more family members or related people work for Amazon, they must have separate work from home spaces and internet connectivity for each or an amount of Mbps that allows the several computers working at the same time. Furthermore, in this scenario, VCS associates must consult the [VCS Consensual Relationships policy](#).

Article 8: The VCS associate will be provided with a schedule with the hours that is expected to work and during which the associate must be accessible by telephone, chat, and email, or any means of contact established by Amazon. Similarly, the break time and meal break must be coordinated with and authorized by the corresponding manager or workflow. The VCS associates must comply with the scheduled break and meal times and notify their managers in advance of any potential exceptions to the standard schedule.

Article 9: If the employee is a regular VCS associate, eligible for overtime under applicable laws, the associate will be required to record all the time worked in a manner designated by Amazon. Regular VCS associates that manage their scheduled time must try to access Amazon systems, including email, without exceeding the assigned amount of hours per day. In addition, VCS associates must not work while on paid time off, such as vacation and personal paid days (PPDs).

Article 10: VCS associates, particularly leaders, can be required to attend training classes, conferences, or meetings at a location other than the home, during the hours they are normally scheduled to work remotely. Amazon will determine if travel expenses will be reimbursed on a case-by-case basis.

Article 11: Considering managers will not have visibility of the time someone starts working in a virtual environment, Amazon will use the time registered in the systems to determine if a person was on time to perform the job.

Article 12: Amazon systems will record the telephone calls made or received by VCS associates conducting Amazon business, and managers will monitor and listen to the recordings as a way to evaluate performance and ensure an appropriate customer service. Under no circumstances should an Amazon VCS associate independently record calls with customers or other Amazon employees.

Article 13: The VCS associate is required to promptly report any technical problems that may affect the hours of work and productivity. If the VCS associate is unable to work because of equipment or other technical problems, such as power outage, lost network connection, or phone line down, the associate must immediately follow the guidance outlined in the VCS Outage policy.

Section III: Equipment

Article 14: Amazon will provide the VCS associate with some of the equipment needed for the role and will state it in the contract. Amazon will inventory all equipment it provides. This equipment will be subject to the VCS Receipt of Equipment agreement. All equipment provided to the VCS associate by Amazon remains the property of Amazon at all times. Lost or damaged equipment must be reported immediately to the VCS associate's supervisor.

Article 15: Company-issued equipment must only be used for work performed for Amazon. Equipment may not be used for anything more than purely incidental personal use and under no circumstances should it be used by anyone other than the VCS associate.

Article 16: If the VCS associate is provided with Amazon-owned software, it may not be duplicated unless formal authorization is given. The VCS associate agrees to comply with all terms and conditions of software licensing agreements. All policies regarding the use of Amazon email and electronic communications systems apply.

Article 17: Amazon will require the VCS associate to provide, maintain, and use personally owned equipment (modem and wires) and services (electricity and internet) as necessary to perform the functions of the associate's job. A reliable Internet Service Provider (ISP) connection through either Digital Subscriber Line (DSL) or a cable modem is required. Internet speed should be no less than 10 (ten) Mbps for download and 2 (two) Mbps for upload. Wireless air cards and satellite are not allowed due to decreased broadband availability concerns. Amazon will not assume liability for loss, damage, depreciation, or wear and tear of employee-owned equipment. Maintenance and repairs of the equipment owned by the VCS associate will be the associate's responsibility. If VCS associates are unable to work because personally owned equipment requires repair or maintenance, the associates must promptly notify their supervisors. Time missed may be subject to the above-mentioned outage requirements.

Article 18: All Amazon policies related to privacy and confidentiality in electronic communications, including, but not limited to, customer nonpublic personally identifiable financial information, must be strictly followed.

Additionally, VCS members must understand and observe good judgment in line with the [Amazon Social Media policy](#).

Article 19: In the event of the VCS associate's resignation or termination, the associate must return all company property to Amazon on the termination date, or if not feasible, no later than 10 (ten) business days after the last day of employment. Amazon may request at any time the return of its equipment used by VCS associates. All company property must be returned in good condition, with allowances for reasonable wear and tear. If the VCS associate does not return all Amazon equipment, supplies, and property within 10 (ten) business days, or within a mutually agreed upon reasonable time period, the associate agrees to reimburse Amazon for all unreturned property. Amazon reserves the right to pursue such remedies and other actions, as it deems appropriate, consistent with the terms and conditions of applicable laws and regulations, if not reimbursed by the VCS associate for unreturned property, including, but not limited to, the fees and costs associated with taking remedial action to recover Amazon property and equipment.

Section IV: Information

Article 20: All VCS team associates are required to comply with all security measures specified by Amazon and its informational security policies regarding security and remote working risks and to attend training as may be required.

Article 21: All work conducted remotely is subject to the provisions of the Confidentiality agreement, the Amazon policies, and this policy, which detail the VCS associate's role in safeguarding Amazon information resources and confidentiality of personal information policy. The VCS associate must read and comply with these provisions and policies, which can be found on the Amazon intranet. VCS associates are expected to be well informed of and comply with the policies as updated.

Article 22: The VCS associate is responsible for maintaining the security of network access to Amazon computer systems and ensuring that the associate is the only user of such systems. The VCS associate is expected to take reasonable precautions to protect its own and any Amazon-provided equipment, information, and supplies from theft, damage, disclosure, or misuse. The VCS associate agrees to abide by Amazon's rules regarding the use of computer equipment. The VCS associate understands that Amazon's rules may change from time to time. Proper security protection also includes, but is not limited to, maintaining password protection on all electronic equipment used in connection with the VCS associate's job. The VCS associate is responsible for any loss or damage to Amazon property or information that is the result of negligence or misuse. In the event of a security breach of any kind, such as lost or stolen computer or security violation, or if the VCS associates become aware that confidential information has been compromised, they must notify their managers immediately. Failure to take appropriate precautions to protect equipment and information may result in a disciplinary action, up to and including, termination of the employment.

Article 23: All data, software, files, and other information obtained, as the result of the VCS associate's employment at Amazon is the property of Amazon and the associate does not have an expectation or right to privacy with respect to any such information contained within or transmitted through Amazon systems. The VCS associate may access only information that the associate has received permission to review or utilize. Any unauthorized access or damage to any system, downloading, copying, or removal of information, improper use, modification, or disclosure of information contained in or relating to any Amazon computer or electronic system may result in a disciplinary action, up to and including, termination of the employment.

Article 24: The VCS associates should have few, if any, paper records in the home office. Any records created at home in the scope of the VCS associate's job are Amazon property and subject to the same retention requirements as in the office. Confidential material should be kept in a locked drawer or cabinet and should not be removed from the work from home area. Confidential information displayed on workstations should not be viewable by others. Under no circumstances should visitors, family members, roommates, or friends listen to or read customer contacts, Amazon policies, or other confidential and proprietary information or systems. Amazon records kept in

the VCS associate's work from home area must be returned to Amazon upon request, including, without limitation, upon a leave of absence or the end of the employment with Amazon.

Article 25: Significant care must be taken when viewing and retrieving messages or files. Application windows may not be left open on the screen when a computer is unattended. Information that is sensitive or confidential may not be left in areas where it might be observed or discovered by unauthorized individuals. These prohibitions include paper and electronic storage data of any type. Users authorized to access confidential information should set electronic media to generate an appropriate screen saver after a short period of inactivity, no more than 10 (ten) minutes.

Article 26: VCS associates must connect the computer directly to the modem while working and maintain a secure network access. All Amazon equipment must be plugged into a surge protector. Amazon recommends using an Uninterruptible Power Supply (UPS) to avoid issues when having electric outages.

Article 27: VCS associates cannot print, download, forward, or copy in any manner any Amazon information. All connections to Amazon networks and systems must be encrypted through Secure Socket Layer (SSL) or corporate Virtual Private Network (VPN). All documents must be reviewed and retained electronically.

Section V: Expenses

Article 28: Amazon will not reimburse the VCS associate for any home-related expenses including, but not limited to, heat, air conditioning, electricity, insurance, or personal monthly phone bills. It is the VCS associate's responsibility to determine any income tax implications of maintaining a work from home area. Amazon will not provide tax guidance or assume any additional tax liabilities.

Article 29: VCS associates can be invited to outdoor activities or celebrations that may require coming to a physical Amazon site or a special location, such as an eventual Amazon party. If a VCS associate voluntarily wants to attend, leadership should be contacted to arrange schedule exceptions. Expenses are not reimbursed.

Section VI: Setup of the work from home area or zoning

Article 30: VCS associates must comply with VCS office and equipment regulations agreed in the contract and fill the [VCS Requirements checklist](#) that will be given by Amazon to determine the fulfillment of the VCS requirements.

Section VII: Liability for injuries

Article 31: To prevent accidents and injuries or to report one and request the applicable insurance coverage, VCS associates must refer to the [VCS Occupational Health and Safety policy](#).

Section VIII: Job performance

Article 32: Amazon will monitor the VCS associate's performance and the associate will be expected to meet or exceed all productivity and quality standards applicable to the associate's position. Failure to meet the established performance standards may result in disciplinary actions.

Article 33: Except in the case of a mass outage or catastrophic event, Amazon requires that there be internet connectivity 90% of the time the VCS associate is scheduled to work. Amazon will measure it on a regular basis. If there is an unplanned outage related to the internet, telephone, VPN, or electricity, the VCS associate must call the designated VCS outage line and supervisor within 5 (five) minutes of the outage. If a customer contact drops before the call is complete or if a call goes into "Default" status, the VCS associate must appropriately flag the call in the system named Global Automatic Call Distributor (GACD). If "Defaults" and dropped calls reduce productivity below 90%, Amazon reserves the right to evaluate whether the associate's VCS location, online service, or equipment will be suitable for continued work. If the VCS associate cannot consistently maintain 90% connectivity from the VCS location, Amazon reserves the right to suspend or terminate the associate's VCS arrangement. Refer to the VCS Outage policy for additional guidance.

Section IX: Communications

Article 34: In case of resignation, Amazon requires the VCS associate to deliver the resignation letter signed and scanned through the electronic tools available, such as email.

Article 35: VCS associates must use company systems to acknowledge performance coaching documents and disciplinary actions within 1 (one) business day.

Article 36: VCS associates must have updated contact information on Amazon systems, such as address, telephone number, and personal email address, as the means for Amazon to communicate or send work related messages, disciplinary actions, or correspondence. VCS associates must answer emails and calls from Amazon or join virtual meetings during working hours as part of their work responsibilities.

Article 37: VCS associates will receive virtual documents to acknowledge through tickets or digital signature software. VCS associates have 48 (forty-eight) working hours upon receipt to acknowledge these documents as part of their work responsibilities.

Article 38: At the beginning of their employment, VCS associates must provide their personal email address to acknowledge end of contract documents. VCS associates must notify Amazon in case their personal email address changes. VCS associates have 1 (one) calendar day upon receipt to acknowledge any letter from Amazon, including warning and termination documents.

Section X: Document delivery

Article 39: All employment documents, including disciplinary actions, will be delivered through [MyDocs](#). All documents sent through this system will be considered as delivered to the VCS associate. To receive the documents, the VCS associate must log into the system and confirm receipt of the correspondence.

Article 40: As regulated in other policies, credentials are personal. VCS associates cannot share their passwords. Documents sent through this system are personal and VCS associates must not share them.

Article 41: VCS associates have the obligation to enter to the system and confirm the reception of a document, when requested, in no more than 1 (one) working day.

Section XI: Disciplinary actions and modifications

Article 42: A breach of this labor policy will result in disciplinary actions.

Article 43: Amazon reserves the right to modify or eliminate this policy, as it deems convenient.

VCS Requirements Checklist - BRA

Overview

This checklist is to evaluate technical requirements and security of the work area. The VCS associate must acknowledge it, inspect the work area in accordance with the requirements listed, and make any needed adjustment before the virtual job starts. Non-compliance with the requirements in this form could imply a revocation of virtual work mode until the VCS associate confirms improvements of the conditions of the proposed area. Moreover, VCS associates are responsible for reporting any significant change in the work area as soon as it happens. Any false declaration will be considered as sufficient cause of termination of employment.

Requirements

Technical specifications

- High speed internet with a minimum speed of 10 Mbps for download and 5 Mbps for upload.
- Upload through network cable. Wi-Fi is not allowed.
- One wired keyboard and mouse provided by Amazon. Wireless devices are not allowed.
- One pair of earphones with built-in microphone to take calls provided by Amazon.
- One extra pair of earphones with built-in microphone to use as a backup in case the ones provided by Amazon stop working and while Amazon sends the replacement.
- Uninterruptible power supply (UPS) or power strip (optional and highly recommended).

Working area requirements

- Closets, dressers, or cabinets are arranged so they are not an obstacle for free movement in case of an emergency.
- All elements are arranged so that they are not an obstacle for evacuation routes.
- Adequate ventilation, such as fans or windows, to prevent overheating of computers.
- Air is renewed by natural or artificial ventilation.
- It has a garbage can for disposal of solid wastes.
- Garbage and wastes are discharged regularly.
- The floor is clean, dry, and leveled.
- The computer, keyboard, and monitor are located on the desk, directly in front of the user.
- The work area is neat, clean, and free of excessive amounts of flammable materials.
- Working chair and desk are ergonomic.
- Telephone lines, power cables, and extension cords are secured under a desk or safely covered, and away from high traffic areas.
- The work or home area will not be used for the sale of drugs, alcohol, or other illegal or restricted substances.

Information security

- The computer equipment and work-related documents can be stored safely when not in use.
- Teleworking during assigned schedules must be exclusively for Amazon.

Recommendations

The following are recommendations that VCS associates may want to follow to prevent injuries and ensure their well-being:

- Try to have at least 2 square meters of free ground for teleworking.
- Maintain the hallways and doors free of obstructions that impede visibility or movement.
- Maintain the floor in good conditions, with no cracks or holes.
- The carpets are well secured to the floor and free of frayed or worn seams.
- If your work area has stairs, ensure they have handrails to avoid accidents.
- Ensure the design of the workspace and distribution of the equipment allows your mobility.
- Have first aid supplies readily available in case of a medical emergency.
- Have a fire class ABC chemical dust fire extinguisher of at least 10 lb.
- Have an emergency lamp for situations when power is interrupted.
- Have individual and exclusive access to the place where teleworking will be done.
- Have independent electrical installations of other dwellings or buildings.

- The area has adequate lighting of 500 lux (lateral or posterior) always toward the working station.
- All electrical components are free from recognized hazard that can cause physical damage, such as exposed or worn wires.
- The work or home area was built following the rules and permits, according to the national emergency response regulations.

Policy: VCS Attendance - BRA

The following labor policy for the regulation of attendance is established for the division of **Virtual Customer Service (VCS) Amazon Brazil**, hereinafter referred to as “Amazon”, and will be governed by the conditions below.

Section I: General compliance norms

Article 1: Objective. The objective of this policy is to regulate the compliance of attendance by all the VCS employees (hereinafter individually referred to as “VCS associate” and collectively as “VCS associates”) of Amazon. This policy replaces any other purpose-issue document previously issued by Amazon.

Article 2: Scope. This policy is of obligatory compliance for all VCS associates, without regard to their roles, functions, or forms of contract and it must be applied along with the Labor Code.

Article 3: The service provided by VCS associates is their first and fundamental obligation. Regular and reliable attendance is an essential function of all roles at Amazon. All VCS associates are expected to assume responsibility for their attendance and strictly abide by scheduled shifts, including starting time, lunch, breaks, personal time, end times, and overtime schedules, as per provided on their employment contracts and relevant amendments and in compliance with the applicable law.

Article 4: The purpose of this policy is to describe the expected behavior and consequences regarding attendance to ensure a fair and consistent process, and to outline the expectations of the VCS associates about the schedule provided and their adherence to it.

Section II: Attendance and scheduling regulations

Article 5: VCS associates must be on time to perform their tasks and be available in the system to take calls during the scheduled hours. VCS associates must provide notice before the time their shift starts when they will miss work or arrive late to their scheduled shift, except in unforeseeable emergency circumstances. VCS associates will need to report their absence by going into Amazon Moment (internal tool). General rules on lateness or late departure will apply in accordance with applicable laws or any policy on this regard.

Failure to provide notice or justification may result in a disciplinary action and, in case of recurrence, a payroll deduction in accordance with current legislation. The notification of any situation related to attendance is not considered a justification of the situation. Therefore, VCS associates must justify their non-fulfilment of their attendance obligations within three calendar days of the occurrence. This obligation applies to schedule swaps, regular schedule combined with voluntary time off (VTO) and overtime (OT), and when scheduled to work on holidays.

Article 6: Time recording. All the time worked must be recorded appropriately in the internal tools. This includes the time when the VCS associates perform their duties, when going and coming back from meal or lunch, breaks, the end of the shift, and OT or VTO, if applicable. For payroll purposes, the time will be paid from the scheduled start-of-shift punch and until the end-of-shift punch, unless unpaid time is recorded during the shift (non-Amazon related outage, VTO, lateness, offline, lunch or meal time, among others). VCS associates must punch in and punch

out every working day. The timecard is visible for the VCS associates and managers and can be fixed through A to Z tickets.

Article 7: Personal time. Amazon provides four minutes per day as personal time to use when urgent personal issues arise. The personal time is not cumulative to use on another day. While there is no limit of time for the use of restroom, we would suggest that, except in urgent cases, the VCS associate should try to use the restroom only during scheduled regular breaks. VCS associates cannot take personal time at the beginning or end of the shift, or before or after breaks and lunchtime. In addition, the four minutes of personal time are for full-time VCS associates (thirty-six weekly hours). For part-timers, reduced schedules, or VTO schedules, the time will be reduced proportionally.

Article 8: Correct use of auxiliaries (AUX). Amazon established a set of AUX to be used in different situations (such as meetings, training time, lunch, personal time, vacation, sick leave, and so on) and will provide clear guidelines on when to use each of the AUX. VCS associates must follow the rules. Some AUX prevent the incoming of calls, and the unjustified usage of these AUX will be considered work avoidance.

Article 9: Lunchtime and breaks. Amazon will arrange lunchtime and breaks according to the amount of hours scheduled, as shown in the chart below, to ensure VCS associates have time to rest, eat, use the restroom, or any other personal activity out of work. It is forbidden to perform any work-related activity during resting periods.

Shift	Meal Period Length	Break 1	Break 2	Break 3
Six hours	Sixty minutes (unpaid)	Ten minutes (paid)	Ten minutes (paid)	Not applicable
Five hours	Twenty minutes (unpaid)	Ten minutes (paid)	Not applicable	Not applicable
Four hours	Twenty minutes (unpaid)	Ten minutes (paid)	Not applicable	Not applicable
Three hours	Not applicable	Ten minutes (paid)	Not applicable	Not applicable
Less than three hours	Not applicable	Ten minutes (paid)	Not applicable	Not applicable

Section III: Schedule adherence

Article 10: Providing notice of absences. In accordance with Article 5, it is mandatory for VCS associates to notify before their shift if they are not going to show up to work. This notification is only for managers to take the corresponding internal actions to ensure a satisfactory service to our customers, but it does not imply a justification of the absences or lateness.

In case of early departures, the VCS associates must apply for VTO (see the VTO section). In case of emergencies, the VCS associate must request authorization through email to their manager or supervisor before the early departure takes place. In order to consider the early departure as justified, the manager or supervisor must approve it through email. It is considered an early unjustified departure if VCS associates leave without approval from their supervisor and they will be subject to a disciplinary action.

Article 11: Justified absences. The legal absences must be justified within three calendar days from the absence. In case more time is needed to have the medical certificate ready due to the medical procedure and condition, the VCS associate, a relative, or a friend must notify the manager within the same three calendar days to take it into consideration. Otherwise, it will be considered as unjustified absence.

