

# Manual do Colaborador



**Ecosystema completo  
para vender online**

PAGAMENTOS | STREAMING | MARKETING



Revisão Outubro/2024

## **Seja muito bem-vindo(a) à Greenn Company!**

Já de imediato saiba que a Greenn tem uma imensa satisfação em tê-la(o) conosco, certamente você teve uma trajetória de muito esforço e dedicação para chegar até este momento, e saiba de um segredo! Só selecionamos pessoas excepcionais, aqueles que possuem brilho nos olhos quando se trata de crescimento profissional e pessoal, assim é a essência da Greenn! Queremos apoiá-lo a desenvolver todo seu potencial, muito além do que já vimos de especial em você.

Além disso, logicamente, temos expectativas, mas não se preocupe, daremos todas as instruções para que você se sinta o mais confortável e produtivo possível nestes primeiros dias que sabemos, é tudo novo e diferente, mas estamos aqui para firmar uma parceria longa e duradoura onde poderemos trazer muitos benefícios para ambas as partes.

A Greenn Company, que cresce a cada dia, está fundamentada nesse princípio central que é: “Proporcionar o crescimento de todos de maneira simples e inovadora”, o qual você agora faz parte, e sua colaboração é essencial para darmos continuidade nesta missão.

## **Conhecendo a Greenn**

### **1.1 – História**

De um imenso desejo por inovar e de uma incessante vontade de participar da sociedade e contribuir, foi lançada uma semente, e foi regada com muita dedicação, inspiração, trabalho e força de vontade. Esta semente prosperou e deu início a uma empresa de DNA inovador, tecnológico e de objetivos nobres e inspiradores, que pretende continuar assim e alcançar todas as suas metas e objetivos.

Fundada em 04 de novembro de 2013 por Rafael Wisch, um jovem que tinha 24 anos, viu no empreendedorismo uma grande oportunidade de transformar sua vida e a sociedade ao seu redor de maneira positiva e colaborativa, apoiado pela tecnologia e inovação. Sua paixão e desejo de crescimento inspirou outras pessoas a fazerem parte de seus ideais.

O início não foi fácil (como não é até hoje rs), mas até chegar no Marco 01 passou por vários testes e erros até que, em 16 de março de 2014, foi lançado o produto que fez toda a diferença em sua vida: a plataforma de automação de marketing digital.

Hoje, a Greenn Company é consolidada como uma das líderes do mercado nacional e com presença em mais de 18 países, contando com os mais diversos tipos de profissionais de muitas áreas de conhecimento (tecnológicos, marketing digital, comercial, finanças e outras), que atendem vários empreendedores, como corretores, imobiliários, info-produtores, proprietários de empresas físicas, prestadores de serviços, entre outros.

Trabalhamos muito para oferecer uma solução inteligente e simplificar ao máximo sua aplicação, para que nossos clientes e parceiros tenham suas energias de trabalho voltadas para seus negócios.

## **1.4 - Missão, Visão, Valores e Habilidades**

### **1.4.1 - Missão**

"Contribuir com 10 milhões de brasileiros com educação digital através das nossas tecnologias."

### **1.4.2 - Visão**

Sermos reconhecidos como uma empresa líder em tecnologia, inovação e humanização.

### **1.4.3 - Valores**

1. Tecnologia
2. Protagonismo
3. Integridade
4. Cliente

## **Tecnologia**

- **Apaixone-se pela inovação:** Tecnologia é o coração do que fazemos.
- **Evolua continuamente:** Busque sempre as últimas tendências e melhores práticas.
- **Experimente e crie:** Use a tecnologia para explorar novas ideias e soluções.

- **Compartilhe conhecimento técnico:** Ensine e aprenda com a equipe.
- **Automatize e otimize:** Simplifique tarefas com soluções tecnológicas eficientes.
- **Siga a ordem:** Resolva problemas antes de buscar reconhecimento.

