



# Sua jornada no **Universo CRMall** começa agora!

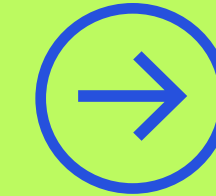
Manual de onboarding do colaborador - CLT  
Abr/2026 - Versão 04

 crmall

Bem-vindo (a) ao  
[ **Universo** ]  
**CRMall**



Você está começando uma nova etapa cheia de possibilidades. Aqui, cada pessoa faz diferença e contribui para o nosso propósito: **conectar marcas e consumidores de forma próxima e humana**, apoiando decisões com dados e tecnologia.

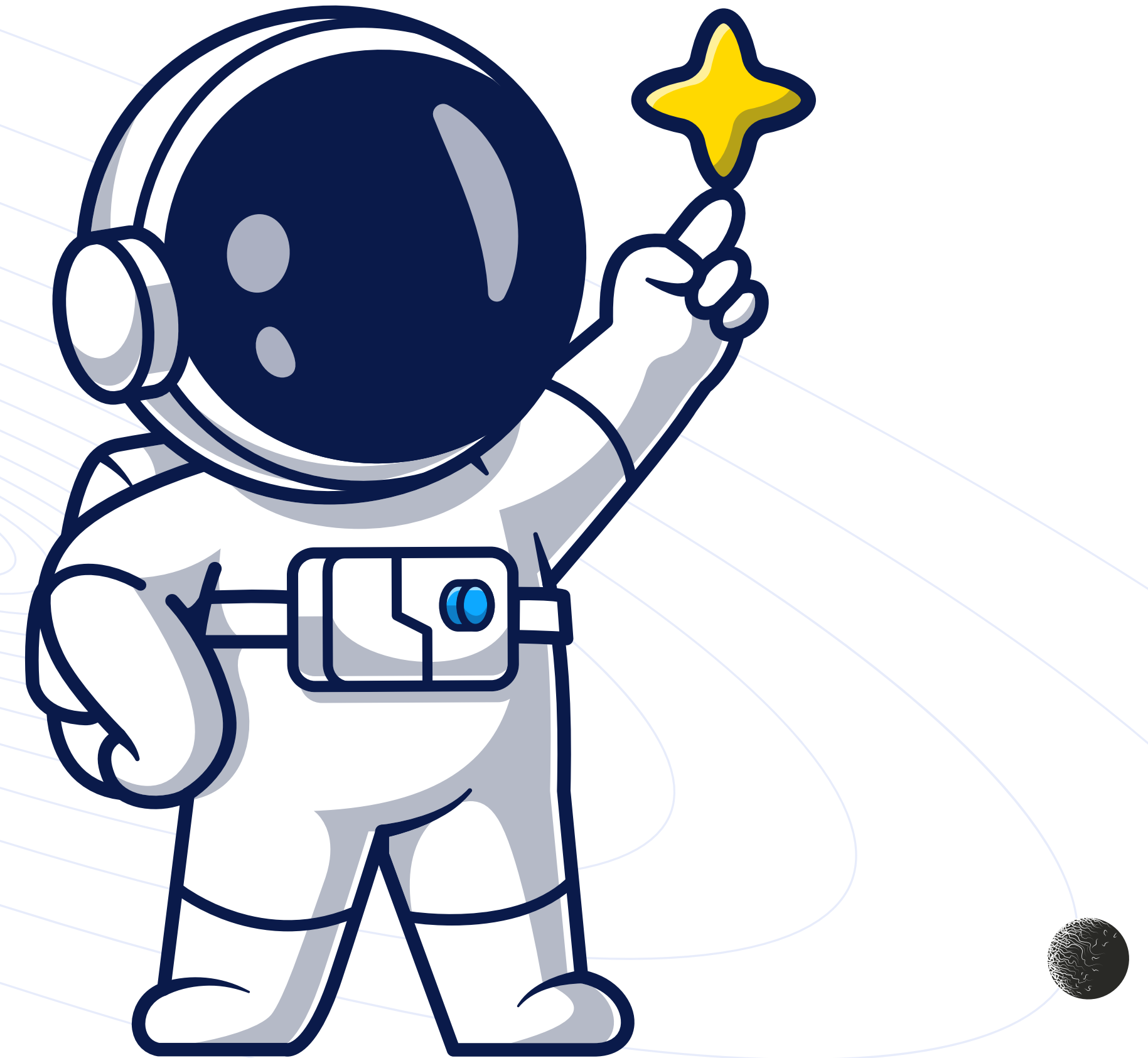


Este guia vai acompanhar você nos primeiros passos, apresentando nossa cultura, os benefícios que apoiam seu dia a dia, as orientações importantes e tudo que faz parte do nosso jeito de trabalhar.