Article 12: Unjustified absences. An unjustified absence is considered when the VCS associate does not deliver the proper documentation to excuse an absence as stated in Article 11. Every unjustified absence will be deducted from the salary. In addition, Amazon can take disciplinary actions and, in case of repeated infractions, can proceed with a termination of contract with cause.

Article 13: Lateness. VCS associates must be on time to perform the job in accordance with the schedule assigned. This requires that VCS associates punch in and be available to take calls on the start time assigned. Every late sign-in will be considered lateness after five minutes. Lateness will be deducted from the salary and subject to disciplinary actions. When starting late to work, Amazon forbids VCS associates to recuperate the time after their scheduled end time. VCS associates who do this without manager approval will be subject to a disciplinary action.

Article 14: Partial absences. Partial absences to the work shift can only be justified by proper documentation, such as attendance at court, medical certification, among others, in accordance with the local legislation and Collective Bargaining Agreement. Exceptions to this rule require approval from the team manager and group manager. Partial absences due to doctor appointments will require an official document from the doctor and will only justify the amount of time stated in the document plus sixty minutes before and sixty minutes after for transportation purposes.

Article 15: Assigned schedule. Amazon will notify in advance the assigned schedule to the VCS associates. The schedule assigned is mandatory for VCS associates. VCS associates who require a permanent schedule change must follow the process established by Amazon. The request is subject to approval from Workflow based on availability and business needs. If Amazon denies the request, the VCS associate can request it again later on. Schedule changes are not allowed during the first three months in Amazon and during blackout periods. For a single day or temporary schedule change, the VCS associate can request a self-swap or peer-swap. Workflow will review the request in accordance with business needs and will notify the approval or denial to the VCS associate. If Amazon requires making schedule changes to one or several VCS associates, they will notify them of this at least two weeks in advance and will request their acceptance.

Article 16: Peer-shift swaps. VCS associates who know in advance that they will need time off can adjust their schedule for the day by swapping shifts with another VCS associate once per calendar month. The VCS associate must request this option through Amazon Moments, and it must be approved in advance by Workflow based on business needs. The schedule swap must not result in overtime for neither the VCS associate and both VCS associates must be from the same workgroup.

Article 17: Self-shift swaps. VCS associates who know in advance that they will need time off can take off a regularly scheduled day in exchange for working a normal scheduled day off once per calendar month. VCS associates must request this option through Amazon Moments, and it must be approved in advance by Workflow based on business needs. The make-up hours must not result in overtime to the employee. All make-up time must be scheduled during the sixth day of the working week within the same workweek in which the missed time occurred.

Article 18: Resting times. Amazon will assign lunchtime and breaks in accordance with Article 9. The VCS associate must stick to the assigned time and cannot interchange the breaks and lunchtime. If VCS associates cannot take their lunchtime on time because of workload (that is, handling a long call), they must notify their managers so they can modify the time and ensure they have their resting time. VCS associates who cannot take their breaks for any reason must notify their manager so they can check availability and recover the time.

Section IV: Voluntary time off (VTO)

Article 19: Voluntary time off (VTO). VTO means the unpaid, justified time off a VCS associate can request or take voluntarily if Amazon posts it. Based on volumes, Amazon may post VTO available for VCS associates to take according to their preferences, indicating the time and slots when it is available. If Amazon posts VTO, the VCS associate can take it using Amazon Moments tool, and the VTO will be approved automatically. If there is not VTO

posted, the VCS associate can request it to the Workflow department, who will approve or deny it according to business needs. VCS associates recognize that VTO is fully unpaid and deducted from the salary or OT balance, as the case may be. Amazon will not consider or deduct VTO from vacation balances, vacations premium, thirteen salary, or any other legal benefit. In addition, VTO is fully voluntary and VCS associates decide if they take it or not.

Article 20: Uncovered slots. VCS associates can take VTO in thirty-minute slots. VCS associates can take as much VTO as they want, whenever available. However, sometimes there will not be VTO available for specific slots in the day and VCS associates will have uncovered short slots during the day. In this scenario, VCS associates are obligated to work those slots, unless they have an exception approved by their managers. Otherwise, it will be considered as unexcused absence.

Article 21: Even though VTO is voluntary, VCS associates who are underperforming or under investigation may have restrictions to take VTO. The manager will communicate this to the VCS associates. In such cases, VCS associates cannot apply for VTO and their managers can request Workflow to cancel any VTO for which the VCS associates may have applied.

Section V: Overtime (OT)

Article 22: Overtime (OT). Amazon sometimes experiences increases in customer demand or other business conditions that affect operations, requiring VCS associates to work OT. It is not possible to predict all the factors that might lead to a need for OT. However, some of the more typical factors that may result in a need for OT include the following:

- Business needs or other business conditions.
- Absenteeism greater than 10% (notified or not) in a site or department.
- System failures that affect productivity and increase downtime.
- Critical issues relating to business emergencies or volume spikes.
- Higher volumes than expected on phone or email queues.

In addition, Amazon might need to call OT for reasons not listed or for reasons unique to its areas.

Article 23: Types of OT. Amazon has two types of OT requests:

- Voluntary OT: Amazon posts OT requirements through Amazon Moments and the VCS associate can select which slots to work and which days. Typically, when our business requires OT, Amazon will offer employees the opportunity to volunteer for OT.
- Required OT: Amazon assigns directly to the VCS associates the OT required from them to work. This happens when there is an imminent business need that requires OT or the voluntary OT offering is not filling the required rates.

Article 24: Notice of OT. Amazon will post voluntary OT on Amazon Moments, and the manager will notify the team about the need for VCS associates to apply. When there is an imminent business need and it turns into required OT, managers will directly assign the hours to the VCS associates and notify them of the request. Managers and Human Resources (HR) may review requirements for an exception as needed.

Article 25: VCS associates that sign up for voluntary OT hours, or to whom Amazon assigns required OT, are making a commitment to work during that time. VCS associates who do not report to work, are late, or depart early, might be subject to a disciplinary action. When working OT, VCS associates have to adhere to the given schedule and rest periods. VCS associates who apply for voluntary OT and change their decision must notify the manager in writing forty-eight hours before the OT starts. VCS associates who have been approved for vacation when there is a call for required OT are not required to work OT nor will they be subject to disciplinary action. VCS associates who fail to work OT must deliver a valid justification in accordance with this policy. Otherwise, it will be considered an unjustified absence.

Article 26: Cancellation of OT. Amazon should provide notice to VCS associates of cancellation of OT no later than twenty-four hours before OT is required.

Article 27: Payment of OT. Amazon will honor the OT worked with the corresponding legal payment. Amazon will pay the legal addition to each OT hour worked by the VCS associate. The payment will reflect in the corresponding pay slip.

Section VI: Responsibilities

Article 28: VCS associates' responsibilities:

1. Comply with the assigned shift, starting and ending at the time that was previously agreed.
2. Ensure that work time is recorded appropriately in the timecard.
3. Adhere to scheduled lunch and break periods, including duration and timing. VCS associates must log into the system on time after each break period available to perform their tasks.
4. Collaborate with Amazon when posting voluntary OT or complete all OT assignments.
5. Add any absence or late arrival in Amazon Moments and notify the direct manager.
6. In case VCS associates require an early departure, they must email their direct manager to request authorization. The VCS associate will need to wait to have the approval in writing through email. Otherwise, the early leave will be considered as unjustified absence. The manager might require the VCS associate to open a SIM to Workflow and request VTO.
7. Prior to taking VTO, the VCS associate must request it according to their organization's current process. The VCS associate will need to wait to have the approval in Amazon Moments. Otherwise, the time off taken will be considered as unjustified absence. Under no circumstances can the VTO be self-approved (see the VTO section for more information).
8. Present proper documentation to justify complete or partial absences as stated in this policy.
9. Follow the appropriate process to request VTO, leave of absence, bereavement, and vacation time off.
10. Check their timecard on a weekly basis and report any inconsistency.
11. Comply with the operational processes and regulations established for system and AUX usage.
12. Notify their supervisor of any system issue that is affecting their performance or availability to work. Escalate immediately the issue to IT.

Article 29: Managers' responsibilities:

1. Communicate to VCS associates their work schedule changes (days, start and end time) within at least two weeks before a schedule change effective date.
2. Communicate OT work schedules in a timely manner in accordance with the OT policy.
3. Deliver disciplinary actions in a timely manner when the VCS associate is not following the regulations established in this policy.
4. Track the VCS associates' attendance and punches, and request modifications if they are needed. In case of inconsistencies, the manager must analyze the data and request HR support.
5. Upon business demands, ask VCS associates to extend or shorten their OT or VTO.
6. Attempt to contact the VCS associate when absent for more than two consecutive days and there is no communication or justification delivered.
7. Follow the processes to approve time off.
8. Manage exceptions to the attendance regulations.
9. Run regular attendance reports, provide weekly feedback to VCS associates about their schedule adherence, and take disciplinary action in case of violations to this policy.

Section VII: Non-adherence to policy

Article 30: Failure to adhere to this policy will result in disciplinary action, up to, and including, termination of employment, according to the local legislation.

Policy: VCS Internal Sales - BRA

The following labor policy is for the regulation of sales during working shifts in the division of **Virtual Customer Service (VCS) Amazon Brazil**, hereinafter referred to as “Amazon”, and will be governed by the conditions below.

Section I: General provisions

Article 1: Purpose. The purpose of this policy is to establish Amazon’s guidelines to regulate sales during working shifts.

Article 2: Scope. This policy applies to all Amazon Brazil VCS associates (hereinafter individually referred to as “VCS associate” and collectively as “VCS associates”), regardless of their roles, functions, or forms of contract.

Article 3: Definition. For purposes of this policy, “sales” are defined as the sale, marketing, promotion, sponsorship, or any measure intended for the consumption or the purchase of any products by Amazon employees, while using Amazon’s tools or during working shifts.

Section II: Sales within the Company

Articles 4: Amazon prohibits selling or promoting products using Amazon tools, such as email or chat, including sending digital catalogs, magazines, or links. In addition, it is forbidden to sell or promote products through personal devices during working hours.

Article 5: Amazon allows promoting products only for business purposes and if previously approved by Branding or Leadership, including discounts on certain products or providers meant as a benefit for Amazon VCS associates.

Section III: Non-business related activities

Article 6: Amazon prohibits employees from organizing or promoting money collections, external activities, or initiatives that are not business related as well as using Amazon tools in the community, unless approved by Branding and Leadership.

Article 7: Branding and Leadership must approve all communications related to these activities.

Section IV: Non-adherence to policy

Article 8: A breach of this policy will result in a disciplinary action depending on the severity and damage caused.

Policy: VCS Good Standing - BRA

The following labor policy for the regulation of good standing is established for the division of **Virtual Customer Service (VCS) of Amazon Brazil**, hereinafter referred to as “Amazon”, and will be governed by the conditions below.

General regulations

Article 1: Definition. For the purpose of this policy, “good standing” is defined as the condition of a VCS employee (hereinafter individually referred to as “VCS associate” and collectively as “VCS associates”), whose behavior and performance are meeting the expectations of Amazon.

Good standing determines the VCS associates' eligibility for internal opportunities based upon their recent history of discipline. However, a good standing status does not consider the entirety of the VCS associate's history.

Article 2: Requirements to be in good standing. VCS associates are in good standing when they have not received any disciplinary actions in the last three months. Every time VCS associates receive a disciplinary action (written warning or suspension), they will lose good standing status for the next three months. If the VCS associate receives another disciplinary action before the three months end, the period of “no good standing” will extend for three more months.

Article 3: Recovering good standing. VCS associates will recover their good standing status automatically after three months, as long as they have not received any other disciplinary actions.

Article 4: Low performance. Underperformance will not affect good standing status unless the VCS associate is on a Performance Improvement Plan (PIP). Whenever the VCS associate is on a PIP, the manager will give a written warning and an action plan to the VCS associate, and document it in the internal tools.

Article 5: Verbal warnings and action plans. Verbal warnings and action plans do not affect good standing status.

Article 6: Internal processes. To be eligible to participate in an internal hiring process, the VCS associate must be in good standing. This rule applies even if the VCS associate is applying for a promotion or a lateral move.

Article 7: Tracking. Amazon will track all disciplinary actions in the internal tools. It is the managers' responsibility to upload all disciplinary actions in a timely manner to keep the system up-to-date. HR will monitor the system frequently. To review VCS associate's eligibility in a hiring process, Recruiting will pull a report from the system to confirm good standing status.

Policy: VCS Occupational Health and Safety - BRA

The following labor policy for the regulation of occupational health and safety is established for the division of **Virtual Customer Service (VCS) of Amazon Brazil**, hereinafter referred to as “Amazon”, and will be governed by the conditions below.

Section I: Eligibility

Article 1: Eligibility criteria for VCS associates (hereinafter individually referred to as “VCS associate” and collectively as “VCS associates”) roles will be specified in the job descriptions.

Article 2: Amazon may determine which positions, departments, or sites are eligible for VCS arrangements.

Article 3: Due to business reasons, teleworking arrangements outside of Sao Paulo state are prohibited.

Section II: Teleworking area

Article 4: VCS associates must designate a separate room, or at least part of a room, as their workspace or “home office”.

Article 5: VCS associates must allow Amazon representatives, when required and communicated with reasonable notice, to access their home office physically or virtually through a webcam, to make sure it is safe, ergonomic, and compliant with the requirements of this policy.

Article 6: VCS associates must review the [VCS Requirements Checklist](#) (attached to their employment contracts and available on the Amazon intranet) to ensure that all requirements of ergonomics and safety of the home office and equipment are met.

Article 7: Potential health and safety risks at the home office, or failure to comply with all the requirements for a proper home office, can cause a delay in the transfer of an employee from another department to a VCS position. Execution of the VCS employment agreement will only be concluded once all requirements are met in accordance with Amazon’s regulations.

Article 8: VCS associates are not allowed to invite vendors, suppliers, customers, partners, or competitors to their home office.

Article 9: VCS associates are expected to have their home offices on pre-approved locations, outside of risk zones, and free of distractions, such as television, stereos, video games, among others.

Article 10: The home office must be free of ambient noise, such as traffic, barking dogs, children, and the alike.

Article 11: VCS associates should have other means of communication, such as personal landline or cell phone, for emergency purposes.

Article 12: VCS associates must have a chair and desk where they can sit without the risk of causing back problems. The minimum ergonomic conditions that have to be met are the below:

- Desk: The computer and monitor should be directly in front of the user.
- Chair: It needs to be sturdy and adjustable (so that the feet can be flat on the floor with the knees at a 90 degree angle) with a backrest and casters appropriate for the floor surface.
- Keyboard: Wrists and forearms should be straight.
- Monitor: It should be at approximately an arm’s length from the eyes, with the top of the screen at, or slightly lower than, eye level.

Article 13: VCS associates are required to provide their own furniture (desk and chair). If specialized or ergonomic furniture is required, VCS associates must purchase these at their own expense.

Article 14: During working hours, VCS associates should not take care of any dependents, to the greatest extent possible. In the event this happens, they should not let it interfere with the rendering of services. Any complaints related to noises or interruptions while taking calls will lead to disciplinary actions in accordance with Amazon’s policies.

Article 15: If VCS associates need to move to a different home area or location, they must ensure that there is no interruption of the internet service during work hours and that the new work area will meet the requirements before moving. In addition, VCS associates must notify their direct managers 10 business days prior to moving to get proper approval of the new location.

Article 16: The home office should be arranged in a position where the monitors are not facing windows if located within 15 feet of the ground level. If this is unavoidable, privacy screens will be provided and required to be on the computer at all times.

Article 17: It is the VCS associates' responsibility to comply with all applicable local laws, including, but not limited to, tax and zoning regulations, or homeowners' association rules regarding the use of their homes as a workplace.

Section III: Injuries

Article 18: If VCS associates suffer an injury while working on the job, or are absent from work due to a possible work-related illness or injury, they must immediately notify their managers. If circumstances prevent VCS associates from making this call, they must have someone do so on their behalf.

Article 19: Amazon does not assume any responsibility for injuries to third persons or members of the VCS associate's household that occur in or outside of the designated home office.

Section IV: Equipment security

Article 20: VCS associates must take reasonable precautions to protect Amazon-provided equipment from theft, damage, or misuse, and must not alter or modify it without prior management authorization. VCS associates must immediately report to Amazon any loss or damage of such property.

Section V: Physical security

Article 21: VCS associates must comply with safety procedures specified in Amazon's security policies, including maintaining secure network access to computer systems and ensuring that they are the only ones with proper password authorization who will use such systems.

Article 22: VCS associates must continue to comply with the provisions of confidentiality, non-competition, and invention assignment agreements, use locked file cabinets and desks, and secure passwords to prevent unauthorized access to Amazon's confidential and proprietary information at the home office.

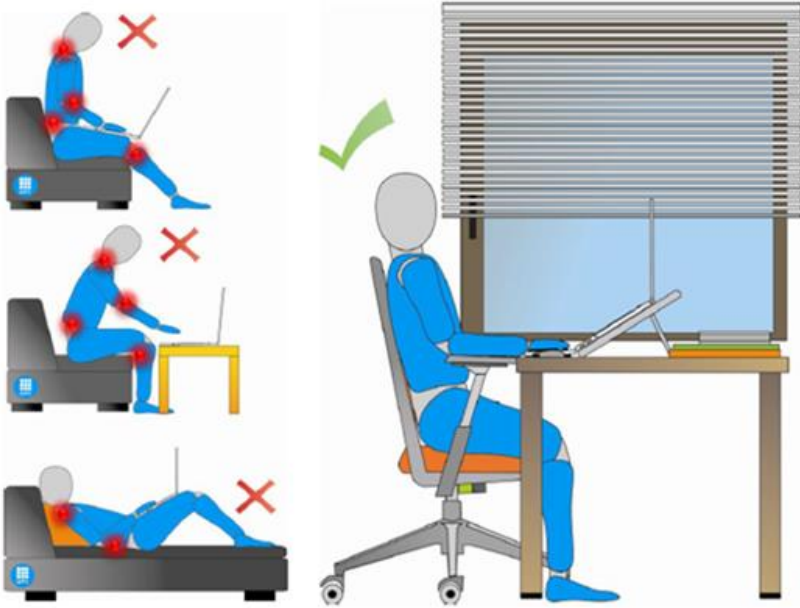
Article 23: VCS associates should care for and protect access to equipment used for work. In addition, privacy must exist to prevent other people from hearing the conversations and activities carried out with customers at the home office.

Section VI: Disciplinary actions and modifications

Article 24: A breach of this labor policy or any other policy, procedure, or guideline, or a breach of the norms of the Labor Code, or of the VCS associates' obligations, will be penalized once Amazon verifies the fault, according to the dispositions of the Labor Code.


Article 25: Amazon reserves the right to modify or eliminate this policy as it deems convenient.

At home, as in the office. Work in proper conditions




At home, as in the office. Work in proper conditions

- * The best way to work with a laptop is using **independent keyboard, screen and mouse.**
- * **Enable a space** following the recommendations of work in the office and avoid working in spaces not designed for this purpose.
- * Try to take **short breaks** continuously in order to relax the muscles that have been in tension.

 Joints at risk.


If you have to work continuously, adapt your job and remember to take breaks



- Back slightly reclined and supported. Adjust the lumbar support to the correct height.
- Head in straight position. No tilt forward or backward. The height of the screen should be placed at eye level and at a distance that allows the image to be viewed effortlessly.
- Forearm supported and arm flexion angle greater than 90°. The forearm, wrist, and hand should be aligned and supported.
- Use the armrest when you have a separate keyboard and mouse and do not leave room on the table.
- Work with an independent keyboard and mouse. This allows you to work with your arms and shoulders relaxed.
- Support to raise the screen of the order up to the height of the eyes of the person.