## **Protagonismo**

- **Acredite:** Mudar o mundo começa com você.
- **Atue com coragem:** Enfrente desafios de frente.
- **Influencie positivamente:** Seja um exemplo para os outros.
- **Liberte suas ideias:** Ideias radicais são bem-vindas.
- **Fomente a colaboração:** Incentive o trabalho em equipe e a troca de ideias.
- **Seja protagonista:** Não espere, faça acontecer.
- **Compartilhe:** Conhecimento cria pontes.

## **Integridade**

- **Seja ético:** Faça o certo, mesmo quando difícil.
- **Respeite os sonhos:** Persiga seus objetivos e apoie os dos outros.
- **Aceite mudanças:** Evolua com o mundo.
- **Honre a confiança:** Ganhe e mantenha a confiança dos outros.
- **Seja claro:** Comunicações abertas e honestas são essenciais.
- **Cumpra promessas:** Honre seus compromissos e responsabilidades.
- **Seja exemplar:** Sirva de modelo de comportamento ético.
- **Faça o melhor:** “O impossível é só questão de opinião”.
- **Pratique a empatia:** Coloque-se no lugar dos outros e aja com compreensão.
- **Moralidade constante:** Aja de acordo com princípios éticos sólidos.

## **Cliente**

- **Cliente em foco:** O cliente define o sucesso.
- **Simplifique o resultado:** Fácil de usar, mesmo que complexo de criar.

- **Excelência em serviço:** Proporcione sempre um atendimento excepcional.
- **Ouçã ativamente:** Entenda as necessidades e expectativas dos clientes.
- **Parceria de longo prazo:** Construa relacionamentos duradouros baseados em confiança e respeito.
- **Qualidade constante:** Garanta a alta qualidade em todos os produtos e serviços.
- **Reconhecimento:** Valorize e reconheça a importância de cada um.
- **Desburocratize:** Simplifique processos.

Para isto buscamos desenvolver estas 6 habilidades nas pessoas e queremos ampliar e implantar esta cultura que acreditamos consolidar nossos valores, que são:

#### **1.4.4 - Habilidades**

##### *Fazer julgamentos inteligentes*

- Capacidade de tomar decisões de forma racional, ponderada e informada, buscando sempre soluções eficientes e eficazes para os desafios enfrentados no ambiente de trabalho.
- Colete informações relevantes e confiáveis antes de fazer um julgamento, use fontes confiáveis, dados precisos e análises adequadas para embasar as decisões.
- Identifique diversas alternativas possíveis para resolver um problema ou enfrentar um desafio. Considerar diferentes opções amplia as oportunidades de encontrar a melhor solução.

##### *Ter boa comunicação*

- Ouvir bem antes de ter uma reação rápida para garantir o perfeito entendimento da questão.
- Perguntar novamente se não entendeu a explicação.
- Atenção e clareza para o que se fala e escreve.
- Tratar todos, sem exceção, com respeito, mesmo aqueles que aparentemente não merecem, por estarem em desacordo com você.
- Manter-se equilibrado mesmo com situações estressantes.

### *Ser sempre inovador*

- Um problema difícil, uma oportunidade; um problema impossível, uma oportunidade mais incrível ainda.
- Sugestões de novas abordagens para problemas crônicos e aparentemente consolidados.
- Desafiar sua mente para criar novas ideias e soluções.
- Manter o contexto ágil, buscando minimizar a complexidade e buscando tempo para tornar as coisas mais simples.
- Tornar o impossível no difícil e depois simples – Meta constante.

### *Usar sempre a paixão*

- Para inspirar outras pessoas com sua sede de excelência.
- Se importar intensamente com o sucesso da sua empresa, consciente de que este também é o seu e de seus companheiros.
- Comemorar cada uma das vitórias obtidas.
- Sempre ser obstinado, nunca desistir.
- Mantenha sempre o espírito de união, sem ego, buscando sempre ser cooperativo com o próximo.

### *Honestidade sem hesitação*

- Ser conhecido por sua sinceridade e franqueza.
- Quando falar coisas sobre colegas de trabalho, dizer em sua frente.
- Admitir rapidamente erros e corrigi-los.