**Imersão na  
cultura e valores:**

**O coração da  
Galáxia CRMall**

Nossa cultura é o motor que impulsiona o **universo CRMall**. Conheça os princípios que nos guiam e que nos trouxeram até aqui.



## Visão



Atuar como **parceiro estratégico de shoppings centers e marcas**, oferecendo soluções que simplificam processos, fortalecem o relacionamento com seus públicos e apoiam decisões baseadas em dados confiáveis, gerando resultados consistentes e experiências que criam valor.

## Missão



Ser a **principal referência em soluções de relacionamento e promoção no Brasil**, unindo inteligência de dados, tecnologia acessível e suporte próximo para gerar resultados consistentes e impulsionar o crescimento de shoppings e marcas.

## Valores



**Humanidade:** Pessoas no centro de tudo: respeitar, escutar e valorizar cada voz.

**Colaboração:** Juntos, multiplicamos ideias, talentos e conquistas.

**Integridade:** Transparência em cada ação e cuidado com a privacidade dos dados.

**Inovação com propósito:** Usar tecnologia para resolver desafios e gerar valor real.

**Inteligência de dados:** Decisões baseadas em dados confiáveis que apoiam o crescimento sustentável.

**Foco no cliente:** Entregar soluções que transformam a experiência e impulsionam resultados.

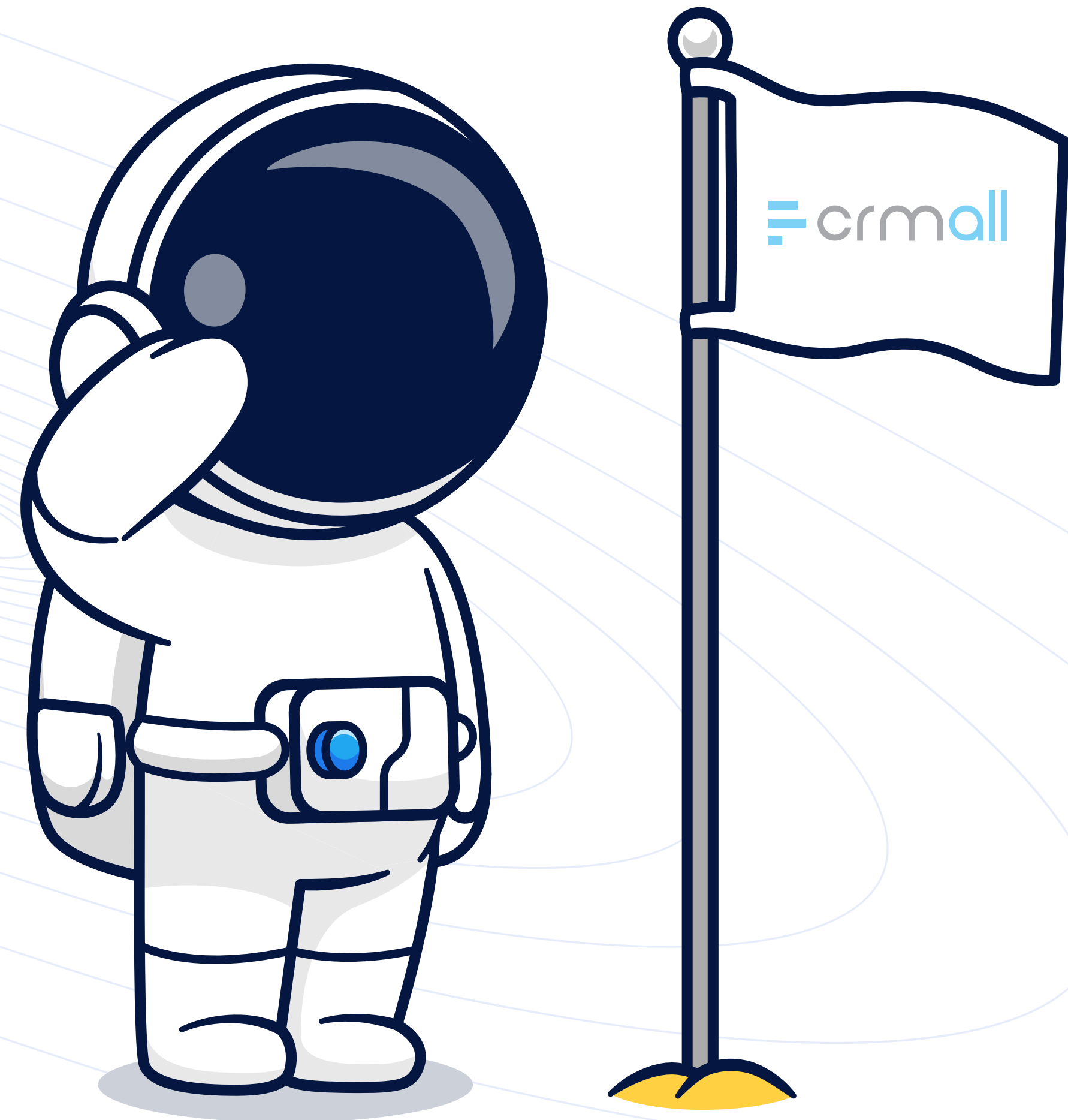
**Evolução Contínua:** Aprender, melhorar e compartilhar conhecimento todos os dias.