If possible use a dock station (platform where you can connect the laptop and peripherals)

* In case you work with a laptop with a screen less than 15", you must have an external screen in order to avoid the visual fatigue produced by the accommodation of the eye to the distance, angle and dimensions of the screen.

 **Protected joints**

VCS Outage Standard Operation Procedure (SOP) - BRA

Intended Audience:

The following SOP for the division of **Virtual Customer Service (VCS) Amazon Brazil**, hereinafter referred to as “Amazon”, and will be governed by the conditions below.

Section I: Purpose

When an Amazon Brazil Virtual Customer Service (VCS) associate (hereinafter individually referred to as “VCS associate” and collectively as “VCS associates”) cannot connect to the Amazon systems due to an infrastructure failure, this is called an “outage.” Outages are classified into three distinct situations: (i) Amazon-related, (ii) non-Amazon related, and (iii) mass outages.

This standard operation procedure (SOP) will guide VCS associates on steps to take when an outage happen.

Section II: Scope

Amazon related outages	Non-Amazon related outages	Mass outages
<ul style="list-style-type: none"> Customer Service Central (CSC) and Global Automated Call Distribution (GACD) failure Amazon equipment malfunction or damage Password malfunction Amazon permissions Skills configuration issues Amazon software failure Virtual Private Network (VPN) outages 	<ul style="list-style-type: none"> Equipment failure or damage caused by negligence, misuse, or recklessness Inability to perform work due to home infrastructure failure (water pipes, short circuit caused by faulty electrical wiring or connections, structural damage on the working area, and the like) not considered as acts of God (forces of nature) Power failure Failure to reset password Forgotten password Issues with service provider Issues with internet velocity Missed operating system update Amazon tools falsely reported as damaged (after IT validation) Issues due to unauthorized changing of work domicile 	<ul style="list-style-type: none"> Situation determined by the site leader and HR manager Large scale natural disasters such as floods, blackout, earthquakes, tornadoes, and hurricanes States of emergency such as war, civil unrest, or pandemics

Roles and Responsibilities

Role	Responsibilities
VCS associate	<ul style="list-style-type: none"> Report the outage to the corresponding leadership within 5 minutes after the outage started and follow troubleshooting steps to solve it. Provide an outage number within 24 hours to the team manager. Follow up with Virtual Operations Technical Support (VOTS) requests. Request solutions to the Internet Service Provider (ISP), or change ISP when extended outages or unsolved issues happen often.
Group manager	<ul style="list-style-type: none"> Assist the team manager in the outage, if required.
Team manager or training specialist	<ul style="list-style-type: none"> Assist the associate in the outage and report absence time. Request justification and escalate inconsistencies with VOTS, leadership, or Human Resources (HR). Follow up with VOTS requests made by the VCS associates and report cases with extended outages.

Regulations

- All VCS associates need to make sure they are compliant with the [VCS Requirements Checklist](#).
- The VCS associates must report the outage to the corresponding team manager within 5 minutes after the outage started. If the team manager is not available, the VCS associates should try contacting the team manager on duty.
- In the case of service provider or power supply outage (non-Amazon related outages):
 - The VCS associates must inform the team managers through Amazon Chime and ask them to change their auxiliary to offline in order to complete troubleshooting with the internet and try to recover connection, or wait until the electric service is back.
 - If the VCS associates are unable to reach the team manager through Chime, they can use other contact channels by calling the team manager or texting through WhatsApp. All these contacts must be complaint with the [VCS Dealing with the Public and Press policy](#). The VCS associates cannot share confidential information about Amazon. If they are unsure whether something is confidential, they can visit [Confidential Information and NDA Guidelines](#).
 - The time VCS associates spend troubleshooting the ISP, power supply, and the like, to repair the non-Amazon related outage will not be paid.
 - If outages occur more than 10% of the time worked per month, the team manager must escalate these cases to the group manager and the operations manager for further assistance.
 - The local Human Resources Business Partner (HRBP) can determine whether to end the contract of the VCS associates or to give them the "Request of compliance to work from home" or "Request of compliance of contract, change of provider" letters.
 - In case of outages of 30 minutes or more, VCS associates should contact their ISP or power supply company and request documentation to prove the occurrence of an outage within 48 hours after the outage starts to justify the absence.
 - The VCS associates are responsible for entering the segment in [Amazon Moment](#) to justify the absence by following the next steps:

1. Go to **Adjust your schedule**.

Amazon Moment Your schedule **Adjust your schedule**

2. In **Request For** select **Time Off**.

Request Adjustment

Request For ☐ Extratime ☒ **Time Off** ☐ Shift-swap

3. In **Shift** select **Full Day** if it is a full day outage or **Partial Day** if it is only a segment.

Shift ☐ Full Day ☒ **Partial Day**

4. Select the category from the drop-down menu. For outages always select **Outage Pending - VCC**.

Category **---Select a Category---** ▾

Start : **---Select a Category---**

Comment Voluntary Time-off

 Infraction

 CR Holiday

 Vacation

Outage Pending - VCC

5. Then select the **Start** and **End** times of the outage.

Start : 2019-09-06 00:00 End : 2019-09-13 00:00

6. In the **Comment** field you can enter the following categories and then click **Submit Time-off Request**:

- Non Amazon: ISP
- Non Amazon: Power supply issues
- Non Amazon: Land line issues
- Non Amazon: Password change error
- Non Amazon: Forgotten password

Comment

Submit Time-off Request

- If VCS associates are unable to access [Amazon Moment](#), they will need to inform the team managers in order for them to add the segment through Customer Service Schedule Manager (CSSM).

4. In case of Amazon related outages:

- The VCS associates must inform the team managers through Amazon Chime and ask them to change the auxiliary to "System Issues" in order to complete troubleshooting with the internet and try to recover connection, or wait until the electric service is back.
- If the VCS associates are unable to reach the team manager through Chime, they can use other contact channels by calling the team manager or texting through WhatsApp. All these contacts must be complaint with the [Social Media \(Personal Use\) policy](#). The VCS associates cannot share confidential information about Amazon.
- While troubleshooting (technical-team and self-troubleshooting), the VCS associate's auxiliary should be "System issues" for a maximum of 10 minutes. If the outage is not solved within this time, the team manager must change the auxiliary to "Offline" even though outage time is considered paid.
- VCS associates should try to follow troubleshooting steps from [SHIELD](#). If troubleshooting does not work or VCS associates cannot access SHIELD, they can contact the VOTS team for further assistance and troubleshooting. They can use [Spanish click to call](#) for Spanish speaking line or [English click to call](#) for English. They can also contact VOTS by calling the landline 0-800-0150705 (English) and 0-800-0150703 (Spanish). English speaking VCS associates should contact the English line as a priority.
- If the troubleshooting done with VOTS team works correctly, the VCS associates must change their auxiliary to "Available" again. In case of a replacement that would prevent VCS associates from going back to available and take contacts, the VCS associates must wait for the replacement and this time will be coded as paid.
- In case of replaced equipment, the Logistics team will state in the Simple Issue Manager (SIM) ticket if the device returned is working perfectly. In such cases, the team manager must have a conversation with the VCS associate to communicate that the outage will be coded as non-Amazon related and will be unpaid. If the VCS associate incurs in several false replacements, the manager should escalate the case to HR and the VCS associate will be subject to disciplinary actions.
- If the damage reported confirms negligence from the VCS associates (that is, broken equipment), VOTS will request team manager's approval in the respective SIM ticket before replacing it. The team manager will have a conversation with the VCS associates in case they behaved with negligence when manipulating the equipment. A disciplinary action may be applied.
- Outage will remain pending until VOTS reviews the issue and determines if it is related to the Amazon provided tools or systems (Amazon related outage) or the internet connectivity, negligence, or wrong manipulation of tools (non-Amazon-related outage). If the final resolution is to code the outage as paid, the team manager will open a ticket to request the punches.
- If VOTS advises the outage is not "Amazon-related", the team manager must communicate to the VCS associates that the outage must be solved within 2 business days.
- The VCS associates are responsible for entering the segment in [Amazon Moment](#) to justify the absence by following the next steps:

1. Go to **Adjust your schedule**.

Amazon Moment Your schedule **Adjust your schedule**

2. In **Request For** select **Time Off**.

Request Adjustment

Request For ☐ Extratime ☒ **Time Off** ☐ Shift-swap

3. In **Shift** select **Full Day** if it a full day outage or **Partial Day** if it is only a segment.

Shift ☐ Full Day ☒ **Partial Day**

4. Select the category from the drop-down menu. For outages always select **Outage Pending - VCC**.

Category **---Select a Category---**

Start : **---Select a Category---**

Comment **---Select a Category---**

Voluntary Time-off

Infraction

CR Holiday

Vacation

Outage Pending - VCC

5. Then select the **Start** and **End** times of the outage.

Start : 2019-09-06 00:00 End : 2019-09-13 00:00

6. In the **Comment** field you can enter the following categories and then click **Submit Time-off Request**:

- Amazon Outage: CSC
- Amazon Outage: Equipment failure
- Amazon Outage: Password issues
- Amazon Outage: Permissions
- Amazon Outage: VPN
- Amazon Outage: Software

Comment

Submit Time-off Request

- If the VCS associates are unable to access Amazon Moment, they will need to inform the team managers in order for them to add the segment through CSSM.

Section III: Disciplinary actions and modifications

Article 14. Disciplinary actions. Employees who breach this labor policy or any other policy, procedure or guideline, or a breach of the Federal Labor Law, or any of the employees' obligations, will be subject to disciplinary action up to and including termination for cause according to the Federal Labor Law.

Article 15. Right to modify or eliminate this policy. The Company reserves the right to modify or eliminate this policy as it deems convenient and according to the Company's service needs.

Policy: VCS Acting Roles - BRA

The following labor policy is for the regulation of the acting roles in **Virtual Customer Service (VCS) Amazon Brazil**, hereinafter referred to as "Amazon", and will be governed by the conditions below.

Section I: General compliance

Article 1: Purpose. The purpose of this policy is to regulate the terms and conditions that apply to internal acting roles. This policy sets expectations for the VCS associates and Amazon regarding the purpose, terms, and conditions of internal acting roles across all organizations. Descriptions of each role are in the following sections of the policy and include details related to role opening, compensation, performance management, extensions, and end of assignment.

Section II: Acting roles

Article 2: Role definition. An acting role is either a vacant role that becomes available as a talent development opportunity or as a requirement to cover the internal temporary needs of the organization. Any role that an employee performs for a fixed period of time (up to six months) and that is different from their original job code is considered an acting role. Only permanent employees can apply for acting roles.

Terms and conditions of the assignment should be included in an addendum of the contract, including, but not limited to, the following:

- Start and end date
- Acting role job title.
- Clear indication that Amazon reserves the right to finalize the acting role period before the agreed date due to business needs or performance issues, with no responsibility.

Article 3: Role opening. Before opening a position, the hiring manager, based on capacity and business needs, defines if the role is permanent (increase in workforce) or acting (temporary position for a permanent employee in a different role within Amazon).

The standard interview processes should be followed. A requisition is opened to fill a temporary position. It should be scheduled for up to six months. Exceptions can be reviewed for a length of time of up to eleven months, in the cases of business-critical situations with approval from the business leader and Human Resources (HR).

A request must be opened with the Transfers team at least two weeks prior to the start date of the employee. If the employee is in a production role, Workflow must provide their approval. In case the business does not have a Workflow team or the employee is non-production, the current manager must work with the hiring manager in order to agree on the start date of the transfer prior to opening the transfer.

Article 4: Selection of acting roles. The employee will participate in the interview process and the panel will select the suitable candidate. The hiring manager must submit a ticket to Internal Transfers to manage the payment of a complementary amount and any required system changes such as manager, location, cost center, and shift. As a way to identify employees, the business title of the position ends with "(A)".

Article 5: Equipment and tools. Hiring managers need to provide employees with the necessary tools and equipment required for the acting role.

Article 6: Performance management. During an acting role, direct managers should ensure that the employee receives a job description of the role and creates SMART goals for the period of the acting assignment. Direct managers should also ensure that feedback sessions include development discussions. It is recommended to use a feedback form, goal setting form, or other performance management templates available on [Performance at Amazon](#) and [Ivy Help and Resources](#).

Article 7: Overtime payment. If a regular employee performs an acting role in a position of trust not subject to time tracking, the employee will not earn overtime. HR Services (HRS) will configure the system to show the employee as exempt.

Article 8: Extensions. One extension can be agreed on, however, acting roles must not surpass eleven months. Direct managers should submit a ticket to the Transfers team to request the extension letter at least two weeks before the end of the assignment date. HRS sends the extension letter to the employee. HRS ensures that the employee acknowledges the letter within forty-eight hours. Otherwise, the manager will be notified.

Article 9: End of assignment. Acting roles end on the date previously agreed on in the addendum or the corresponding extension document. The manager must notify the employee of the end of the assignment a minimum of five business days in advance through a formal feedback session. This session should include the next steps for transitioning back to the previous role.

The manager should submit a ticket for an end of acting role assignment to the Transfers team when the period for the role ends.

If an assignment is going to end before the expected time (early termination of assignment), the manager should submit an end of acting role assignment ticket to the Transfers team. The manager must notify the employee of the early termination at least five business days before the end date. It is the responsibility of the employee's manager to notify the employee in a timely manner. Internal Transfers will code the termination of assignment.

Section III: Tracking acting roles

Article 10: Mechanisms for tracking the length of acting roles

- As a way to identify employees, the business title of the acting roles ends with "(A)". Hiring managers must verify that business titles for all acting employees include the "(A)". There is no other mechanism to identify these populations for reporting.
- To ensure compliance with the maximum length requirement, local HR teams use Amazon tools to provide reports for temporary roles to managers.

Article 11: Managers should ensure proper planning and staffing.

VCS BRA Políticas – Português



Conteúdos

VCS BRA Políticas	37
.....	37
Política: VCS Periodos Restritos - BRA	38
Política: VCS Uso de Dispositivos Eletrônicos - BRA.....	39
Política: VCS Consensual Relationship - BRA.....	41
Política: VCS Customer and Account Security - BRA	42
Política: VCS Código de Vestimenta e Higiene - BRA	43
Política: Férias - BRA.....	44
Política: VCS Feriados - BRA	46
Política: VCS Regras de Conduta - BRA	48
Política: Virtual Customer Service (VCS) Emprego - BRA.....	49
VCS Lista de verificação dos requisitos - BRA	55
Política: VCS Frequencia - BRA	56
Política: VCS Internal Sales - BRA	62
Política: VCS Situação Regular - BRA	62
Política: VCS Saúde e Segurança Ocupacional - BRA.....	63
VCS Outage Standard Operation Procedure (SOP) – BRA	67
(we are working out the translation).....	67
Política: VCS Funções Interinas - BRA	72

Política: VCS Periodos Restritos - BRA

A seguinte política para a regulamentação de períodos restritos foi estabelecida para a divisão de **Atendimento Virtual ao Cliente (VCS) da Amazon Brasil**, doravante denominada “Amazon”, e será regida pelas condições abaixo.

Seção I: Normais Gerais de Conformidade

Artigo 1: Propósito. O objetivo desta política é explicar as restrições que a Amazon pode definir para solicitações de folga durante os períodos de maior demanda do cliente, conhecidos como períodos restritos. Esses incluem, mas não estão limitados a, Amazon Day, Book Friday e alta temporada (feriados de fim de ano).

Artigo 2: Escopo. Esta política é de observância obrigatória por parte de todos os empregados do VCS Amazon Brasil (doravante denominados “associado do VCS” e coletivamente como “associados do VCS”), independentemente de suas funções, seus cargos ou formas de contratação, e deve ser aplicada junto com a Consolidação das Leis do Trabalho.

Artigo 3: Durante períodos de grande volume, a Amazon precisa fazer todos os esforços para atender às expectativas de nossos clientes. Por esse motivo, a Amazon pode estabelecer períodos restritos para regular solicitações de folga e definir certas restrições. A Amazon comunicará acerca dos períodos restritos a todos os associados do VCS com tempo suficiente para que eles se planejem com antecedência, dependendo das necessidades dos negócios. No entanto, os períodos descritos no Artigo 1 implicam normalmente em um período restrito.

Seção II: Limitações

Artigo 4: Folga programada. A Amazon geralmente nega as solicitações dos associados do VCS para agendar uma folga durante períodos restritos, como licenças não remuneradas. A Amazon concederá licenças médicas, maternidade e paternidade, entre outras, conforme exigido por lei ou Acordo Coletivo.

Artigo 5: Férias. A Amazon não aprovará as solicitações de férias dos associados do VCS durante períodos restritos. O período de férias deve ser planejado para ser tirado antes ou depois de períodos restritos, observando os limites legais.

Artigo 6: Licença voluntária (VTO). Durante períodos restritos, a Amazon não publicará nenhuma VTO nem aprovará solicitações de VTO de associados do VCS. Pelo contrário, a Amazon pode exigir que os associados do VCS trabalhem horas extras para cobrir volumes maiores de contato.

Seção III: Exceções

Artigo 7: Considerando as necessidades dos negócios, a Amazon pode decidir suspender um período restrito e aprovar as solicitações de férias e VTO. Se isso acontecer, a Amazon comunicará as alterações aos associados do VCS com antecedência. Essa variabilidade pode acontecer para determinados departamentos ou toda a população do VCS. Se o número de solicitações de VTO exceder o número necessário, os gerentes (ou o lead ou assistente de processo da área) selecionarão os associados por ordem de chegada.

Artigo 8: Se houver solicitações de folga aprovadas antes de uma comunicação de período restrito, como férias, elas permanecerão aprovadas e o associado do VCS poderá aproveitá-las normalmente.

Seção IV: Não adesão à política

Artigo 9: Violação desta política, das normas da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) ou das obrigações do associado será penalizada depois que a Amazon verificar tal violação conforme as respectivas disposições da CLT.

Política: VCS Uso de Dispositivos Eletrônicos - BRA

A seguinte política para a regulamentação do uso de dispositivos eletrônicos foi estabelecida para os empregados do **Atendimento Virtual ao Cliente (VCS) da Amazon Brasil**, doravante denominada **“Amazon”**, e será regida pelas seguintes condições.

Definições, siglas e abreviaturas

- VCS: Atendimento Virtual ao Cliente
- CSC: Central de Atendimento ao Cliente
- AUX: Auxiliar (status de login da CSC)

Seção I: Uso de celulares

Artigo 1: Propósito. O objetivo desta política é definir diretrizes claras sobre o uso de celulares pessoais e outros dispositivos eletrônicos durante o horário de trabalho, a fim de manter as informações confidenciais da Amazon e de seus clientes seguras.

Artigo 2: Escopo. Esta política é de observância obrigatória por parte de todos os empregados do VCS Amazon Brasil (doravante denominados “associado do VCS” e coletivamente como “associados do VCS”), independentemente de suas funções, seus cargos ou formas de contratação, e deve ser aplicada junto com a Consolidação das Leis do Trabalho.

Artigo 3: Embora a Amazon entenda a importância da comunicação com familiares e outras pessoas durante o trabalho, o uso pessoal de celulares é proibido durante o horário de trabalho, porque pode interferir na execução das atividades. Isso inclui realizar ou receber chamadas telefônicas, mensagens de texto, jogos, acessar a internet ou aplicativos de mídia social, tirar fotos, gravar vídeo ou voz, ou qualquer outro uso. Os associados do VCS devem manter seus celulares pessoais no silencioso e guardados enquanto trabalham em contato direto com clientes.

Os gerentes e outros cargos especificados pela gerência estão autorizados a usar seus celulares pessoais apenas para fins comerciais.