### *Ser o verdadeiro altruísmo*

- Procurar o que é melhor para a sua empresa, em vez de melhor para você ou seu grupo.
- Não ser egoísta ao buscar as melhores ideias individualmente com foco no eu, mas sempre compartilhar, certo de garantir uma nova ideia colaborativa, que será sempre a melhor.
- Gastar com prazer seu tempo para ajudar os colegas e a sociedade, aprender ensinando.
- Compartilhar informações de forma aberta e proativa.

Questionar ações inconsistentes que se opõem aos nossos valores pode ser normal, mas parte do valor é ter coragem de fazer uma promessa a um código de honra como: "Não vou mentir, nem trapacear, nem roubar, nem tolerar quem pratica". Todos nós somos responsáveis diretos pela consistência dos valores e como vamos pô-los em prática em nossas vidas.



## 2 – Políticas

### 2.1 – Ética no trabalho

Agir com integridade, responsabilidade e respeito em todas as nossas ações e decisões. É ser fiel aos nossos princípios mesmo diante de desafios e pressões, buscando sempre o bem comum e o crescimento conjunto, tornando-se um exemplo de conduta para os demais. A ética no trabalho não é apenas um código de conduta, mas uma expressão genuína de quem somos como profissionais e seres humanos.

#### 2.2.1 - Despesas, presentes, viagens e gastos

Busque atuar sempre tendo em mente os melhores interesses da Greenn, de maneira ética e honesta. Isto significa:

**Despesas / Compras:** Todo processo de compras deve ser encaminhado ao responsável pelo departamento de compras para análise e aprovação, através do e-mail [compras@greenn.com.br](mailto:compras@greenn.com.br), assegurando que os procedimentos contratuais e políticas internas sejam devidamente seguidos.

Para compras com valores acima de R\$ 1.000,00, é obrigatório também o envio para validação adicional via os e-mails [rafael@greenn.com.br](mailto:rafael@greenn.com.br) e [financeiro@greenn.com.br](mailto:financeiro@greenn.com.br), com justificativas detalhadas especificando a finalidade e o impacto da compra.

**Assinaturas recorrentes ou aquisição de ferramentas** devem, obrigatoriamente, ser aprovadas pelo e-mail [rafael@greenn.com.br](mailto:rafael@greenn.com.br), independentemente do valor, garantindo que a despesa seja estratégica e atenda às necessidades da empresa.

**Presentes de Fornecedores:** Qualquer presente com valor superior a R\$ 100,00 deve ser reportado à liderança para avaliação de sua aceitação, garantindo que ele não influencie decisões comerciais ou crie expectativas de favorecimento.

**Viagens:** Todas as viagens devem ser previamente autorizadas e devem servir a propósitos claros de negócios, com a justificativa de custos. Busque opções de transporte e hospedagem que sejam financeiramente viáveis sem comprometer a segurança ou os objetivos da viagem.

### 2.2 – Políticas de Gestão de Pessoas



Quanto às vestimentas, alimentação, carga horária, salários, férias, horas extras, postura e comunicação de problemas.

### **2.2.1. - Vestimentas**

A Greenn Company, pensando nos colaboradores atuais e futuros e em sua liberdade de expressão, decidiu não adotar uniformes, mas fez questão de pedir cautela em relação a esta liberdade. Evite o uso de roupas excessivamente curtas, decotadas ou sujas, incluindo calçados. Vestimentas que possam causar desconforto ou constrangimento a colegas de trabalho ou clientes não são apropriadas. A escolha de roupas deve sempre prezar pelo profissionalismo e pelo respeito aos outros.

### **2.2.2 - Carga horária, salários, férias e horas extras**

Carga horária: 40 horas semanais, sendo de segunda a sexta-feira das 08:00 às 11:30 e das 13:30 às 18:00, com exceção do departamento SAC e Comercial, cujo horário podem se estender até às 21:00 e aos sábados até 12:00, incluindo revezamento de colaboradores.