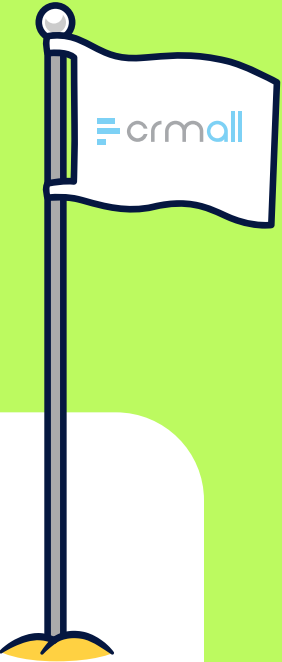
# História: A origem do universo CRMall

Tudo começou em **2003**, com o **propósito de ser um apoio estratégico para shoppings, lojistas e consumidores.**

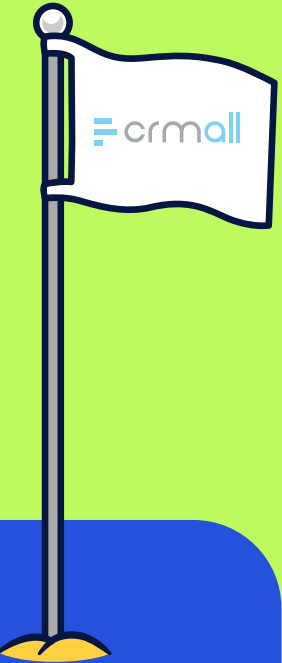
Ao longo de mais de duas décadas, evoluímos de um sistema pioneiro de CRM para uma **plataforma completa de soluções promocionais, gestão de relacionamento e inteligência de dados.**

De lá para cá, foram muitos marcos:

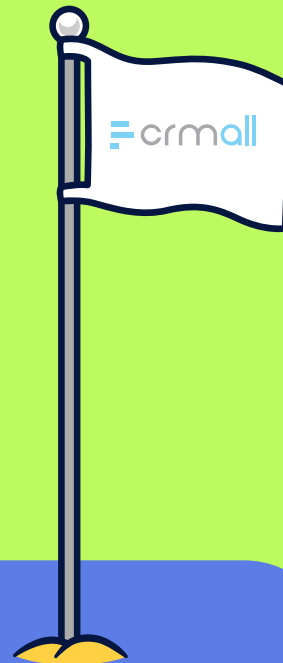




Desenvolvemos **tecnologias próprias, como o Prizor**, um portfólio de soluções que tornaram as promoções mais acessíveis, interativas e eficientes, entre elas a **Prizor IA**, que utiliza inteligência artificial para validação de notas fiscais; o **Prizor Kiosk**, que facilita o autoatendimento em campanhas físicas; o **Prizor App**, que conecta consumidores a campanhas online exclusivas; a **Roleta da Sorte**, que transforma a participação em experiências envolventes, além de diversas outras soluções adaptadas a diferentes estratégias.