Artigo 4: Os associados do VCS sujeitos a controle de jornada, independentemente do nível ou função, não devem conectar suas contas de e-mail da Amazon a seus celulares ou dispositivos pessoais. Se o trabalho precisar ser concluído enquanto estiver fora do local de trabalho, os associados do VCS sujeitos a controle de jornada deverão entrar em contato com seu gerente para obter instruções.

Seção II: Chamadas Pessoais

Artigo 5: Os associados do VCS não devem atender chamadas pessoais enquanto em contato com clientes da Amazon, tampouco usar ferramentas e sistemas da Amazon para realizar chamadas pessoais.

Seção III: Chamadas de Emergência

Artigo 6: Caso os associados do VCS precisem atender uma chamada telefônica de emergência, eles devem notificar seu gerente ou qualquer outro membro de seu time de apoio imediatamente. Além disso, eles devem alterar o AUX correspondente (status de login da CSC) para o estado adequado. Se os associados do VCS estiverem lidando com um cliente nesse momento, eles não deverão colocar o cliente em espera para atender o telefone. Espera-se que os associados do VCS concluam o contato antes de atender sua chamada pessoal. Se a emergência não puder esperar, os associados do VCS deverão notificar seu gerente imediatamente para receber mais instruções.

Seção IV: Dispositivos eletrônicos pessoais

Artigo 7: Os associados do VCS não podem reproduzir música, ativar serviços de streaming ou assistir TV enquanto realizam contatos comerciais.

Artigo 8: Os associados do VCS precisam ter conectividade estável com a Internet. O uso de outros dispositivos não deve interferir na execução de suas atividades ou na estabilidade dos sistemas da Amazon.

Artigo 9: O uso de outros itens eletrônicos pessoais é limitado aos tempos de intervalo, exceto quando necessário para o desempenho do trabalho. Esses itens incluem, entre outros, tablets, dispositivos de jogos, TVs e outros dispositivos eletrônicos pessoais. Além disso, o acesso a mídias sociais, sites ou serviços de streaming com computadores da Amazon é proibido. Os associados do VCS não devem baixar, transferir ou copiar músicas ou arquivos de computadores da Amazon para dispositivos eletrônicos pessoais.

Seção V: Não adesão à política

Artigo 10: Qualquer violação dessa ou de qualquer outra política resultará em ação disciplinar, até, inclusive, rescisão do contrato de trabalho.

Política: VCS Consensual Relationship - BRA

A seguinte política para a regulamentação de relacionamentos consensuais entre empregados foi estabelecida para o **Atendimento Virtual ao Cliente (VCS) Amazon Brasil**, doravante denominada **“Amazon”**, e será regida pelas seguintes condições.

Definições, siglas e abreviaturas

- VCS: atendimento virtual ao cliente
- OM: gerente de operações
- RH: recursos humanos

Seção I: Normais gerais de conformidade

Artigo 1: Propósito. Às vezes, podem ocorrer relacionamentos românticos consensuais entre colegas de trabalho. Esta política tem como objetivo regulamentar um relacionamento romântico consensual entre colegas de trabalho na Amazon e estabelecer diretrizes claras sobre o processo a ser seguido quando tais relacionamentos ocorrerem.

Artigo 2: Escopo. Esta política é de cumprimento obrigatório para todos os associados da Amazon, incluindo associados do VCS, independentemente de seu cargo, função ou tipo de contrato.

Seção II: Relacionamentos envolvendo empregados

Artigo 3: Relacionamentos românticos consensuais entre colegas de trabalho são proibidos quando uma das partes tem autoridade de supervisão sobre a outra, incluindo gerente direto, gerente ou diretor acima do gerente direto e similares. Espera-se que os associados do VCS relatem imediatamente qualquer relacionamento romântico que se enquadre nessa proibição ao responsável da área (OM sênior ou líder do local) ou ao RH. Espera-se que a liderança mantenha a confidencialidade.

Artigo 4: No caso de um relacionamento romântico proibido, um dos empregados envolvidos deverá mudar para outro cargo dentro de um prazo razoável dado pela Liderança e pelo RH. A Amazon, considerando os riscos, poderá tomar as medidas apropriadas, incluindo, entre outras, mudança de gerente, horário ou turno; mudança nas atividades dos indivíduos envolvidos; realocação ou transferência de local de trabalho dentro da Amazon; ou qualquer outra medida a critério da Amazon, exceto rebaixamento, que não é permitido por lei.

Seção III: Conversas românticas

Artigo 5: Os empregados não devem se envolver em conversas românticas ou sexuais durante o horário de trabalho ou usando ferramentas da Amazon, como e-mail, bate-papo ou Pulse.

Seção IV: Não adesão à política

Artigo 6: O descumprimento desta política pode resultar em ação disciplinar.

Política: VCS Customer and Account Security - BRA

A seguinte política é para a regulamentação da segurança do cliente e da conta para os empregados do **Atendimento Virtual ao Cliente (VCS) da Amazon Brasil**, doravante referida como “Amazon”, e será regida pelas condições abaixo.

Seção I: Objetivos

Artigo 1: Propósito. O propósito desta política é regular a observância por parte dos empregados do VCS com relação às diretrizes de segurança da conta e do cliente.

Artigo 2: Escopo. Esta política de trabalho é de conformidade obrigatória para todos os empregados do VCS Amazon Brasil (doravante denominado “associado do VCS” e coletivamente como “associados do VCS”), independentemente de suas funções, seus cargos ou suas formas de contratação, e deve ser aplicada junto com a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

Artigo 3: Definição. Para a aplicação desta política, “Segurança do cliente e da conta” refere-se ao processo de verificação que os associados do VCS devem seguir para proteger as informações dos clientes.

Seção II: Segurança do cliente e da conta

Artigo 4: Espera-se que todos os associados do VCS verifiquem a identidade dos clientes de acordo com as diretrizes de Confidencialidade da Conta de Contato, que abordam especificamente a verificação do endereço de e-mail, nome, endereço de cobrança e cartão de crédito de cada cliente.

Artigo 5: Procedimento. Para garantir que os associados do VCS sigam as expectativas de segurança, supervisores e líderes realizarão as avaliações semanais de contatos aleatórios. Se algum dos contatos aleatórios não atender às expectativas de segurança, ocorrerá o seguinte:

- O associado do VCS receberá uma “instância de segurança com falha” para essa semana.
- As instâncias de segurança com falha resultarão em uma ação disciplinar apropriada.
- O caminho progressivo para o gerenciamento do desempenho de segurança será acionado por falha de segurança. A seu critério exclusivo, a Amazon poderá impor medidas disciplinares por todas as violações da política de segurança com base na gravidade ou frequência de tais infrações.

Seção III: Não adesão à política

Artigo 6: Qualquer tentativa de enganar a Amazon, ou de violar esta política de trabalho, as normas da CLT, a Lei Geral Brasileira de Proteção de Dados (LGPD) ou qualquer outra disposição legal será penalizada, uma vez verificada a irregularidade, de acordo com as regras e políticas internas de trabalho da Amazon, as disposições relevantes da CLT e quaisquer outras leis aplicáveis.

Política: VCS Código de Vestimenta e Higiene - BRA

A seguinte política para a regulamentação de código de vestimenta e higiene pessoal foi estabelecida para a divisão de **Atendimento Virtual ao Cliente (VCS) da Amazon Brasil**, doravante denominada “Amazon”, e será regida pelas condições abaixo.

Seção I: Propósito

Artigo 1: O objetivo desta política é estabelecer diretrizes claras sobre o código de vestimenta e higiene adequados no local de trabalho.

Artigo 2: Esta política de trabalho é de observância obrigatória por parte de todos os empregados do VCS Amazon Brasil (doravante denominados “associado do VCS” e coletivamente como “associados do VCS”), independentemente de suas posições, cargos ou forma de contrato, e deve ser aplicada junto com a Consolidação das Leis do Trabalho.

Seção II: Código de vestimenta

Artigo 3: Os empregados da Amazon podem usar roupas casuais no trabalho. No entanto, a Amazon espera que os empregados façam uso de bom senso e discrição ao decidir que roupa usar durante o trabalho.

Artigo 4: Mesmo que os associados do VCS estejam trabalhando em casa, a Amazon se reserva o direito de determinar se um item específico de roupa é inapropriado, especialmente ao usar a câmera durante as reuniões. Mais especificamente, a Amazon não permite roupas que sejam muito reveladoras ou contenham slogans ofensivos ou discriminatórios.

Artigo 5: A Amazon permite o uso de bonés, chapéus e outros itens de chapelaria enquanto trabalha. No entanto, estes artigos devem estar em conformidade com os regulamentos do artigo 3º.

Artigo 6: Estes regulamentos aplicam-se, por extensão, às seleções de fotos da Phone Tool.

Artigo 7: Se necessário, a Amazon pode solicitar que seus empregados adotem um código de vestimenta formal ao conhecer clientes ou fornecedores pessoalmente ou participar de reuniões de negócios específicas, de acordo com as práticas locais.

Seção III: Higiene

Artigo 8: A Amazon espera que seus empregados mantenham sua higiene pessoal em um padrão aceitável. Além disso, os empregados devem manter seu espaço de trabalho e equipamentos da Amazon limpos e organizados para garantir um ambiente de trabalho saudável e que seus equipamentos funcionem bem.

Seção IV: Não adesão à política

Artigo 9: O desrespeito reiterado dessa política de vestimenta e higiene pode levar a uma ação disciplinar.

Artigo 10: Se essa política entrar em conflito com as obrigações e crenças religiosas dos empregados, eles deverão entrar em contato com os Recursos Humanos.

Política: Férias - BRA

A seguinte política para a regulamentação de código de vestimenta e higiene pessoal foi estabelecida para a divisão de Atendimento Virtual ao Cliente (VCS) da Amazon Brasil, doravante denominada “Amazon”, e será regida pelas condições abaixo.

Seção I: Propósito

Determinar as regras de férias aplicáveis a todos os empregados efetivos da Amazon Brasil, assim como suas obrigações e responsabilidades.

Seção II: Elegibilidade

Todos os empregados efetivos da empresa.

Seção III: Definição

Férias: direito de um empregado de descansar por determinado período, sem prejuízo da remuneração, após completar o período aquisitivo

Período aquisitivo: : intervalo de 12 meses de vigência do contrato de trabalho que dá o direito às férias na seguinte proporção:

- 30 dias corridos, quando houver faltado até 5 vezes durante o período aquisitivo.
- 24 dias corridos, quando houver faltado de 6 a 14 vezes durante o período aquisitivo.
- 18 dias corridos, quando houver faltado de 15 a 23 vezes durante o período aquisitivo.
- 12 dias corridos, quando houver faltado de 24 a 32 vezes durante o período aquisitivo.

Faltas: serão computadas para contagem somente as faltas injustificadas.

Abono pecuniário: direito do empregado de converter em dinheiro 1/3 dos dias de direito das férias, sem prejuízo do salário dos dias efetivamente trabalhados.

Descanso: período de gozo de férias, com afastamento do empregado de seu trabalho.

Seção IV: Período de Férias

- A Lei faculta à empresa estabelecer unilateralmente o período de férias dos empregados, desde que os empregados sejam avisados com pelo menos 30 dias de antecedência. O empregado deve assinar a notificação.
- O período assinado de gozo das férias deve coincidir com o descanso do empregado.
 - O dia de início das férias não poderá coincidir com vésperas de feriados ou dia de descanso semanal remunerado; devendo ser observada antecedência mínima de dois dias.

Seção V: Aviso de férias

O empregado deverá assinar o Recibo de Férias até o último dia antes do início do período de férias.

Seção VI: Período de férias

Após o período de 12 meses de trabalho, o empregado é elegível ao período de férias de 30 dias, ressalvando o direito do empregado de vender 1/3 do direito. A época de concessão das férias deve atender às necessidades da Amazon.

As férias podem ser fracionadas em até três períodos, sendo um deles não inferior a quatorze dias corridos e os demais não poderão ser inferiores a cinco dias corridos, cada um, mediante concordância expressa do empregado, não podendo iniciar no período de dois dias antecedentes a feriado ou dia de repouso semanal remunerado.

A solicitação do empregado será avaliada pela Amazon, que atenderá ou não, a seu exclusivo critério, o pedido de fracionamento feito pelo empregado.

Seção VII: Pagamento

- Abono pecuniário - 1/3 dos dias de direito (opcional) – a solicitação deve ser informada ao RH até 15 dias antes do final do período aquisitivo;
- Adicional de férias de 1/3: a remuneração das férias será acrescida de 1/3 em relação ao salário regular do empregado;
- A primeira parcela do 13º salário poderá ser paga por ocasião das férias, desde que ainda não tenha recebido e desde que tenha sido solicitado pelo empregado nos seguintes períodos:
 - Amazon Varejo e serviços - deverá ser solicitado na ocasião da comunicação das férias;
 - AWS (A100 Row) - deverá ser solicitado até 30 dias antes do início do gozo das férias.

Data de pagamento de férias: Dois dias úteis antes do início do descanso.

Seção VIII: Situações Especiais

- Licença remunerada igual ou maior que 30 dias no período aquisitivo, elimina o direito a férias nesse período aquisitivo, iniciando-se um novo ao retorno.
- Afastamento do trabalho quando o empregado fica sob amparo da Previdência Social por mais de 6 meses, perde o direito ao período aquisitivo, iniciando um novo ao retornar ao trabalho.

Seção IX: Normas Gerais

- Com exceção da conversão de até 10 dias em abono pecuniário, conforme a legislação brasileira não é permitido 'vender' férias. Ou seja, é ilegal receber a remuneração das férias e não usufruir do descanso correspondente.
- Nenhum empregado poderá receber as férias em um período e descansar em outro.
- É legalmente proibido alterar uma programação de férias antes de 30 dias de sua saída.
- As férias devem ser obrigatoriamente comunicadas aos empregados com no mínimo 30 dias de antecedência.
- Empregados não podem usufruir férias antes de vencido o período aquisitivo correspondente.
- empregado deverá efetuar a solicitação de férias por meio do Portal Apdata (Global Antares System), através do link: <https://apdata.com.br/amazon/> e ter o pedido de férias aprovado pelo seu gestor eletronicamente.
- Caso a programação das férias não seja efetuada antes de expirar o próximo período aquisitivo, o sistema de folha de pagamento irá automaticamente efetuar a programação do gozo dos dias de férias 30 dias antes do vencimento do próximo período aquisitivo e RH informará ao empregado com no mínimo 45 dias de antecedência.

- empregado, o gestor, RH e o departamento jurídico serão notificados sobre as datas limites para programação de férias com 120, 90 e 60 dias de antecedência. Caso a programação de férias não seja efetuada neste prazo, o empregado será informado de que sairá de férias em 30 dias contados da data do recebimento de tal comunicado.

Seção X: Responsabilidades

e. Empregado

- Definir o período de suas férias com o Gestor;
- Solicitar a programação de férias, com no mínimo 30 dias de antecedência através do Portal Apdata. Se o gestor estiver baseado fora do Brasil, o empregado precisa solicitar férias diretamente ao time de Folha via ticket, copiando o gestor para aprovação;
- Garantir a aprovação do gestor com no mínimo 30 dias de antecedência; • Assinar o recibo de férias assim que disponibilizado pelo RH e entregar a Carteira de Trabalho (CTPS) ao RH, para atualização, antes do gozo das férias.
- Cumprir exatamente o período de gozo assinado no recibo de férias.

f. Gestor

- Garantir a aplicação e cumprimento desta política;
- Garantir o gozo das férias de sua equipe antes do vencimento do próximo período aquisitivo;
- Fazer a programação de férias de seus empregados de acordo com as regras desta política;
- Zelar para que nenhum empregado execute trabalhos durante o período de descanso de férias;
- Confirmar o retorno do empregado na data correta do término do gozo das férias.

g. Recursos Humanos

- Caso a programação das férias não seja efetuada antes de expirar o próximo período aquisitivo, o RH deverá fazer automaticamente a programação do gozo dos dias de férias 30 dias antes do vencimento do próximo período aquisitivo e informar ao empregado com no mínimo 45 dias de antecedência.
- Colher a assinatura do empregado nos recibos e providenciar a guarda no prontuário.
- Comunicar as regras da política e disponibilizar as informações para empregados e gestores.

h. Folha de Pagamento

- Encaminhar ao RH, mensalmente o status de férias dos empregados;
- Calcular e emitir notificação e os recibos de férias e encaminhar ao RH;
- Garantir o crédito das férias dois dias úteis antes do início das férias, na conta do empregado.
- Garantir a notificação do vencimento das férias para empregados, gestores, RH e jurídico.

Seção XI: Data de Vigência

Última revisão feita em 01 de Setembro, 2019.

Política: VCS Feriados - BRA

A seguinte política para a regulamentação dos feriados aplicáveis na divisão de **Atendimento Virtual ao Cliente (VCS) da Amazon Brasil**, doravante denominada “Amazon”, e será regida pelas condições abaixo.

Seção I: Objetivos

Artigo 1: Objetivo. Regular a observância e o gozo dos feriados.

Artigo 2: Escopo. Esta política é de observância obrigatória por parte de todos os empregados do VCS (doravante designados individualmente como “associado do VCS” e coletivamente como “associados do VCS”) da Amazon e deve ser aplicada de acordo com a legislação trabalhista e a Convenção Coletiva de Trabalho (“CBA”).

Artigo 3: Definição. Para a aplicação desta política, é considerado como “feriado”, qualquer dia que, de acordo com a legislação trabalhista vigente, deve ser concedido aos associados do VCS para a participação de determinada celebração, sendo cívica, religiosa, social ou histórica.

Seção II: Sobre os feriados

Artigo 4: Os feriados Nacionais obrigatórios no Brasil são:

- Dia de Ano Novo (1 de janeiro)
- Sexta-feira Santa (Sexta-feira)
- Tiradentes (21 de abril)
- Dia do Trabalhador (1 de maio)
- Corpus Christi
- Dia da Independência (7 de setembro)
- Nossa Senhora Aparecida (12 de outubro)
- Finados (2 de novembro)
- Proclamação da República (15 de novembro)
- Dia de Natal (25 de dezembro)

Cada dia será gozado no dia estabelecido por lei. Além disso, embora não obrigatório, a Amazon concede a seu critério a terça-feira de Carnaval como feriado para todos os associados do VCS.

Artigo 5: Os feriados estaduais ou municipais serão observados de acordo com a localização da organização em que o associado do VCS foi contratado.

Artigo 6: Qualquer modificação, supressão ou reforma que por lei seja feita aos feriados será incorporada de pleno direito a esta política, tendo efeito a referida modificação, supressão ou reforma, no mesmo dia em que a lei entrar em vigor.

Artigo 7: Sujeito aos termos e condições da CBA aplicável, a Amazon pode solicitar aos associados do VCS que trabalhem em feriados quando o trabalho for necessário e inevitável.

Os associados do VCS que precisarem trabalhar durante os feriados serão pagos de acordo com as leis trabalhistas brasileiras e a CBA, da seguinte forma:

- Empregados não sujeitos a controle de jornada: com base em suas responsabilidades de trabalho, esses níveis não precisam trabalhar nos feriados. No entanto, se houver necessidade de trabalhar nesses dias, eles serão concedidos com um dia compensatório durante a mesma semana de trabalho e, portanto, nenhuma hora extra será aplicada.
- Empregados sujeitos a controle de jornada: se os associados do VCS estiverem escalados para trabalhar em um feriado, serão pagos de acordo com a CBA.

Artigo 8: Os associados do VCS que não são obrigados a trabalhar em um feriado que cai em um de seus dias úteis programados receberão o pagamento das horas programadas para serem trabalhadas nesse dia como pagamento pelo feriado, de acordo com a CBA.

Artigo 9: Os associados do VCS não escalados para trabalhar devem receber aprovação com antecedência para trabalhar em um feriado.