- Pagamento de salários: Até o 5º dia útil de cada mês, diretamente em conta bancária via PIX categoria CPF, que deve ser passada ao responsável do RH para que o depósito ocorra. Caso não tenha conta, é orientado que seja aberta uma. Adiantamentos salariais são facultativos e devem ser tratados individualmente.
- **Registro de ponto:** Através de APP para gestão de presença conforme regime de trabalho contratado.
- **Férias:** O colaborador tem direito após 12 meses de trabalho a partir da data de registro na carteira profissional. No final de cada ano é gerada uma programação de férias pelo seu superior imediato, que é responsável pelo agendamento do período de descanso. Podendo ser fracionada em até três períodos, sendo que um deles não poderá ser inferior a 14 dias. Porém, faltas injustificadas no período aquisitivo podem diminuir os dias de férias, conforme previsto em lei.
- **Horas extras:** Serão gerenciadas por banco de horas a serem compensadas conforme acordo com seu gestor de área.
- **Compensação de Horas para Viagens:**

Quando o colaborador participa de viagens a trabalho fora do seu horário regular, a Greenn Company oferece a compensação dessas horas.

## ● **Proibição de Vendas e Cobranças Externas**

Fica expressamente proibido ao colaborador realizar cobranças ou vendas de produtos e/ou serviços a clientes, que façam parte do portfólio oficial da empresa, ou negociar por conta própria com clientes em nome da empresa. Qualquer transação comercial deve seguir os procedimentos internos e ser registrada nos sistemas e canais oficiais da empresa.

O descumprimento desta norma, incluindo a prática de vendas "por fora" ou a cobrança de valores indevidos por produtos ou serviços comercializados ou ofertados gratuitamente pela empresa, será considerado falta grave, sujeita a medidas disciplinares, incluindo a possibilidade de rescisão do contrato de trabalho por justa causa, conforme previsto na legislação vigente.

### **2.2.3 – Consumo e armazenagem de alimentos**

Nossa empresa não oferece alimentação, mas temos local adequado que é a cozinha, toda equipada com vários utensílios que podem ser utilizados a qualquer momento - microondas, mesa, banquetas, geladeira, pia, etc. – são de uso coletivo, e devem ser mantidos limpos e organizados sob responsabilidade de todos.

- Alimentos sólidos: Devem ser consumidos somente na cozinha ou área de alimentação adequada, principalmente os que produzem farelos, odores característicos, pó e pequenos resíduos.
- Não violar, consumir ou utilizar alimentos de outros sem sua autorização: Se for seu desejo informar quais poderão ser consumidos coletivamente.

### **2.2.4 - Quanto à comunicação**

- Buscar sempre o respeito ao próximo, linguajar apropriado a cada momento, sem perder, mas sem tornar a conversa uma obra literária (formal demais é inadequado também; alegrar e descontraír é muito importante, no momento correto);
- Sempre evitar exageros em discussões que não são sobre o trabalho e assuntos pessoais;
- Reduzir ao máximo assuntos pessoais, procurar focar no trabalho;

- Se precisar alongar um diálogo da empresa por causa de uma situação ou aumento na complexidade, buscar agendar uma reunião;
- Evitar falar muito alto;
- Se estiver acontecendo algum problema, algum incômodo, buscar a solução o mais rápido possível ou falar com o líder do departamento ou RH.

## **2.3 – Políticas sobre saúde e condutas**

### **2.3.1 – Fumar**

É expressamente proibido fumar nas dependências da empresa, conforme a Lei n.º 37/2007 - de 14 de agosto de 2007.

### **2.3.2 – Consumo de bebidas ilegais e drogas ilícitas**

A Greenn não admite que seus colaboradores estejam sob efeito de bebidas alcoólicas ou drogas ilegais durante a jornada e/ou no ambiente de trabalho, inclusive em viagens, refeições de negócios, entre outros.

2.4 – Políticas sobre direitos autorais, segurança da informação e meios de comunicação

### **2.4.1 - Cessão de direitos autorais e de imagem**

A empresa tem câmeras de circuito interno de imagem por questões de segurança patrimonial e o colaborador deve estar ciente de que suas imagens serão gravadas diariamente. As imagens são de uso confidencial.