Criamos também a **Retail Suite**, nossa plataforma de gestão integrada para operações de shopping centers, com módulos que apoiam decisões estratégicas baseadas em dados.



**Apoiamos shoppings em todo o país a potencializarem seus resultados e encantarem seus clientes.**

Hoje, somos um ecossistema que reúne inovação, proximidade e confiança. Aqui, cada projeto é construído em parceria, cada desafio é compartilhado e cada conquista é celebrada por toda a tripulação.

# Nosso Universo de marcas

O **Universo CRMall** é formado por empresas e soluções que trabalham juntas para transformar a forma como shoppings, marcas e consumidores se conectam. Cada negócio tem seu papel e fortalece nosso propósito:



Empresa que, em 2001, deu início ao nosso universo. Hoje, é **responsável por toda a infraestrutura que mantém nossos sistemas no ar, com segurança e desempenho**. Entre seus serviços estão: hospedagem de sites, cloud computing, internet banda larga, soluções de e-mail com proteção anti-spam e antivírus, além de envios de e-mail marketing e SMS.



Nossa **empresa-mãe, especializada em tecnologia para relacionamento, gestão e promoções de shoppings centers**. É a base que sustenta todas as soluções que desenvolvemos.



Um **produto criado pela CRMall**, que oferece uma plataforma completa para campanhas promocionais, cadastro e validação de notas, sorteios, roleta da sorte, relatórios e outras experiências que aproximam consumidores e marcas.

# Nossa Tripulação de comando

São eles que guiam a nossa nave rumo a novas possibilidades. Com visão estratégica, paixão pelo que fazem e compromisso com resultados, **lideram o Universo CRMall e inspiram cada pessoa a evoluir junto.** Conheça quem está à frente dessa jornada.



**Antônio Braga Jr.**  
Founder & CEO

Responsável por liderar a estratégia da empresa, fortalecer a cultura de inovação e aproximar a CRMall de clientes e parceiros.



**Eduardo Scramim**  
Diretor Executivo

Atua na gestão financeira e comercial, com foco em performance e resultados.



**Américo Fernando**

Diretor de Tecnologia

Lidera o desenvolvimento dos produtos e o avanço tecnológico das soluções que criamos.

# Organograma: O mapa da galáxia CRMall

Conheça a estrutura que nos permite navegar com eficiência e colaboração.

Nosso organograma é um mapa que conecta todas as constelações (departamentos) do nosso universo.



Clique aqui e confira nosso organograma!



## Nossas

# políticas

# internas

Para que a confiança, a segurança e o cuidado façam parte da nossa rotina, seguimos algumas políticas que sustentam o jeito CRMall de trabalhar:

### **LGPD e proteção de dados:**



Levamos muito a sério a privacidade e a proteção de todas as informações. Aqui, todos nós seguimos as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo que dados de colaboradores, clientes, parceiros e consumidores sejam tratados com respeito e responsabilidade.

### **ISO/IEC 27001 e 27701:**



Somos uma empresa certificada nas normas ISO/IEC 27001 e 27701.

Seguimos as melhores práticas de segurança e privacidade da informação.

Essas certificações reforçam nosso compromisso com a proteção dos dados, a governança das informações e a confiabilidade das operações.

### **Uso do crachá:**



Ele é indispensável. Além de ser sua identificação, ele também funciona como credencial de acesso para entrada na empresa e circulação pelos ambientes internos. Use-o sempre de forma visível durante seu expediente.

### **Participação em promoções de nossos clientes:**



Por questões contratuais, colaboradores e seus familiares (cônjuges e filhos) não podem participar das promoções realizadas pelos nossos clientes, como campanhas e sorteios em shoppings.

Mas fique à vontade para participar de todas as ações e promoções internas que preparamos especialmente para o nosso time!

# Jornada de trabalho

## Sua órbita no

# universo CRMall



Nossa jornada semanal é de **40 horas**.



O horário de expediente é de segunda a sexta-feira, **das 9h às 18h**, com **1 hora** para almoço.