Artigo 10: Os associados do VCS escalados para trabalhar e que desejam um dia de folga em um feriado devem solicitar a aprovação do Workflow observando o processo de Feriados da América Latina (LATAM). O Workflow aprovará ou negará a solicitação com base nos volumes e necessidades de pessoal.

Seção III: Responsabilidades

Artigo 11: Violação desta política, das normas da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) ou das obrigações do associado do VCS será penalizada depois que a Amazon verificar tal violação conforme as respectivas disposições da CLT.

Política: VCS Regras de Conduta - BRA

A seguinte política para a regulamentação de padrões de conduta foi estabelecida para a divisão de **Atendimento ao Cliente Virtual (VCS) da Amazon Brasil**, doravante denominada “Amazon”, e será regida pelas seguintes condições.

Seção I: Normas gerais de conformidade

Artigo 1: Objetivo. O objetivo desta política é estabelecer as regras de conduta e fornecer uma lista de exemplos de infrações que podem resultar em ações disciplinares, inclusive rescisão do contrato de trabalho.

Artigo 2: Escopo. Esta política é de observância obrigatória por parte de todos os empregados do VCS Amazon Brasil (doravante denominados “associado do VCS” e coletivamente como “associados do VCS”), independentemente de suas funções, seus cargos ou formas de contratação, e deve ser aplicada junto com o Código do Trabalho.

Seção II: Ações de má conduta

Artigo 3: As seguintes ações de má conduta são infrações conforme a Política disciplinar. Elas não estão em nenhuma ordem específica e suas respectivas ações disciplinares estarão de acordo com a política da Amazon sobre medidas disciplinares e a lei aplicável:

- Desrespeito ou grosseria com um cliente da Amazon. Providenciar uma experiência ruim para o cliente.
- Roubo ou remoção ou posse inadequada de bens.
- Agredir, ameaçar, intimidar, coagir ou atrapalhar supervisores ou associados.
- Fazer declarações não autorizadas sobre a Amazon para a imprensa ou qualquer fórum público (apenas os porta-vozes autorizados da Amazon podem fazer declarações sobre a empresa).
- Violação da [política de Saúde e Segurança Ocupacional](#) da Amazon.
- Ser violento com outros empregados ou ameaçá-los por e-mail, chat ou telefone, antes, durante ou após o horário de trabalho.
- Má conduta grave.
- Negligência.
- Assédio sexual ou qualquer outro tipo de assédio.
- Fazer, publicar ou repetir declarações falsas, cruéis ou maliciosas a respeito de um associado, da Amazon ou de seus produtos.
- Discriminar um empregado ou candidato por motivos de raça, religião, credo, cor, origem, cidadania, estado civil, sexo, idade, orientação sexual, condição de veterano, ideologia política, ascendência, presença de qualquer deficiência física, sensorial ou mental ou qualquer outra condição legalmente protegida.
- Negligência ou conduta imprópria que leve a danos a bens de propriedade do empregador, arrendados ou alugados ao empregado ou de propriedade do cliente.
- Insubordinação ou outra conduta desrespeitosa.

- Falsificação de assinatura ou outros documentos ou registros da Amazon, incluindo candidaturas de emprego.
- Remoção não autorizada de documentos da Amazon.
- Divulgação não autorizada de “segredos” de negócios ou informações confidenciais.
- Fazer registros no cartão ou folha de ponto de outro associado intencionalmente, ou alterar falsamente um documento de registro de jornada de trabalho.
- Falha em cooperar com investigações da Amazon.
- Violação de políticas, procedimentos, normas, regulamentos ou leis de segurança.
- Criar uma situação arriscada ou perigosa.
- Ausências, atrasos e abandono do trabalho de acordo com a lei e a [política de frequência](#) da Amazon.
- Ausência não autorizada, ausências excessivas ou qualquer ausência sem aviso prévio.
- Falha em aderir às políticas de início, término da jornada ou intervalos.
- Desconexões inválidas ou períodos de silêncio durante as chamadas do cliente e qualquer outro tipo de evasão do trabalho.
- Falha em realizar uma tarefa do trabalho de forma eficiente, responsável e aceitável.
- Linguagem abusiva, profana ou insultante a um empregado ou fornecedor.
- Uso não autorizado, indevido ou abusivo de equipamentos, produtos ou materiais, incluindo uso pessoal; download, visualização ou distribuição de pornografia; download de músicas, programas não autorizados e similares.
- Parar de trabalhar durante o horário de trabalho programado sem permissão.
- Solicitações ou coletas não autorizadas para qualquer finalidade nas instalações da Amazon.
- Distribuição não autorizada de material escrito (físico ou digital) a qualquer momento nas instalações da Amazon.
- Publicação ou remoção não autorizada de avisos ou sinais, ou escrita de qualquer formulário na propriedade da Amazon.
- Criar condições de trabalho desordenadas ou insalubres ou contribuir com elas.
- Falha em relatar ou corrigir quaisquer condições, procedimentos ou comportamentos perigosos.
- Falha em relatar imediatamente um acidente ou lesão, independentemente da gravidade, quando ocorrer em estabelecimento da Amazon ou durante a realização de negócios da empresa.
- Uso do equipamento da Amazon para fins pessoais não relacionados ao trabalho.

Seção III: Ações Disciplinares

Artigo 4: Violação desta política será penalizada assim que a Amazon verificar a irregularidade, de acordo com as respectivas disposições da lei e os regulamentos internos.

Política: Virtual Customer Service (VCS) Emprego - BRA

A seguinte política para a regulamentação da política de Emprego no Atendimento Virtual ao Cliente foi estabelecida para a divisão do Atendimento Virtual ao Cliente (VCS) da Amazon Brasil, doravante denominada “Amazon”, e será regida pelas seguintes condições.

Seção I: Visão geral

Artigo 1: Como parte da equipe de Atendimento Virtual ao Cliente (VCS) da Amazon, o associado deverá trabalhar todas as horas programadas em casa ou em outro local remoto aprovado pela Amazon. Estas políticas e procedimentos aplicam-se ao empregado da Amazon que trabalhe virtualmente de casa ou de um local remoto o tempo todo, conhecido como associado do VCS. Estas políticas e procedimentos não se destinam a ser uma fonte exaustiva de todos os requisitos e procedimentos de trabalho, mas, sim, um resumo dos principais pontos sobre o

status do funcionário como associado do VCS, doravante denominado “associado do VCS” e coletivamente como “associados do VCS”. O descumprimento dos requisitos destas políticas e procedimentos pode resultar em ação disciplinar que pode chegar à rescisão do contrato de trabalho.

Artigo 2: O emprego remoto e virtual está sujeito à aprovação da Amazon e ao cumprimento dos requisitos estabelecidos nesta política.

Artigo 3: A área de trabalho da residência do associado do VCS é considerada uma extensão do escritório da Amazon para fins trabalhistas quando o associado está trabalhando. Todas as políticas e procedimentos do país e do VCS na Amazon, incluindo, entre outros, segurança, drogas e álcool, desempenho, confidencialidade, conduta, presença, segurança de dados, solicitação e privacidade, estão em pleno vigor e aplicam-se aos associados do VCS durante o horário de trabalho. Como uma extensão do escritório corporativo, estas políticas fornecem à Amazon acesso ao local de trabalho remoto e ao equipamento enquanto conectado remotamente à rede da Amazon. Os associados do VCS devem entender completamente que, quando estão conectados remotamente à rede da Amazon, seu modelo de trabalho é equivalente a trabalhar presencialmente em um escritório da Amazon. Conforme estabelecido no Manual do Proprietário da Amazon, as ferramentas e os sistemas usados pelos associados do VCS e o trabalho produzido por eles estão sujeitos à revisão e ao controle da Amazon.

Artigo 4: A Amazon reserva o direito de solicitar ou exigir que os associados do VCS ocupantes de cargo de confiança desempenhem suas funções em um local de trabalho físico da Amazon, de maneira temporária ou regular, com base nas necessidades dos negócios.

Seção II: Condições e horas de trabalho

Artigo 5: O associado do VCS manterá um alto padrão de honestidade e conformidade devido à natureza do modelo de trabalho remoto. O associado do VCS deverá demonstrar a capacidade de estabelecer métodos eficazes de comunicação com supervisores, colegas de trabalho e clientes correspondentes. Os associados do VCS devem abrir todos os canais de comunicação acordados e aparecer ou estar disponíveis para seus gerentes durante o turno.

Artigo 6: Os associados do VCS têm a obrigação de identificar uma área específica da respectiva residência que constituirá a área específica do trabalho remoto. O associado do VCS deve trabalhar no local aprovado pela Amazon. O associado do VCS não pode trabalhar de uma área de trabalho ou local não aprovado. Os associados do VCS devem informar os supervisores por escrito com pelo menos duas semanas de antecedência antes de qualquer alteração no local do VCS, e o novo local deverá estar dentro da lista pré-aprovada de locais de trabalho da Amazon. O associado do VCS deve considerar que a Amazon restringiu os Estados dentro do território brasileiro devido à logística interna, como entrega, suporte técnico, impostos e similares. O associado do VCS deve notificar imediatamente o supervisor e a equipe de recursos humanos de quaisquer alterações no local de trabalho, endereço residencial, números de telefone ou números de telefone de contato de emergência. A Amazon reserva o direito razoável de inspecionar o trabalho da área de casa a qualquer momento durante o horário de trabalho, mediante aviso prévio de 24 (vinte e quatro) horas, para garantir a conformidade. Os associados do VCS ocupantes de cargo de confiança podem ocasionalmente precisar trabalhar em outro local devido a necessidades de viagens ou negócios. Esses associados ocupantes de cargo de confiança serão informados dessa necessidade com pelo menos 24 (vinte e quatro) horas de antecedência. Uma confirmação será enviada para o endereço de e-mail da Amazon dos associados.

Artigo 7: O associado do VCS deve ter uma área de trabalho de casa que esteja livre das distrações que ocorrem comumente em casa, incluindo, entre outras, todos os ruídos de fundo e distrações, como cães latindo, ruído de televisão, música, crianças e outros. O associado do VCS deve ser capaz de dedicar total atenção aos clientes da Amazon. Como associado do VCS, o funcionário deve manter arranjos confiáveis para os requisitos normais de cuidados com crianças ou adultos durante o horário de trabalho. O associado do VCS não pode realizar tarefas pessoais durante o horário de trabalho. Ao realizar as funções do VCS, os associados concordam que não prestarão cuidados a dependentes durante as horas de trabalho programadas. Além disso, apenas 1 (um) associado do VCS

pode realizar o trabalho na mesma área específica de trabalho de casa. No caso de 2 (dois) ou mais membros da família ou pessoas relacionadas trabalharem para a Amazon, eles devem ter trabalho separado dos espaços domésticos e conectividade com a Internet para cada um ou uma quantidade de Mbps que permita que os vários computadores funcionem ao mesmo tempo. Além disso, nesse cenário, os associados do VCS devem consultar a [política de Relacionamentos Consensuais](#).

Artigo 8: O associado do VCS receberá um cronograma com as horas esperadas de trabalho e durante as quais o associado deverá estar acessível por telefone, bate-papo e e-mail ou qualquer meio de contato estabelecido pela Amazon. Da mesma forma, o tempo de pausa e o intervalo de refeição devem ser coordenados e autorizados pelo gerente ou pelo fluxo de trabalho correspondente. Os associados do VCS devem cumprir os horários programados de intervalo e refeição e notificar os gerentes com antecedência sobre eventuais exceções ao cronograma padrão.

Artigo 9: Se o empregado for um associado do VCS regular, elegível para horas extras de acordo com as leis aplicáveis, ele deverá registrar todo o tempo de trabalho de uma maneira designada pela Amazon. Associados regulares do VCS que gerenciam seu horário programado devem tentar acessar os sistemas da Amazon, incluindo e-mail, sem exceder a quantidade atribuída de horas por dia. Além disso, os associados do VCS não devem trabalhar enquanto estiverem em folga remunerada, como férias e dias pessoais remunerados (PPDs).

Artigo 10: Os associados do VCS, particularmente líderes, podem precisar participar de aulas de treinamento, conferências ou reuniões em um local diferente da casa, durante as horas em que normalmente estão programados para trabalharem remotamente. A Amazon determinará se as despesas de viagem serão reembolsadas caso a caso.

Artigo 11: Considerando que os gerentes não terão visibilidade do momento em que alguém começa a trabalhar em um ambiente virtual, a Amazon usará o tempo registrado nos sistemas para determinar se uma pessoa chegou na hora certa para executar o trabalho.

Artigo 12: Os sistemas da Amazon registrarão as chamadas telefônicas feitas ou recebidas pelos associados do VCS que conduzem os negócios da Amazon, e os gerentes monitorarão e escutarão as gravações como forma de avaliar o desempenho e garantir um atendimento apropriado ao cliente. Em nenhuma circunstância um associado do VCS da Amazon deve gravar de maneira independente chamadas com clientes ou outros empregados da Amazon.

Artigo 13: O associado do VCS tem a obrigação de relatar prontamente quaisquer problemas técnicos que possam afetar as horas de trabalho e a produtividade. Se o associado do VCS não conseguir trabalhar devido a equipamentos ou outros problemas técnicos, como falta de energia, perda de conexão de rede ou desativação da linha telefônica, o associado deverá seguir imediatamente as orientações descritas na política de interrupção do VCS.

Seção III: Equipamento

Article 14: Amazon will provide the VCS associate with some of the equipment needed for the role and will state it in the contract. Amazon will inventory all equipment it provides. This equipment will be subject to the VCS Receipt of Equipment agreement. All equipment provided to the VCS associate by Amazon remains the property of Amazon at all times. Lost or damaged equipment must be reported immediately to the VCS associate's supervisor.

Artigo 14: A Amazon fornecerá ao associado do VCS alguns dos equipamentos necessários para a função e os indicará no contrato. A Amazon inventariará todos os equipamentos fornecidos. Esse equipamento estará sujeito ao contrato de Recebimento de Equipamentos do VCS. Todo o equipamento fornecido pela Amazon ao associado do VCS continua sendo propriedade da Amazon em todos os momentos. Equipamento perdido ou danificado deve ser comunicado imediatamente ao supervisor do associado do VCS.

Artigo 15: Equipamentos emitidos pela empresa devem ser usados somente para trabalhos realizados para a Amazon. O equipamento não pode ser usado para nada além do uso pessoal puramente ocasional e em nenhuma circunstância deve ser usado por outra pessoa que não seja o associado do VCS.

Artigo 16: Se o associado do VCS receber software de propriedade da Amazon, tal software não poderá ser duplicado, a menos que seja dada autorização formal. O associado do VCS concorda em cumprir todos os termos e condições dos contratos de licenciamento de software. Todas as políticas relativas ao uso de sistemas de e-mail e comunicações eletrônicas da Amazon se aplicam.

Artigo 17: A Amazon exigirá que o associado do VCS forneça, mantenha e use equipamentos pessoais (modem e fios) e serviços (eletricidade e Internet) conforme necessário para executar as funções do trabalho do associado. É necessária uma conexão confiável do Provedor de Serviços de Internet (ISP) por DSL (Digital Subscriber Line) ou um modem a cabo. A velocidade da Internet não deve ser inferior a 10 (dez) Mbps para download e 2 (dois) Mbps para upload. Cartões de transmissão sem fio e por satélite não são permitidos devido a questões de redução na disponibilidade da banda larga. A Amazon não assumirá responsabilidade por perdas, danos, depreciações ou desgaste de equipamentos de propriedade dos funcionários. A manutenção e o reparo de equipamentos de propriedade do associado do VCS serão de responsabilidade do associado. Se os associados do VCS não puderem trabalhar porque o equipamento de sua propriedade pessoal precisa de reparos ou manutenção, os associados deverão notificar prontamente seus supervisores. O tempo perdido poderá estar sujeito aos requisitos de interrupção acima mencionados.

Artigo 18: Todas as políticas da Amazon relacionadas à privacidade e à confidencialidade em comunicações eletrônicas, incluindo, entre outras, informações financeiras de identificação pessoal não pública do cliente, devem ser rigorosamente seguidas. Além disso, os membros do VCS devem entender e seguir o bom senso de acordo com a [política de mídia social](#) da Amazon.

Artigo 19: Em caso de demissão ou rescisão do contrato de trabalho do associado do VCS, o associado deverá devolver todos os bens de propriedade da empresa à Amazon na data da rescisão ou, se isso não for possível, até 10 (dez) dias úteis após o último dia de emprego. A Amazon poderá solicitar a qualquer momento a devolução de seu equipamento usado pelos associados do VCS. Todo bem de propriedade da empresa deverá ser devolvido em boas condições, considerando desgaste razoável. Se o associado do VCS não devolver todos os equipamentos, suprimentos e bens da Amazon dentro de 10 (dez) dias úteis, ou dentro de um prazo razoável acordado mutuamente, o associado concorda em reembolsar a Amazon por todos os bens não devolvidos. A Amazon reserva o direito de buscar soluções e outras ações, conforme julgar apropriado, de acordo com os termos e condições das leis e regulamentos aplicáveis, caso o associado do VCS não a reembolse por bens não devolvidos, incluindo, entre outros, taxas e custos associados à obtenção de ação corretiva para recuperar o bem e o equipamento da Amazon.

Seção IV: Informação

Artigo 20: Todos os associados da equipe do VCS devem cumprir todas as medidas de segurança especificadas pela Amazon e suas políticas de segurança informativas em relação aos riscos de segurança e trabalho remoto e participar de treinamento conforme necessário.

Artigo 21: Todo o trabalho realizado remotamente está sujeito às determinações do contrato de Confidencialidade, das políticas da Amazon e desta política, que detalham o papel do associado do VCS na proteção dos recursos de informações da Amazon e a política de confidencialidade de informações pessoais. O associado do VCS deve ler e cumprir essas determinações e políticas, que podem ser encontradas na intranet da Amazon. Os associados do VCS devem estar bem informados e em conformidade com as políticas atualizadas.

Artigo 22: O associado do VCS é responsável por manter a segurança do acesso à rede aos sistemas de computadores da Amazon e garantir que ele seja o único usuário desses sistemas. O associado do VCS deve tomar precauções razoáveis para proteger seus próprios equipamentos, informações e suprimentos fornecidos pela Amazon contra roubo, danos, divulgação ou uso indevido. O associado do VCS concorda em cumprir as regras da Amazon relativas ao uso de equipamentos de computador. O associado do VCS entende que as regras da Amazon podem mudar de tempos em tempos. A proteção de segurança adequada também inclui, entre outros itens, a manutenção da proteção por senha em todos os equipamentos eletrônicos usados em conexão com o trabalho do associado do VCS. O associado do VCS é responsável por qualquer perda ou dano à propriedade ou informações da

Amazon resultante de negligência ou uso indevido. No caso de uma violação de segurança de qualquer tipo, como perda ou roubo de computador ou violação de segurança, ou se os associados do VCS tomarem conhecimento de que informações confidenciais foram comprometidas, eles deverão notificar os gerentes imediatamente. Não tomar as precauções adequadas para proteger o equipamento e as informações pode resultar em ação disciplinar, que pode chegar à demissão do emprego.

Artigo 23: Todos os dados, software, arquivos e outras informações obtidos como resultado do emprego do associado do VCS na Amazon são propriedade da Amazon e o associado não tem expectativa nem direito à privacidade em relação a qualquer informação contida ou transmitida pelos sistemas da Amazon. O associado do VCS pode acessar somente informações para as quais ele recebeu permissão para revisar ou utilizar. Qualquer acesso não autorizado ou dano a qualquer sistema, download, cópia ou remoção de informações, uso indevido, modificação ou divulgação de informações contidas em ou relacionadas a qualquer computador ou sistema eletrônico da Amazon pode resultar em uma ação disciplinar, que pode chegar à rescisão do contrato.