Com intuito de preservar o bom relacionamento e pensando no crescimento da empresa, manter a proximidade das pessoas se torna um trabalho muito importante. Por isso, o departamento de Marketing pode utilizar fotos dos colaboradores para ações desenvolvidas pela empresa.

### **2.4.2 - Segurança da informação**

A partir de agora, você é parte integrante de todos os nossos projetos e sonhos. Na rotina de trabalho é natural que o colaborador tenha acesso a informações privilegiadas da empresa. Por isso, é importante compreender que as informações são de propriedade intelectual da empresa e exclusivamente para uso interno. Para conquistarmos os objetivos juntos, confiamos na sua ética e seriedade. Na busca de seguirmos firmes nesta parceria, temos algumas orientações:

- Proteja seus dados de acesso à rede, como senhas, ID e outros códigos. Eles são individuais e intransferíveis.
- Tenha cautela ao utilizar seu e-mail. Para evitar que mensagens eletrônicas sejam impressas ou encaminhadas para terceiros, não deixe e-mails expostos na tela do computador.
- Para maior segurança, ao enviar documentos internos para a impressão, atente para o recolhimento e cuidado das respectivas cópias.
- Mantenha a ética diante de dados, estratégias, planos de marketing, dados de clientes ou informações comerciais e sensíveis a terceiros.
- As informações da empresa, de qualquer espécie confidencial, não devem ser publicadas em perfis de redes sociais e nem em qualquer outro veículo de comunicação de caráter pessoal.
- Dúvidas e/ou comentários sobre a Greenn nas redes sociais, que mereçam a atenção da empresa, devem ser direcionados ao Departamento de Marketing.

### **2.4.3 - Meios de comunicação**

Os serviços de comunicação são recursos da empresa. Incluem e-mail, página web, blogs, telefone, entre outros. Se você tiver acesso ao telefone celular, não abuse deste recurso. Faça uso eficiente do e-mail e limite-se a utilizá-lo para fins comerciais, sendo proibido o uso do mesmo para o envio ou recebimento de piadas, correntes, conteúdo pornográfico, arquivos anexos como fotos, vídeos, PPTs ou outros arquivos com conteúdo particular.

Os recursos e equipamentos são de uso exclusivo para a atividade profissional, sendo de propriedade ou não da empresa, a qual se reserva o direito de controlar e monitorar os conteúdos armazenados e acessados através de seus sistemas tecnológicos, bem como a forma de utilização destes.

## **3 - Termo de Ciência e Comprometimento**

Após ler atentamente e tirar as dúvidas sobre o Manual do Colaborador, todos os colaboradores ou prestadores de serviços devem responder através do e-mail que estão de acordo com o mesmo. Este termo certifica que você leu e compreendeu todas as informações deste manual.

## **4 - Canais de Comunicação e Denúncias**

A empresa disponibiliza um canal oficial para esclarecer dúvidas relacionadas às políticas e procedimentos internos. Colaboradores podem enviar suas perguntas ou preocupações diretamente para **[compliance@greenn.com.br](mailto:compliance@greenn.com.br)**.

Além disso, disponibilizamos um canal ético, seguro e confidencial para que sejam reportadas quaisquer violações à legislação vigente ou às nossas normas internas. Todas as denúncias serão tratadas com seriedade e confidencialidade, garantindo a proteção dos denunciantes e a devida apuração das informações reportadas.

## **5 - Considerações Finais do CEO**

*Depois de ler tudo isso, você tem que sair daqui com uma mensagem central:*

*Faça o seu melhor todos os dias, esteja disponível, mantenha o pensamento positivo, seja sempre verdadeiro com o que te agrada e não te agrada, e...*

*Use a empresa para ser um catalisador dos seus talentos!*

*“Torço por você e hoje a minha luta e minha glória é ter pessoas talentosas como você aqui...”*

**Rafael Wisch**

CEO Greenn Company

Caso tenha qualquer dúvida, fale com o setor de Gente e Gestão.