Durante períodos de campanha algumas equipes, como atendimento ao cliente, implantação e desenvolvimento, podem atuar em horários estendidos, com escalas que vão **até às 22h30**, garantindo o atendimento e o suporte necessário aos nossos clientes.



# [ Controle de horas ]

## Navegação precisa



O registro dos horários é feito de forma online pelo sistema digital Ponto Web, tanto pelo computador quanto pelo aplicativo.



Lembre-se de marcar corretamente seus horários de entrada, saída e pausa para o almoço.



Caso precise ajustar alguma batida de ponto, você deve solicitar a correção diretamente no próprio sistema.



Para justificar ausências ou combinar compensações, é só conversar com seu líder.



Atestados médicos devem ser entregues no prazo de **até 48 horas**, devidamente assinados pelo seu líder antes de serem encaminhados ao RH.

# [ Banco de horas ]

## Equilíbrio de forças



O banco de horas é usado para registrar o saldo de horas que você trabalha além da sua jornada regular. Ele funciona em ciclos semestrais:

- **Abril a Setembro**
- **Outubro a Março**



A forma de compensação funciona assim:

Horas extras em dias úteis: compensação equivalente.

Exemplo: se você trabalhar 1 hora a mais, terá direito a 1 hora de compensação.

Horas trabalhadas no sábado: compensação de 50%.

Exemplo: se você trabalhar 1 hora, terá direito a 1 hora e meia de compensação.

Horas trabalhadas em domingos e feriados: compensação dobrada (100%).

Exemplo: se você trabalhar 1 hora, terá direito a 2 horas de compensação.



Para usar as horas acumuladas, combine sempre com seu líder, que vai orientar sobre como fazer o registro e programar a folga dentro do ciclo.



### Importante!

Para alguns setores, como suporte e implantação, em períodos de campanhas as regras de horas extras e compensações devem ser alinhadas diretamente com o líder.

# [ Férias ]

## Recarregando as energias

O descanso é fundamental para recarregar as energias e aproveitar momentos especiais. Para programar suas férias, siga estes passos:



Combine o período com seu líder com pelo menos **45 dias de antecedência**. Assim, fica mais fácil organizar a equipe e garantir que tudo funcione bem.



Depois do alinhamento, abra seu chamado no **Redmine** para formalizar a solicitação.