Artigo 24: Os associados do VCS devem ter pouco ou nenhum registro em papel no escritório em casa. Todos os registros criados em casa no escopo do trabalho do associado do VCS são propriedade da Amazon e estão sujeitos aos mesmos requisitos de retenção que no escritório. O material confidencial deve ser mantido em uma gaveta ou armário trancado e não deve ser removido da área do trabalho de casa. As informações confidenciais apresentadas nas estações de trabalho não devem ser visualizadas por outras pessoas. Em nenhuma circunstância visitantes, familiares, colegas de quarto ou amigos devem ouvir ou ler contatos de clientes, políticas da Amazon ou outras informações ou sistemas confidenciais e proprietários. Os registros da Amazon mantidos no trabalho do associado do VCS na área de residência devem ser devolvidos à Amazon mediante solicitação, incluindo, entre outros, após uma licença ou o término do emprego na Amazon.

Artigo 25: Deve-se ter cuidado significativo ao visualizar e recuperar mensagens ou arquivos. As janelas do aplicativo não podem ser deixadas abertas na tela quando um computador ficar sem supervisão. Informações sigilosas ou confidenciais não podem ser deixadas em áreas em que possam ser observadas ou descobertas por indivíduos não autorizados. Essas proibições incluem dados de armazenamento em papel e eletrônico de qualquer tipo. Os usuários autorizados a acessar informações confidenciais devem definir mídia eletrônica para gerar uma proteção de tela apropriada após um curto período de inatividade de, no máximo, 10 (dez) minutos.

Artigo 26: Os associados do VCS devem conectar o computador diretamente ao modem enquanto trabalham e manter um acesso seguro à rede. Todo o equipamento da Amazon deve ser conectado a um no-break. A Amazon recomenda o uso de uma fonte de alimentação ininterrupta (UPS) para evitar problemas com interrupções elétricas.

Artigo 27: Os associados do VCS não podem imprimir, baixar, encaminhar ou copiar de nenhuma maneira nenhuma as informações da Amazon. Todas as conexões com redes e sistemas da Amazon devem ser criptografadas por meio de SSL (Secure Socket Layer) ou Rede Privada Virtual (VPN) corporativa. Todos os documentos devem ser revisados e conservados eletronicamente.

Seção V: Despesas

Artigo 28: A Amazon não reembolsará o associado do VCS por nenhuma despesa relacionada à casa, incluindo, entre outras, aquecimento, ar-condicionado, eletricidade, seguro ou contas de telefone mensais pessoais. É responsabilidade do associado do VCS determinar quaisquer implicações de imposto de renda de manter uma área de trabalho de casa. A Amazon não fornecerá orientação fiscal nem assumirá nenhuma responsabilidade fiscal adicional.

Artigo 29: Os associados do VCS podem ser convidados para atividades ao ar livre ou celebrações que podem exigir o deslocamento a um local físico da Amazon ou a um local especial, como uma possível festa da Amazon. Se um associado do VCS voluntariamente quiser participar, a liderança deverá ser contatada para organizar exceções de programação. As despesas não são reembolsadas.

Seção VI: Configuração do trabalho remote ou zoneamento

Artigo 30: Os associados do VCS devem estar em conformidade com as normas de escritório e equipamentos do VCS acordadas no contrato e preencher a [lista de verificação do requisitos do VCS](#) que será fornecida pela Amazon para determinar o cumprimento dos requisitos do VCS.

Section VII: Responsabilidade por lesões

Artigo 31: Para evitar acidentes e lesões ou para relatar um evento e solicitar a cobertura de seguro aplicável, os associados do VCS devem consultar a [política de Saúde e Segurança Ocupacional do VCS](#)..

Seção VIII: Desempenho no trabalho

Artigo 32: A Amazon monitorará o desempenho do associado do VCS e o associado deverá cumprir ou superar todos os padrões de produtividade e qualidade aplicáveis ao cargo do associado. O não cumprimento dos padrões de desempenho estabelecidos pode resultar em ações disciplinares.

Artigo 33: Exceto no caso de uma interrupção em massa ou evento catastrófico, a Amazon exigirá que haja conectividade com a Internet 90% do tempo em que o associado do VCS está programado para trabalhar. A Amazon medirá isso regularmente. Se houver uma interrupção não planejada relacionada à Internet, telefone, VPN ou eletricidade, o associado do VCS deverá ligar para a linha de paralisação do VCS designada e para o supervisor dentro de 5 (cinco) minutos após a interrupção. Se um contato do cliente cair antes que a chamada seja concluída ou se uma chamada for para o status “Padrão”, o associado do VCS deverá sinalizar adequadamente a chamada no sistema denominado Distribuidor Automático Global Call (GACD). Se chamadas “Padrão” e que caem reduzirem a produtividade abaixo de 90%, a Amazon reserva o direito de avaliar se a localização do VCS, o serviço on-line ou o equipamento do associado são adequados para a continuidade do trabalho. Se o associado do VCS não conseguir manter consistentemente 90% de conectividade no local do VCS, a Amazon reserva o direito de suspender ou encerrar o acordo do VCS do associado. Consulte a política de interrupção do VCS para obter mais orientações.

Seção IX: Comunicações

Artigo 34: Caso o empregado peça demissão, a Amazon exigirá que o associado do VCS entregue a carta de demissão assinada e digitalizada pelas ferramentas eletrônicas disponíveis, como e-mail.

Artigo 35: Os associados do VCS devem usar sistemas da empresa para reconhecer documentos de orientação de desempenho e ações disciplinares dentro de 1 (um) dia útil.

Artigo 36: Os associados do VCS devem ter informações de contato atualizadas nos sistemas da Amazon, como endereço, número de telefone e endereço de e-mail pessoal, como um meio para a Amazon comunicar ou enviar mensagens relacionadas ao trabalho, ações disciplinares ou correspondência. Os associados do VCS devem responder e-mails e ligações da Amazon ou participar de reuniões virtuais durante o horário de trabalho como parte de suas responsabilidades profissionais.

Artigo 37: Os associados do VCS receberão documentos virtuais para confirmação por meio de tickets ou software de assinatura digital. Os associados do VCS têm 48 (quarenta e oito) horas de trabalho após o recebimento para confirmar esses documentos como parte de suas responsabilidades de trabalho.

Artigo 38: No início do emprego, os associados do VCS devem fornecer seu endereço de e-mail pessoal para confirmar os documentos de fim do contrato. Os associados do VCS devem notificar a Amazon caso o endereço de e-mail pessoal mude. Os associados do VCS têm 1 (um) dia após o recebimento para confirmar qualquer carta da Amazon, incluindo documentos de aviso e rescisão.

Seção X: Entrega de documentos

Artigo 39: Todos os documentos trabalhistas, incluindo ações disciplinares, serão entregues pelo [MyDocs](#). Todos os documentos enviados por esse sistema serão considerados entregues ao associado do VCS. Para receber os documentos, o associado do VCS deve fazer login no sistema e confirmar o recebimento da correspondência.

Artigo 40: Conforme regulamentado em outras políticas, as credenciais são pessoais. Os associados do VCS não podem compartilhar suas senhas. Os documentos enviados por esse sistema são pessoais e os associados do VCS não devem compartilhá-los.

Artigo 41: Os associados do VCS têm a obrigação de entrar no sistema e confirmar o recebimento de um documento, quando solicitado, em no máximo 1 (um) dia útil.

Seção XI: Ações disciplinares e modificações

Artigo 42: Violação desta política resultará em ações disciplinares.

Artigo 43: A Amazon reserva o direito de modificar ou eliminar esta política conforme julgar conveniente.

VCS Lista de verificação dos requisitos - BRA

Overview

Esta lista de verificação servirá para avaliar os requisitos técnicos e a segurança da área de trabalho. O associado do VCS deve concordar com esta política, inspecionar a área de trabalho de acordo com os requisitos listados e fazer qualquer ajuste necessário antes do início do trabalho virtual. O não cumprimento dos requisitos deste formulário pode implicar na revogação do modo de trabalho virtual até que o associado do VCS confirme melhorias nas condições da área proposta. Além disso, os associados do VCS são responsáveis por relatar qualquer mudança significativa na área de trabalho logo que esta aconteça. Qualquer declaração falsa será considerada uma causa suficiente de rescisão do contrato de trabalho.

Requisitos

Especificação técnica

- Internet de alta velocidade com velocidade mínima de 10 Mbps para download e 5 Mbps para upload.
- Upload por cabo de rede. Wi-Fi não é permitido.
- Um teclado com fio e mouse fornecidos pela Amazon. Dispositivos sem fio não são permitidos.
- Um par de fones de ouvido com microfone embutido para atender chamadas fornecido pela Amazon.
- Um par extra de fones de ouvido com microfone embutido para usar como reserva caso o par fornecido pela Amazon pare de funcionar e enquanto a Amazon envia a substituição.
- Fonte de alimentação ininterrupta (UPS) ou filtro de linha (opcional e altamente recomendado).

Aviação de área de trabalho

- Guarda-roupas, cómodas ou armários dispostos de modo que não sejam um obstáculo para a livre circulação em caso de emergência.
- Todos os elementos dispostos de modo que não sejam um obstáculo para as rotas de evacuação.
- Ventilação adequada, como ventiladores ou janelas, para evitar o superaquecimento de computadores.
- Ar renovado por ventilação natural ou artificial.
- Lata de lixo para eliminação de resíduos sólidos.
- Lixo e resíduos descartados regularmente.
- Chão limpo, seco e nivelado.
- Computador, teclado e monitor localizados na mesa, diretamente em frente ao usuário.

- Área de trabalho organizada, limpa e livre de quantidades excessivas de materiais inflamáveis.
- Cadeira de trabalho e mesa ergonômicas.
- Linhas telefônicas, cabos de alimentação e cabos de extensão protegidos debaixo de uma mesa ou cobertos de forma segura, e longe de áreas de alto tráfego.
- A área do trabalho ou da casa não será utilizada para a venda de drogas, álcool ou outras substâncias ilegais ou restritas.

Segurança da informação

- O equipamento informático e os documentos relacionados ao trabalho podem ser armazenados com segurança quando não estiverem em uso.
- O teletrabalho durante os horários atribuídos deve ser exclusivamente para a Amazon.

Recomendações

A seguir, estão listadas as recomendações que os associados do VCS podem querer seguir para prevenir lesões e garantir o bem-estar:

- Tentar possuir pelo menos 2 metros quadrados de terreno livre para o teletrabalho.
- Manter os corredores e as portas livres de obstruções que impeçam a visibilidade ou o movimento.
- Manter o chão em boas condições, sem rachaduras ou buracos.
- Tapetes bem fixados ao chão e livres de costuras desgastadas ou esgarçadas.
- Se sua área de trabalho tiver escadas, certifique-se de que elas tenham corrimãos para evitar acidentes.
- Assegurar que o design do espaço de trabalho e a distribuição dos equipamentos permitam sua mobilidade.
- Ter suprimentos de primeiros socorros prontamente disponíveis em caso de emergência médica.
- Ter um extintor de incêndio de pó químico classe ABC de, pelo menos, 4,5 kg.
- Ter uma lâmpada de emergência para situações em que a energia for interrompida.
- Ter acesso individual e exclusivo ao local onde será feito o teletrabalho.
- Dispor de instalações elétricas independentes de outras residências ou edifícios.
- Área com iluminação adequada de 500 lux (lateral ou posterior) sempre em direção ao posto de trabalho.
- Todos os componentes elétricos livres de riscos reconhecidos que podem causar danos físicos, como fios expostos ou desgastados.
- Área do trabalho ou da casa construída seguindo as regras e autorizações, de acordo com os regulamentos nacionais de resposta a emergências.

Política: VCS Frequencia - BRA

A seguinte política para a regulamentação de frequência foi estabelecida para a divisão de **Atendimento Virtual ao Cliente (VCS) da Amazon Brasil**, doravante denominada “Amazon”, e será regida pelas seguintes condições.

Seção I: Normas gerais de cumprimento

Artigo 1: Objetivo. O objetivo desta política é regular a observância às regras de frequência de todos os associados do VCS (doravante individualmente denominado como “associado do VCS” e coletivamente como “associados do VCS”) da Amazon. Esta política substitui qualquer outro documento emitido anteriormente pela Amazon para este fim.

Artigo 2: Escopo. Esta política é de observância obrigatória por parte de todos os associados do VCS, independentemente de suas funções, cargos ou formas de contrato e deve ser aplicada junto com a Consolidação das Leis do Trabalho.

Artigo 3: O serviço prestado pelos associados do VCS é a sua primeira e fundamental obrigação. A frequência regular e confiável é essencial a todas as funções na Amazon. Espera-se que todos os associados do VCS assumam a responsabilidade de frequência e cumpram rigorosamente os turnos programados, incluindo horário de início, almoço, pausas, horário pessoal, horários de término e horários extras, conforme previsto nos contratos de trabalho e respectivos aditivos e em conformidade com a lei aplicável.

Artigo 4: O objetivo desta política é descrever o comportamento esperado e as consequências em relação à frequência para garantir um processo justo e consistente, bem como delinear as expectativas dos associados do VCS sobre o cronograma fornecido e a adesão deles a este cronograma.

Seção II: Regulamentos de escalas e frequência

Artigo 5: Os associados do VCS devem chegar pontualmente para executar suas tarefas e estar disponíveis no sistema para atender chamadas durante as horas programadas. Os associados do VCS devem avisar antes do horário de início do turno quando forem faltar ao trabalho ou chegarão atrasados ao turno programado, exceto em circunstâncias de emergência imprevisíveis. Os associados do VCS precisarão relatar sua ausência acessando o [Amazon Moment](#) (ferramenta interna). As regras gerais sobre atraso ou saída tardia serão aplicadas de acordo com as leis aplicáveis ou qualquer política a este respeito.

A falta de notificação ou justificativa pode resultar em uma ação disciplinar e, em caso de recorrência, uma dedução no pagamento em conformidade com a legislação vigente. A notificação de qualquer situação relacionada à frequência não é considerada uma justificativa da situação. Portanto, os associados do VCS devem justificar o não cumprimento das obrigações de frequência no prazo de três dias corridos após a ocorrência. Esta obrigação aplica-se a trocas de horários, horários regulares combinados com licenças voluntárias (VTO) e horas extras (OT), e quando programado para trabalhar em feriados.

Artigo 6: Registro de horário. Todo o horário trabalhado deve ser devidamente registrado nas ferramentas internas. Isso inclui o momento em que os associados do VCS desempenham suas funções, quando vão e voltam do almoço ou refeições, pausas, fim do turno e OT ou VTO, se aplicável. Para fins de pagamento, o tempo será pago a partir do início do turno programado e até o registro do fim do turno, a menos que ausências injustificadas seja registradas durante o turno (interrupção não relacionada à Amazon, VTO, atraso, licença, hora de almoço ou refeição, entre outros). Os associados do VCS devem registrar a entrada e a saída todos os dias de trabalho. O ponto é visível para os associados e gerentes do VCS e pode ser corrigido por meio de tickets de A a Z.

Artigo 7: Horário pessoal. a Amazon fornece quatro minutos por dia como horário pessoal para uso quando surgirem problemas pessoais urgentes. O horário pessoal não é cumulativo para usar em outro dia. Embora não haja limite de tempo para o uso do banheiro, sugerimos que, exceto em casos urgentes, o associado do VCS tente usar o banheiro somente durante as pausas regulares programadas. Os associados do VCS não podem usar o horário pessoal no início ou no fim do turno, nem antes ou depois das pausas e do horário de almoço. Além disso, os quatro minutos de horário pessoal são para associados do VCS em tempo integral (trinta e seis horas semanais). Para meio período, horário reduzido ou programações de VTO, o horário será reduzido proporcionalmente.

Artigo 8: Utilização correta de auxiliares (AUX). A Amazon estabeleceu um conjunto de AUX para ser usado em diferentes situações (como reuniões, tempo de treinamento, almoço, horário pessoal, férias, licença médica etc.) e fornecerá diretrizes claras sobre quando usar cada um dos AUX. Os associados do VCS devem seguir as regras. Alguns AUX impedem a entrada de chamadas, e o uso injustificado desses AUX será considerado como evasão de trabalho.

Artigo 9: Horário de almoço e pausas. A Amazon organizará o horário de almoço e pausas de acordo com a quantidade de horas programadas, conforme mostrado no gráfico abaixo, a fim de garantir que os associados do VCS tenham tempo para descansar, comer, usar o banheiro ou qualquer outra atividade pessoal fora do trabalho. É proibido realizar qualquer atividade relacionada ao trabalho durante os períodos de repouso.

Turno	Duração do período para refeição	Pausa 1	Pausa 2	Pausa 3
Seis horas	Sessenta minutos (não pago)	Dez minutos (pago)	Dez minutos (pago)	Não aplicável
Cinco horas	Vinte minutos (não pago)	Dez minutos (pago)	Não aplicável	Não aplicável
Quatro horas	Vinte minutos (não pago)	Dez minutos (pago)	Não aplicável	Não aplicável
Três horas	Não aplicável	Dez minutos (pago)	Não aplicável	Não aplicável
Menos de três horas	Não aplicável	Dez minutos (pago)	Não aplicável	Não aplicável

Seção III: Adesão ao cronograma

Artigo 10: Aviso de ausências. Em conformidade com o artigo 5, é obrigatório que os associados do VCS notifiquem antes do turno se não forem comparecer ao trabalho. Esta notificação é apenas para que os gestores tomem as medidas internas correspondentes para garantir um atendimento satisfatório aos nossos clientes, mas não implica uma justificativa das ausências ou atrasos.

Em caso de saídas antecipadas, os associados do VCS devem solicitar a VTO (consulte a seção de VTO). Em caso de emergência, o associado do VCS deve solicitar autorização por e-mail ao gerente ou supervisor antes da ocorrência da saída antecipada. Para considerar a saída antecipada como justificada, o gerente ou supervisor deve aprová-la por e-mail. É considerado uma saída injustificada antecipada se os associados do VCS saírem sem a aprovação do supervisor e estarão sujeitos a uma ação disciplinar.

Artigo 11: Ausências justificadas. As ausências legais devem ser justificadas no prazo de três dias corridos a contar da ausência. Caso seja necessário mais tempo para ter o atestado médico devido ao procedimento médico e doença, o associado do VCS, um parente ou um amigo deve notificar o gerente dentro dos mesmos três dias corridos para que isto seja levado em consideração. Caso contrário, será considerado como ausência injustificada.

Artigo 12: Ausências injustificadas. Considera-se uma ausência injustificada quando o associado do VCS não fornece a documentação adequada para justificar uma ausência, tal como referido no artigo 11. Toda ausência injustificada será deduzida do salário. Além disso, a Amazon pode tomar medidas disciplinares e, em caso de infrações repetidas, pode acarretar a rescisão do contrato de trabalho por justa causa.

Artigo 13: Atraso. Os associados do VCS devem chegar pontualmente para executar o trabalho de acordo com a programação atribuída. Isso requer que os associados do VCS registrem a entrada e estejam disponíveis para atender as chamadas na hora de início atribuída. Cada início de sessão fora do horário será considerado como um atraso após cinco minutos. O atraso será deduzido do salário e sujeito a ações disciplinares. Ao começar trabalho em atraso, a Amazon proíbe que os associados do VCS recuperem esse tempo após o horário de término programado. Os associados do VCS que fizerem isso sem a aprovação do gerente estarão sujeitos a uma ação disciplinar.

Artigo 14: Ausências parciais. As ausências parciais do turno de trabalho só podem ser justificadas por documentação adequada, como comparecimento ao tribunal, atestado médico, entre outros, de acordo com a legislação local e Convenção Coletiva de Trabalho. As exceções a essa regra exigem aprovação do gerente do time e do gerente do grupo. As ausências parciais devido a consultas médicas exigirão um documento oficial do médico e somente justificarão a quantidade de tempo indicada no documento mais sessenta minutos antes e sessenta minutos depois para fins de transporte.

Artigo 15: Programação atribuída. A Amazon notificará antecipadamente a programação atribuída aos associados do VCS. A programação atribuída é obrigatória para associados do VCS. Os associados do VCS que precisem de uma alteração permanente da programação devem seguir o processo estabelecido pela Amazon. A solicitação estará sujeita à aprovação do Fluxo de trabalho com base na disponibilidade e nas necessidades dos negócios. Se a Amazon negar a solicitação, o associado do VCS poderá solicitá-la novamente mais tarde. As alterações na programação não são permitidas durante os primeiros três meses na Amazon e durante períodos restritos. Para uma alteração temporária da programação ou de um único dia, o associado do VCS pode solicitar uma troca automática ou uma troca entre pares. O Fluxo de trabalho analisará a solicitação de acordo com as necessidades dos negócios e notificará a aprovação ou negação ao associado do VCS. Se a Amazon exigir fazer alterações de programação em um ou vários associados do VCS, ela os notificará com pelo menos duas semanas de antecedência e solicitará a aceitação deles.

Artigo 16: Trocas de turno entre pares. Os associados do VCS que sabem antecipadamente que precisarão de uma folga podem ajustar a agenda do dia trocando turnos com outro associado do VCS uma vez por mês. O associado do VCS deve solicitar essa opção por meio do Amazon Moments e deve ser aprovado antecipadamente pelo Fluxo de trabalho com base nas necessidades corporativas. A troca de cronograma não deve resultar em horas extras e ambos os associados do VCS devem ser do mesmo grupo de trabalho.

Artigo 17: Trocas de turno automática. Os associados do VCS que souberem antecipadamente que precisarão de uma folga podem tirar um dia programado regularmente em troca de trabalhar um dia normal de folga uma vez por mês. Os associados do VCS devem solicitar essa opção por meio do Amazon Moments e devem ser aprovados antecipadamente pelo Fluxo de trabalho com base nas necessidades corporativas. As horas de compensação de atraso não devem resultar em horas extras para o empregado. Todo o tempo de compensação de atraso deve ser programado durante o sexto dia da semana de trabalho dentro da mesma semana de trabalho em que ocorreu o tempo de atraso.

Artigo 18: Horários de descanso. A Amazon atribuirá um horário de almoço e pausas de acordo com o artigo 9. O associado do VCS deve manter o horário atribuído e não poderá trocar as pausas e o horário de almoço. Se os associados do VCS não puderem fazer o horário de almoço no horário correto de acordo com a carga de trabalho (ou seja, estiver atendendo uma chamada longa), eles deverão notificar os gerentes para que possam modificar o horário e garantir que tenham o tempo de descanso. Os associados do VCS que não puderem fazer as pausas por qualquer motivo devem notificar os gerentes para que estes possam verificar a disponibilidade e recuperar o tempo.

Seção IV: Licença voluntária (VTO)

Artigo 19: Licença voluntária (VTO). VTO significa uma ausência não remunerada mas justificada que um associado do VCS pode solicitar ou aceitar voluntariamente se a Amazon a publicar. Com base nos volumes, a Amazon pode publicar a disponibilidade de VTO para que os associados do VCS aceitem de acordo com suas preferências, indicando o horário e os períodos quando estiverem disponíveis. Se a Amazon publicar a VTO, o associado do VCS poderá aceitá-la usando a ferramenta Amazon Moments, e a VTO será aprovada automaticamente. Se não houver VTO lançada, o associado do VCS poderá solicitá-la ao departamento de Fluxo de trabalho, que a aprovará ou a negará de acordo com as necessidades corporativas. Os associados do VCS reconhecem que a VTO não será remunerada e será deduzida do saldo salarial ou OT, conforme o caso. A Amazon não considerará ou deduzirá a VTO

dos saldos de férias, prêmio de férias, décimo terceiro salário ou qualquer outro benefício legal. Além disso, a VTO é totalmente voluntária e os associados do VCS decidem se a aceitam ou não.

Artigo 20: Períodos não cobertos. Os associados do VCS podem usufruir da VTO em períodos de 30 minutos. Os associados do VCS podem aceitar o máximo de VTO que quiserem, sempre que disponíveis. No entanto, às vezes, não haverá VTO disponível para períodos específicos durante o dia e os associados do VCS terão períodos curtos não cobertos durante o dia. Nesse cenário, os associados do VCS serão obrigados a trabalhar esses períodos, a menos que tenham uma exceção aprovada pelos gerentes. Caso contrário, será considerado como ausência injustificada.

Artigo 21: Mesmo que a VTO seja voluntária, os associados do VCS que estão com baixo desempenho ou sob investigação podem ter restrições ao aceitar a VTO. O gerente comunicará isso aos associados do VCS. Nesses casos, os associados do VCS não podem se candidatar a VTO e seus gerentes podem solicitar ao Fluxo de trabalho para cancelar qualquer VTO que os associados do VCS tenham se candidatado.

Seção V: Hora extras (OT)

Artigo 22: Horas extras (OT). Às vezes, a Amazon vivenciará aumentos na demanda de clientes ou outras condições de negócios que afetam as operações, exigindo que os associados do VCS trabalhem em OT. Não é possível prever todos os fatores que podem levar à necessidade de OT. No entanto, alguns dos fatores mais típicos que podem resultar em uma necessidade de OT incluem:

- Necessidades de negócios ou outras condições de negócios.
- Absenteísmo superior a 10% (notificado ou não) em um local ou departamento.
- Falhas do sistema que afetam a produtividade e aumentam o tempo de inatividade.
- Questões críticas relacionadas a emergências de negócios ou picos de volume.
- Volumes maiores do que o esperado em filas de telefone ou de e-mail.

Além disso, a Amazon pode precisar solicitar OT por motivos não listados ou por motivos exclusivos de suas áreas.

Artigo 23: Tipos de OT. A Amazon tem dois tipos de solicitações de OT:

- OT voluntária: A Amazon publica requisitos de OT por meio do Amazon Moments e o associado do VCS pode selecionar quais períodos e dias querem trabalhar. Normalmente, quando nossos negócios precisam de OT, a Amazon oferecerá aos empregados a oportunidade de se voluntariar para a OT.
- OT necessária: A Amazon atribui diretamente aos associados do VCS a OT necessária a cumprir. Isso acontece quando há uma necessidade iminente de negócios que requer OT ou quando a oferta voluntária de OT não estiver preenchendo os índices exigidos.

Artigo 24: Aviso de OT. A Amazon publicará a OT voluntária no Amazon Moments e o gerente notificará ao time sobre a necessidade de os associados do VCS se inscreverem. Quando houver uma necessidade iminente de negócios e ela se transformar em OT necessária, os gerentes atribuirão diretamente as horas aos associados do VCS e os notificarão desta solicitação. Os gerentes e Recursos Humanos (RH) podem revisar os requisitos de uma exceção, conforme necessário.

Artigo 25: Os associados do VCS que se inscrevem de maneira voluntária para OT, ou a quem a Amazon atribuir a OT necessária, estão assumindo um compromisso de trabalhar durante esse período. Os associados do VCS que não se apresentarem ao trabalho, estiverem atrasados ou saírem cedo estarão sujeitos a uma ação disciplinar. Ao trabalhar na OT, os associados do VCS devem aderir ao cronograma e períodos de descanso fornecidos. Os associados do VCS que se candidatam a OT voluntária e alterarem sua decisão devem notificar o gerente por escrito em quarenta e oito horas antes do início da OT. Os associados do VCS que foram aprovados para férias quando houver uma solicitação de OT necessária não são obrigados a trabalhar em OT nem estarão sujeitos a ação disciplinar. Os

associados do VCS que não trabalham na OT devem fornecer uma justificativa válida de acordo com a presente política. Caso contrário, será considerada como uma ausência injustificada.

Artigo 26: Cancelamento da OT. A Amazon deve informar aos associados do VCS sobre o cancelamento da OT no prazo de 24 horas antes da necessidade da OT.

Artigo 27: Pagamento da OT. A Amazon honrará a OT trabalhada com o pagamento legal correspondente. A Amazon pagará o acréscimo legal a cada hora de OT trabalhada pelo associado do VCS. O pagamento será refletido no holerite correspondente.

Seção VI: Responsabilidades

Artigo 28: Responsabilidades dos associados do VCS

1. Cumprir o turno atribuído, começando e terminando no horário previamente acordado.
2. Certificar-se de que o horário de trabalho seja registrado adequadamente no ponto.
3. Aderir aos horários de almoço e pausa programados, incluindo duração e contagem do período. Os associados do VCS devem fazer login no sistema no horário após cada período de pausa disponível para executar suas tarefas.
4. Colaborar com a Amazon ao publicar OT voluntária ou concluir todas as atribuições da OT.
5. Adicionar qualquer ausência ou chegada com atraso no Amazon Moments e notificar o gerente direto.
6. Caso os associados do VCS precisem de uma saída antecipada, eles devem enviar um e-mail ao gerente direto e solicitar uma autorização. O associado do VCS precisará aguardar o e-mail de aprovação por escrito. Caso contrário, a saída antecipada será considerada como ausência injustificada. O gerente pode exigir que o associado do VCS abra um SIM para o Fluxo de trabalho e solicite a VTO.
7. Antes de usufruir da VTO, o associado do VCS deve solicitá-la de acordo com o processo atual da organização. O associado do VCS precisará aguardar a aprovação no Amazon Moments. Caso contrário, a licença tirada será considerada como ausência injustificada. Sob nenhuma circunstância a VTO poderá ser autoaprovada (consulte a seção VTO para obter mais informações).
8. Apresentar documentação adequada que justifique as ausências integrais ou parciais, conforme indicado nesta política.
9. Seguir o processo apropriado para solicitar a VTO, licença, ausência por luto e férias.
10. Verificar o ponto semanalmente e informar qualquer inconsistência.
11. Cumprir com os processos operacionais e regulamentos estabelecidos para uso do sistema e AUX.
12. Notificar o supervisor sobre qualquer problema de sistema que esteja afetando o desempenho ou disponibilidade para trabalhar. Encaminhar imediatamente o problema ao departamento de TI.

Artigo 29: Responsabilidades dos gerentes

1. Comunicar aos associados do VCS acerca das alterações na programação de trabalho (dias, hora inicial e final) dentro de pelo menos duas semanas antes de uma data da efetivação da alteração da programação.
2. Comunicar horários de trabalho de OT em tempo hábil, de acordo com a política de OT.
3. Cumprir ações disciplinares em tempo hábil quando o associado do VCS não estiver seguindo os regulamentos estabelecidos nesta política.
4. Acompanhar a frequência e registro de ponto dos associados do VCS e solicitar modificações conforme necessário. Em caso de inconsistências, o gerente deve analisar os dados e solicitar suporte ao RH.
5. De acordo com as demandas dos negócios, pedir aos associados do VCS que aumentem ou diminuam a OT ou VTO.
6. Tentar entrar em contato com o associado do VCS quando ausente por mais de dois dias consecutivos e não haja uma comunicação ou justificativa entregue.
7. Seguir os processos para aprovar a licença.
8. Gerenciar exceções aos regulamentos de frequência.

9. Executar relatórios regulares de frequência, fornecer feedback semanal aos associados do VCS sobre a adesão ao cronograma e tomar medidas disciplinares em caso de violações desta política.

Seção VII: Ação disciplinar

Artigo 30: A não adesão a esta política resultará em ação disciplinar, até, inclusive, a rescisão do contrato de trabalho, de acordo com a legislação local.

Política: VCS Internal Sales - BRA

A seguinte política para a regulamentação de vendas durante os turnos de trabalho na divisão de **Atendimento ao Cliente Virtual (VCS) da Amazon Brasil**, doravante denominada “Amazon”, e será regida pelas condições abaixo.

Seção I: Disposições gerais

Artigo 1: Propósito. O objetivo desta política é estabelecer as diretrizes da Amazon para regulamentar as vendas durante os turnos de trabalho.

Artigo 2: Escopo. Esta política se aplica a todos os associados do VCS da Amazon Brasil (doravante denominados individualmente como “associado do VCS” e coletivamente como “associados do VCS”), independentemente de suas funções, cargos ou formas de contrato.

Artigo 3: Definição. Para fins desta política, “vendas” são definidas como venda, marketing, promoção, patrocínio ou qualquer medida destinada ao consumo ou compra de produtos por empregados da Amazon, enquanto usam as ferramentas da Amazon ou durante turnos de trabalho.

Seção II: Vendas na Amazon

Artigo 4: A Amazon proíbe vender ou promover produtos usando ferramentas da Amazon, como e-mail ou bate-papo, incluindo o envio de catálogos digitais, revistas ou links. Além disso, é proibido vender ou promover produtos por meio de dispositivos pessoais durante o horário de trabalho.

Artigo 5: A Amazon permite promover produtos somente para fins comerciais e, se previamente aprovado pela marca ou pela liderança, incluindo descontos em determinados produtos ou provedores que se destinam a beneficiar os associados do VCS da Amazon.

Seção III: Atividades não relacionadas a negócios

Artigo 6: A Amazon proíbe os empregados de organizar ou promover cobranças de dinheiro, atividades externas ou iniciativas que não sejam relacionadas a negócios, bem como usar ferramentas da Amazon na comunidade, a menos que seja aprovado pela marca e pela liderança.

Artigo 7: A marca e a liderança devem aprovar todas as comunicações relacionadas a essas atividades.

Seção IV: Não adesão à política

Artigo 8: Uma violação dessa política resultará em uma ação disciplinar dependendo da gravidade e danos causados.

Política: VCS Situação Regular - BRA

A seguinte política para a regulamentação de situação regular foi estabelecida para a divisão de Atendimento Virtual ao Cliente (VCS) da Amazon Brasil, doravante denominada “Amazon”, e será regida pelas condições abaixo.

Regulamentações gerais

Artigo 1: Definição. Para fins desta política, “situação regular” é definida como a condição de um empregado do VCS (doravante denominado “associado do VCS” e coletivamente como “associados do VCS”), cujo comportamento e desempenho estão atendendo às expectativas da Amazon.

A situação regular determina a elegibilidade dos associados do VCS para oportunidades internas com base em seu histórico recente de disciplina. No entanto, um status de situação regular não considera a totalidade do histórico do associado do VCS.

Artigo 2: Requisitos para estar em uma situação regular. Os associados do VCS estão em situação regular quando não receberam nenhuma ação disciplinar nos últimos três meses. Toda vez que os associados do VCS receberem uma ação disciplinar (aviso por escrito ou suspensão), eles perderão o status de situação regular pelos próximos três meses. Se o associado do VCS receber outra ação disciplinar antes do fim dos três meses, o período de “situação irregular” será prorrogado por mais três meses.

Artigo 3: Recuperação da situação regular. Os associados do VCS recuperarão seu status de situação regular automaticamente após três meses, desde que não tenham recebido outras ações disciplinares.

Artigo 4: Baixo desempenho. O baixo desempenho não afetará o status de situação regular, a menos que o associado do VCS esteja em um Performance Improvement Plan (PIP, Plano de Melhoria de Desempenho). Sempre que o associado do VCS estiver em um PIP, o gerente dará um aviso por escrito e um plano de ação ao associado do VCS e documentará isso nas ferramentas internas.

Artigo 5: Avisos verbais e planos de ação. Avisos verbais e planos de ação não afetam o status de situação regular.

Artigo 6: Processos internos. Para ser qualificado para participar de um processo de contratação interno, o associado do VCS deve estar em situação regular. Essa regra se aplica mesmo se o associado do VCS estiver solicitando uma promoção ou um movimento lateral.

Artigo 7: Acompanhamento. A Amazon acompanhará todas as ações disciplinares nas ferramentas internas. É responsabilidade dos gerentes carregar todas as ações disciplinares em tempo hábil para manter o sistema atualizado. O RH monitorará o sistema com frequência. Para analisar a qualificação do associado do VCS em um processo de contratação, a área de recrutamento emitirá um relatório do sistema para confirmar o status de situação regular.

Política: VCS Saúde e Segurança Ocupacional - BRA

A seguinte política para a regulamentação da saúde e da segurança ocupacional foi estabelecida para a divisão de Atendimento ao Cliente Virtual (VCS) da Amazon Brasil, doravante denominada “Amazon”, e será regida pelas seguintes condições.

Seção I: Elegibilidade

Artigo 1: Os critérios de elegibilidade para funções de associados do VCS (doravante designados individualmente como “associado do VCS” e coletivamente como “associados do VCS”) serão especificados nos descritivos das funções.

Artigo 2: A Amazon pode determinar quais cargos, departamentos ou estabelecimentos são elegíveis à modalidade VCS.

Artigo 3: Por motivos comerciais, são proibidos acordos de teletrabalho fora do estado de São Paulo.

Seção II: Área de teletrabalho

Artigo 4: Os associados do VCS devem escolher um cômodo separado ou, pelo menos, parte de um cômodo como seu espaço de trabalho ou “home office”.

Artigo 5: Os associados do VCS devem permitir que os representantes da Amazon, quando solicitados e comunicados com aviso prévio razoável, entrem em seu home office pessoalmente ou virtualmente, por meio de uma webcam, para garantir que ele seja seguro, ergonômico e compatível com os requisitos desta política.

Artigo 6: Os associados do VCS devem revisar a [lista de verificação de requisitos do VCS](#) (anexada a seus contratos de trabalho e disponível na intranet da Amazon) para garantir que todos os requisitos de ergonomia e segurança do home office e dos equipamentos sejam atendidos.

Artigo 7: Os potenciais riscos à saúde e à segurança no home office ou o não cumprimento de todos os requisitos para um home office adequado podem causar um atraso na transferência de um empregado de outro departamento para um cargo de VCS. A assinatura do contrato de trabalho do VCS só será concluída depois que todos os requisitos forem atendidos de acordo com os regulamentos da Amazon.

Artigo 8: Os associados do VCS não podem convidar fornecedores, prestadores de serviços, clientes, parceiros ou concorrentes para seu home office.

Artigo 9: Espera-se que os associados do VCS tenham seus home offices em locais pré-aprovados, fora das zonas de risco e livres de distrações, como televisão, aparelhos de som, videogames, entre outros.

Artigo 10: O home office deve estar livre de ruídos externos, como trânsito, cães latindo, crianças e similares.

Artigo 11: Os associados do VCS devem possuir outros meios de comunicação, como telefone fixo pessoal ou telefone celular, para fins de emergência.

Artigo 12: Os associados do VCS devem ter uma cadeira e uma mesa onde possam sentar evitando o risco de problemas nas costas. As condições ergonômicas mínimas que devem ser cumpridas são as seguintes:

- Mesa: O computador e o monitor devem estar posicionados em frente ao usuário.
- Cadeira: Ela precisa ser resistente e ajustável (para que os pés possam estar planos no chão com os joelhos em um ângulo de 90 graus) com um encosto e rodízios apropriados para a superfície do piso.
- Teclado: Pulsos e antebraços devem estar retos.
- Monitor: Ele deve estar a aproximadamente um comprimento de braço dos olhos, com a parte superior da tela no nível dos olhos ou ligeiramente inferior.

Artigo 13: Os associados do VCS são obrigados a fornecer seus próprios móveis (mesa e cadeira). Se forem necessários móveis especiais ou ergonômicos, os associados do VCS deverão comprá-los às suas custas.

Artigo 14: Durante o horário de trabalho, os associados do VCS não devem cuidar de nenhum dependente, na medida do possível. Se for inevitável, eles não devem deixar que isso interfira na prestação de serviços. Qualquer reclamação relacionada a ruídos ou interrupções durante as chamadas resultará em ações disciplinares de acordo com as políticas da Amazon.

Artigo 15: Se os associados do VCS precisarem se mudar para uma área ou um local diferente, deverão garantir que não haja interrupção do serviço de internet durante o horário de trabalho e que a nova área de trabalho atenda aos requisitos antes da mudança. Além disso, os associados do VCS devem notificar seus gerentes diretos em 10 dias úteis antes da mudança para obter a aprovação adequada do novo local.

Artigo 16: O home office deve ser organizado em uma posição em que os monitores não estejam voltados para janelas, se estiverem localizados a 4,5 m do nível do solo. Se for inevitável, telas de privacidade serão fornecidas e devem estar sempre no computador.

Artigo 17: É de responsabilidade dos associados do VCS cumprir todas as leis locais aplicáveis, incluindo, sem exceções, regulamentos fiscais e de zoneamento ou regras de associação de proprietários de casas relativas ao uso de suas casas como local de trabalho.

Seção III: Lesões

Artigo 18: Se os associados do VCS sofrerem uma lesão enquanto trabalham ou estiverem ausentes do trabalho devido a uma possível doença ou lesão relacionada ao trabalho, deverão notificar imediatamente seus gerentes. Se as circunstâncias impedirem que os associados do VCS realizem essa chamada, eles deverão pedir para que alguém a realize em seu nome.

Artigo 19: A Amazon não assume qualquer responsabilidade por lesões a terceiros ou membros da família do associado do VCS que ocorram dentro ou fora do home office designado.

Seção IV: Segurança do equipamento

Artigo 20: Os associados do VCS devem tomar precauções razoáveis para proteger o equipamento fornecido pela Amazon contra roubo, danos ou uso indevido e não devem alterá-lo ou modificá-lo sem autorização prévia da gerência. Os associados do VCS devem informar imediatamente à Amazon qualquer perda ou dano de tal propriedade.

Seção V: Segurança física

Artigo 21: Os associados do VCS devem cumprir os procedimentos de segurança especificados nas políticas de segurança da Amazon, incluindo manter o acesso à rede seguro para sistemas de computador e garantir que sejam as únicas pessoas com autorização de senha adequada que usarão esses sistemas.

Artigo 22: Os associados do VCS devem continuar cumprindo as disposições de confidencialidade, não concorrência e contratos de atribuição de invenções, usar gabinetes e balcões de arquivos bloqueados e senhas seguras para impedir o acesso não autorizado às informações confidenciais e proprietárias da Amazon no home office.

Artigo 23: Os associados do VCS devem cuidar do equipamento utilizado para o trabalho e proteger o acesso a ele. Além disso, a privacidade deve existir para evitar que outras pessoas ouçam as conversas e atividades realizadas com os clientes no home office.

Seção VI: Ações disciplinares e modificações

Artigo 24: Violação desta política ou de qualquer outra política, procedimento ou diretriz, ou violação das normas da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), ou das obrigações dos associados do VCS, será penalizada assim que a Amazon verificar a irregularidade, de acordo com as disposições da CLT.

Artigo 25: A Amazon reserva o direito de modificar ou eliminar esta política conforme julgar conveniente.

Em casa, como no escritório. Trabalhar em condições adequadas

Em casa, como no escritório. Trabalhar em condições adequadas

- A melhor forma de trabalhar com o laptop é usando teclado, tela e mouse independente.
- Habilitar um espaço seguindo as recomendações de trabalho no escritório e evitar trabalhar em espaços não projetados para este fim.
- Tentar fazer pequenas pausas continuamente, a fim de relaxar os músculos que estiveram sobre tensão.

Articulação em risco

Se você tem que trabalhar continuamente, adapte seu trabalho e lembre-se de fazer pausas

- Costas ligeiramente reclinadas e apoiadas. Ajuste o suporte lombar à altura correta.
- Cabeça em posição reta. Não inclinar para frente ou para trás. A altura da tela deve ser colocada ao nível dos olhos e a uma distância que permita que a imagem seja vista sem esforço.
- Antebraço apoiado e ângulo de flexão do braço maior que 90. O antebraço, o pulso e a mão devem ser alinhados e apoiados.
- Use o apoio de braço quando tiver um teclado e mouse separados. Isso permite que você trabalhe com os braços e ombros relaxados.
- Trabalhe com um teclado e mouse independentes. Isso permite que você trabalhe com os braços e ombros relaxados.
- Suporte para elevar a tela de forma a ficar até a altura dos olhos da pessoa.

Se possível, use uma estação de docas (plataforma onde você pode conectar o laptop e periféricos).

★ No caso de você trabalhar com um laptop com uma tela menor que 15", você deve ter uma tela externa para evitar a fadiga visual produzida pela acomodação do olho à distância, ângulo e dimensões da tela.

Articulações protegidas

VCS Outage Standard Operation Procedure (SOP) – BRA

(We are working out the translation)

Intended Audience:

The following SOP for the division of **Virtual Customer Service (VCS) Amazon Brazil**, hereinafter referred to as “Amazon”, and will be governed by the conditions below.

Section I: Purpose

When an Amazon Brazil Virtual Customer Service (VCS) associate (hereinafter individually referred to as “VCS associate” and collectively as “VCS associates”) cannot connect to the Amazon systems due to an infrastructure failure, this is called an “outage.” Outages are classified into three distinct situations: (i) Amazon-related, (ii) non-Amazon related, and (iii) mass outages.

This standard operation procedure (SOP) will guide VCS associates on steps to take when an outage happen.

Section II: Scope

Amazon related outages	Non-Amazon related outages	Mass outages
<ul style="list-style-type: none"> Customer Service Central (CSC) and Global Automated Call Distribution (GACD) failure Amazon equipment malfunction or damage Password malfunction Amazon permissions Skills configuration issues Amazon software failure Virtual Private Network (VPN) outages 	<ul style="list-style-type: none"> Equipment failure or damage caused by negligence, misuse, or recklessness Inability to perform work due to home infrastructure failure (water pipes, short circuit caused by faulty electrical wiring or connections, structural damage on the working area, and the like) not considered as acts of God (forces of nature) Power failure Failure to reset password Forgotten password Issues with service provider Issues with internet velocity Missed operating system update Amazon tools falsely reported as damaged (after IT validation) Issues due to unauthorized changing of work domicile 	<ul style="list-style-type: none"> Situation determined by the site leader and HR manager Large scale natural disasters such as floods, blackout, earthquakes, tornadoes, and hurricanes States of emergency such as war, civil unrest, or pandemics

Roles and Responsibilities

Role	Responsibilities
VCS associate	<ul style="list-style-type: none"> Report the outage to the corresponding leadership within 5 minutes after the outage started and follow troubleshooting steps to solve it. Provide an outage number within 24 hours to the team manager. Follow up with Virtual Operations Technical Support (VOTS) requests. Request solutions to the Internet Service Provider (ISP), or change ISP when extended outages or unsolved issues happen often.
Group manager	<ul style="list-style-type: none"> Assist the team manager in the outage, if required.
Team manager or training specialist	<ul style="list-style-type: none"> Assist the associate in the outage and report absence time. Request justification and escalate inconsistencies with VOTS, leadership, or Human Resources (HR). Follow up with VOTS requests made by the VCS associates and report cases with extended outages.

Regulations

- All VCS associates need to make sure they are compliant with the [VCS Requirements Checklist](#).
- The VCS associates must report the outage to the corresponding team manager within 5 minutes after the outage started. If the team manager is not available, the VCS associates should try contacting the team manager on duty.
- In the case of service provider or power supply outage (non-Amazon related outages):
 - The VCS associates must inform the team managers through Amazon Chime and ask them to change their auxiliary to offline in order to complete troubleshooting with the internet and try to recover connection, or wait until the electric service is back.
 - If the VCS associates are unable to reach the team manager through Chime, they can use other contact channels by calling the team manager or texting through WhatsApp. All these contacts must be complaint with the [VCS Dealing with the Public and Press policy](#). The VCS associates cannot share confidential information about Amazon. If they are unsure whether something is confidential, they can visit [Confidential Information and NDA Guidelines](#).
 - The time VCS associates spend troubleshooting the ISP, power supply, and the like, to repair the non-Amazon related outage will not be paid.
 - If outages occur more than 10% of the time worked per month, the team manager must escalate these cases to the group manager and the operations manager for further assistance.
 - The local Human Resources Business Partner (HRBP) can determine whether to end the contract of the VCS associates or to give them the "Request of compliance to work from home" or "Request of compliance of contract, change of provider" letters.
 - In case of outages of 30 minutes or more, VCS associates should contact their ISP or power supply company and request documentation to prove the occurrence of an outage within 48 hours after the outage starts to justify the absence.
 - The VCS associates are responsible for entering the segment in [Amazon Moment](#) to justify the absence by following the next steps:

1. Go to **Adjust your schedule**.

Amazon Moment Your schedule **Adjust your schedule**

2. In **Request For** select **Time Off**.

Request Adjustment

Request For ☐ Extratime ☒ **Time Off** ☐ Shift-swap

3. In **Shift** select **Full Day** if it is a full day outage or **Partial Day** if it is only a segment.

Shift ☐ Full Day ☒ **Partial Day**

4. Select the category from the drop-down menu. For outages always select **Outage Pending - VCC**.

Category **---Select a Category---** ▾

Start : **---Select a Category---**

Comment **Voluntary Time-off**

Infraction

CR Holiday

Vacation

Outage Pending - VCC

5. Then select the **Start** and **End** times of the outage.

Start : 2019-09-06 00:00 End : 2019-09-13 00:00

6. In the **Comment** field you can enter the following categories and then click **Submit Time-off Request**:

- Non Amazon: ISP
- Non Amazon: Power supply issues
- Non Amazon: Land line issues
- Non Amazon: Password change error
- Non Amazon: Forgotten password

Comment

Submit Time-off Request

- If VCS associates are unable to access [Amazon Moment](#), they will need to inform the team managers in order for them to add the segment through Customer Service Schedule Manager (CSSM).

4. In case of Amazon related outages:

- The VCS associates must inform the team managers through Amazon Chime and ask them to change the auxiliary to "System Issues" in order to complete troubleshooting with the internet and try to recover connection, or wait until the electric service is back.
- If the VCS associates are unable to reach the team manager through Chime, they can use other contact channels by calling the team manager or texting through WhatsApp. All these contacts must be complaint with the [Social Media \(Personal Use\) policy](#). The VCS associates cannot share confidential information about Amazon.
- While troubleshooting (technical-team and self-troubleshooting), the VCS associate's auxiliary should be "System issues" for a maximum of 10 minutes. If the outage is not solved within this time, the team manager must change the auxiliary to "Offline" even though outage time is considered paid.
- VCS associates should try to follow troubleshooting steps from [SHIELD](#). If troubleshooting does not work or VCS associates cannot access SHIELD, they can contact the VOTS team for further assistance and troubleshooting. They can use [Spanish click to call](#) for Spanish speaking line or [English click to call](#) for English. They can also contact VOTS by calling the landline 0-800-0150705 (English) and 0-800-0150703 (Spanish). English speaking VCS associates should contact the English line as a priority.
- If the troubleshooting done with VOTS team works correctly, the VCS associates must change their auxiliary to "Available" again. In case of a replacement that would prevent VCS associates from going back to available and take contacts, the VCS associates must wait for the replacement and this time will be coded as paid.
- In case of replaced equipment, the Logistics team will state in the Simple Issue Manager (SIM) ticket if the device returned is working perfectly. In such cases, the team manager must have a conversation with the VCS associate to communicate that the outage will be coded as non-Amazon related and will be unpaid. If the VCS associate incurs in several false replacements, the manager should escalate the case to HR and the VCS associate will be subject to disciplinary actions.
- If the damage reported confirms negligence from the VCS associates (that is, broken equipment), VOTS will request team manager's approval in the respective SIM ticket before replacing it. The team manager will have a conversation with the VCS associates in case they behaved with negligence when manipulating the equipment. A disciplinary action may be applied.
- Outage will remain pending until VOTS reviews the issue and determines if it is related to the Amazon provided tools or systems (Amazon related outage) or the internet connectivity, negligence, or wrong manipulation of tools (non-Amazon-related outage). If the final resolution is to code the outage as paid, the team manager will open a ticket to request the punches.
- If VOTS advises the outage is not "Amazon-related", the team manager must communicate to the VCS associates that the outage must be solved within 2 business days.
- The VCS associates are responsible for entering the segment in [Amazon Moment](#) to justify the absence by following the next steps:

1. Go to **Adjust your schedule**.

Amazon Moment Your schedule **Adjust your schedule**

2. In **Request For** select **Time Off**.

Request Adjustment

Request For ☐ Extratime ☒ **Time Off** ☐ Shift-swap

3. In **Shift** select **Full Day** if it a full day outage or **Partial Day** if it is only a segment.

Shift ☐ Full Day ☒ **Partial Day**

4. Select the category from the drop-down menu. For outages always select **Outage Pending - VCC**.

Category **---Select a Category---**

Start : **---Select a Category---**

Comment **---Select a Category---**

Voluntary Time-off

Infraction

CR Holiday

Vacation

Outage Pending - VCC

5. Then select the **Start** and **End** times of the outage.

Start : 2019-09-06 00:00 End : 2019-09-13 00:00

6. In the **Comment** field you can enter the following categories and then click **Submit Time-off Request**:

- Amazon Outage: CSC
- Amazon Outage: Equipment failure
- Amazon Outage: Password issues
- Amazon Outage: Permissions
- Amazon Outage: VPN
- Amazon Outage: Software

Comment

Submit Time-off Request

- If the VCS associates are unable to access Amazon Moment, they will need to inform the team managers in order for them to add the segment through CSSM.

Section III: Disciplinary actions and modifications

Article 14. Disciplinary actions. Employees who breach this labor policy or any other policy, procedure or guideline, or a breach of the Federal Labor Law, or any of the employees' obligations, will be subject to disciplinary action up to and including termination for cause according to the Federal Labor Law.

Article 15. Right to modify or eliminate this policy. The Company reserves the right to modify or eliminate this policy as it deems convenient and according to the Company's service needs.

Política: VCS Funções Interinas - BRA

A seguinte política é para a regulação das funções interinas no **Atendimento Virtual ao Cliente (VCS) da Amazon Brasil**, doravante referida como "Amazon", e será regida pelas condições abaixo.

Seção I: Conformidade geral

Artigo 1: Propósito. O propósito desta política é regular os termos e condições que se aplicam às funções interinas internas. Esta política define as expectativas para os associados do VCS e para a Amazon em relação ao propósito, termos e condições das funções interinas internas em todas as organizações. As descrições de cada função estão nas seções a seguir da política e incluem detalhes relacionados à abertura da função, remuneração, gerenciamento de desempenho, extensões e fim da atribuição.

Seção II: Funções interinas

Artigo 2: Definição de função. Uma função interina é uma função em aberto que se torna disponível como uma oportunidade de desenvolvimento de talentos ou como um requisito para cobrir as necessidades internas temporárias da organização. Qualquer função que um empregado desempenha por um período de tempo fixo (até seis meses) e que seja diferente do código do cargo original é considerada uma função interina. Somente empregados permanentes podem se candidatar a funções interinas.

Os termos e condições da atribuição devem ser incluídos em um adendo do contrato de trabalho, incluindo, mas sem limitação, o seguinte:

- Data inicial e final.
- Cargo da função interina.
- Indicação clara de que a Amazon se reserva o direito de finalizar o período da função interina antes da data acordada devido a necessidades corporativas ou problemas de desempenho, sem responsabilidade.

Artigo 3: Abertura da função. Antes de abrir uma posição, o gerente de contratação, com base na capacidade e nas necessidades corporativas, define se a função será permanente (aumento da força de trabalho) ou interina (posição temporária para um empregado permanente em uma função diferente na Amazon).

Os processos de entrevista padrão devem ser seguidos. Uma requisição é aberta para preencher uma posição temporária. Deve ser agendado para até seis meses. As exceções podem ser revisadas por um período de até onze meses, nos casos de situações críticas aos negócios com a aprovação do líder de negócios e Recursos Humanos (RH).

Uma solicitação deve ser aberta ao time de Transferências pelo menos duas semanas antes da data de início do empregado. Se o empregado estiver em uma função de produção, o Fluxo de trabalho deverá fornecer uma aprovação. Caso a empresa não tenha um time de Fluxo de trabalho ou o empregado não seja de produção, o

gerente atual deve trabalhar com o gerente de contratação para chegar a um acordo sobre a data de início da transferência antes de abri-la.

Artigo 4: Seleção de funções interinas. O empregado participará do processo de entrevista e o painel selecionará o candidato adequado. O gerente de contratação deve enviar um ticket para Transferências Internas para gerenciar o pagamento de um valor complementar e quaisquer alterações necessárias no sistema, como gerente, local, centro de custos e turno. Como forma de identificar os empregados, o cargo da posição termina com “(A)”.

Artigo 5: Equipamentos e ferramentas. Os gerentes de contratação precisam fornecer aos empregados as ferramentas e equipamentos necessários para a função interina.

Artigo 6: Gestão de desempenho. Durante uma função interina, os gerentes diretos devem garantir que o empregado receba uma descrição da função interina e crie metas SMART para o período da atribuição interina. Os gerentes diretos também devem garantir que as sessões de feedback incluam discussões sobre o desenvolvimento. Recomenda-se usar um formulário de feedback, um formulário de definição de metas ou outros modelos de gestão de desempenho disponíveis no [Performance at Amazon](#) e na [Ivy Help and Resources](#).

Artigo 7: Pagamento de horas extras. Se um empregado regular desempenhar uma função interina em uma posição de confiança não sujeita à marcação de tempo, o empregado não receberá horas extras. Os Serviços de RH (HRS) configurarão o sistema para mostrar o empregado como isento.

Artigo 8: Prorrogações. Uma prorrogação pode ser acordada, no entanto, as funções interinas não devem ultrapassar 11 meses. Os gerentes diretos devem enviar um ticket ao time de Transferências para solicitar a carta de prorrogação pelo menos duas semanas antes do término da data de atribuição. O HRS envia a carta de prorrogação ao empregado. O HRS garante que o empregado confirme o recebimento da carta dentro de quarenta e oito horas. Caso contrário, o gerente será notificado.

Artigo 9: Término da atribuição. As funções interinas terminam na data previamente acordada no adendo ou no documento de prorrogação correspondente. O gerente deve notificar o empregado do término da atribuição com um mínimo de cinco dias úteis de antecedência por meio de uma sessão de feedback formal. Essa sessão deve incluir as próximas etapas para a transição de retorno à função anterior.

O gerente deve enviar um ticket de término de atribuição de função interina ao time de Transferências quando o período da função terminar.

Se uma atribuição for terminar antes do tempo esperado (término antecipado da atribuição), o gerente deverá enviar um ticket de término da atribuição da função interina ao time de Transferências. O gerente deve notificar o empregado sobre o término antecipado pelo menos cinco dias úteis antes da data final. É de responsabilidade do gerente do empregado notificar o empregado em tempo hábil. As Transferências Internas codificarão o término da atribuição.

Seção III: Rastreamento das funções interinas

Artigo 10: Mecanismos para rastrear a duração das funções interinas

- Como forma de identificar os empregados, o cargo das funções interinas termina com “(A)”. Os gerentes de contratação devem verificar se os cargos de todos os empregados interinos incluem o “(A)”. Não existe outro mecanismo para identificar essas populações para a geração de relatório.
- Para garantir a conformidade com o requisito de período máximo, os times locais de RH usam as ferramentas da Amazon que fornecem relatórios de funções temporárias aos gerentes.

Artigo 11: Os gerentes devem garantir o planejamento e o pessoal adequados.