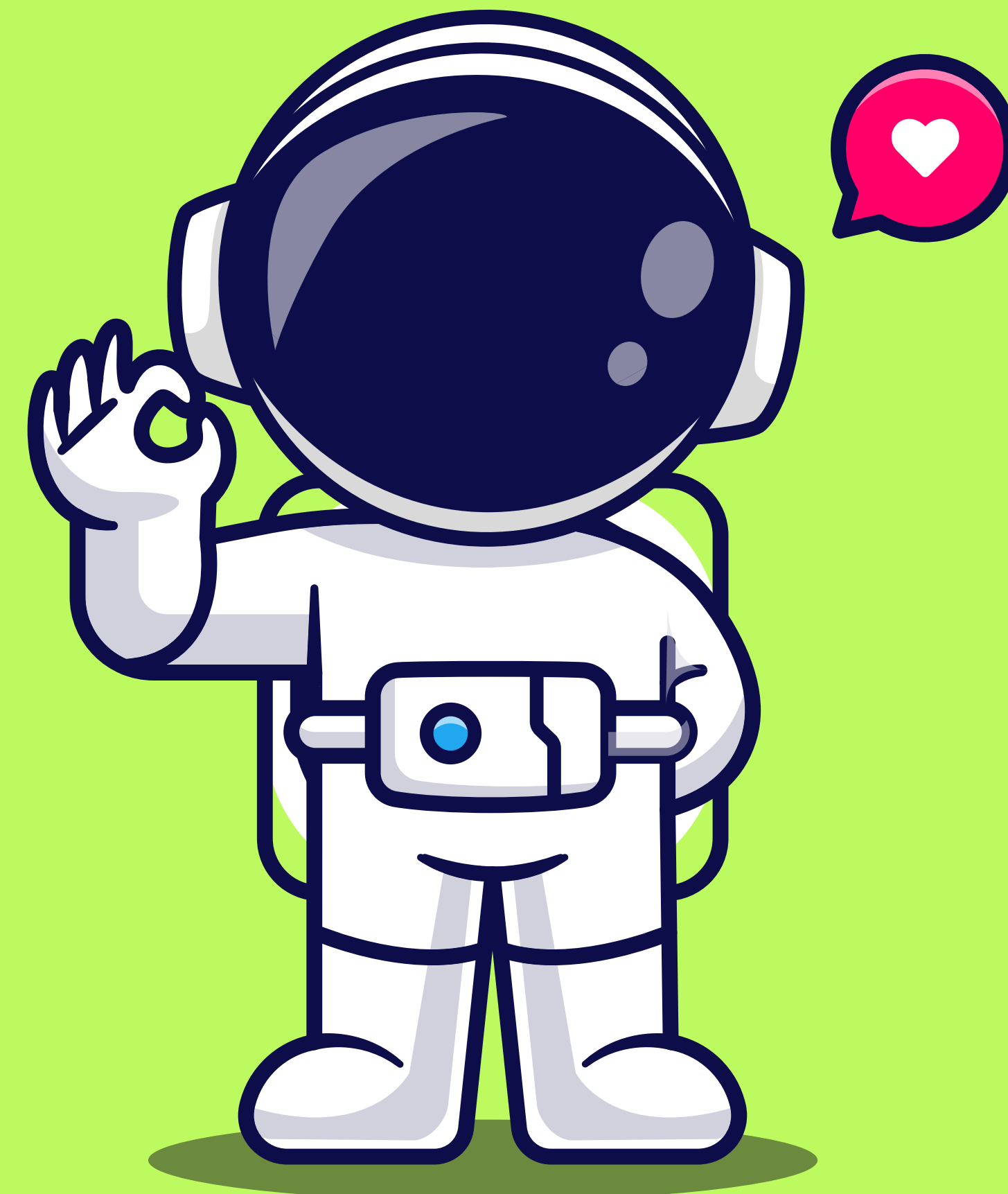


Durante campanhas e datas específicas, alguns setores podem ter restrições. Por isso, sempre converse com seu líder sobre os melhores períodos para agendar suas férias.



# Benefícios e programas: Sua constelação de vantagens

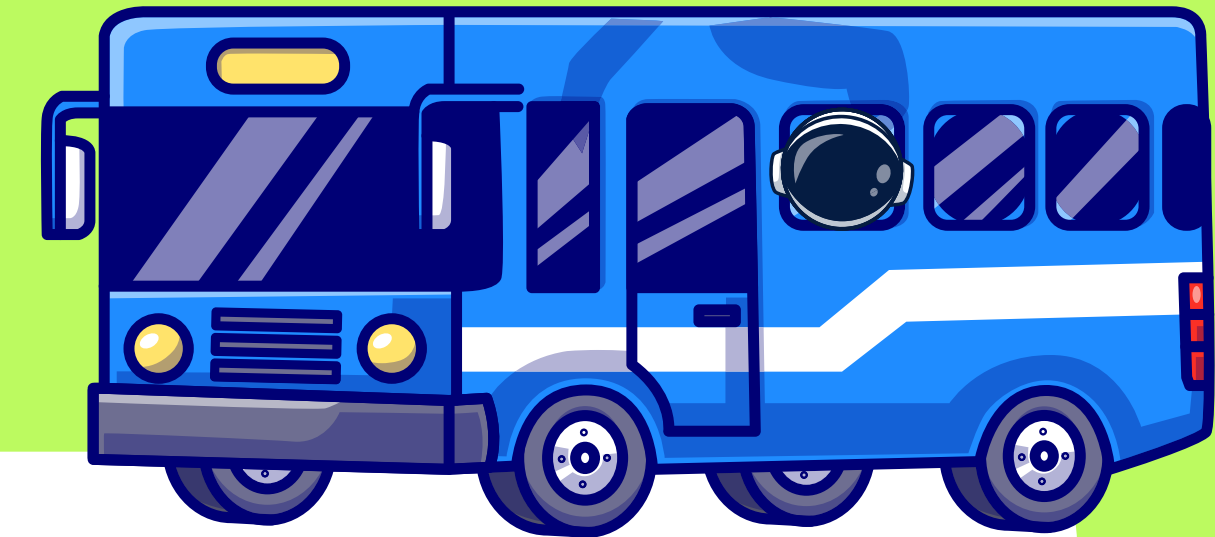
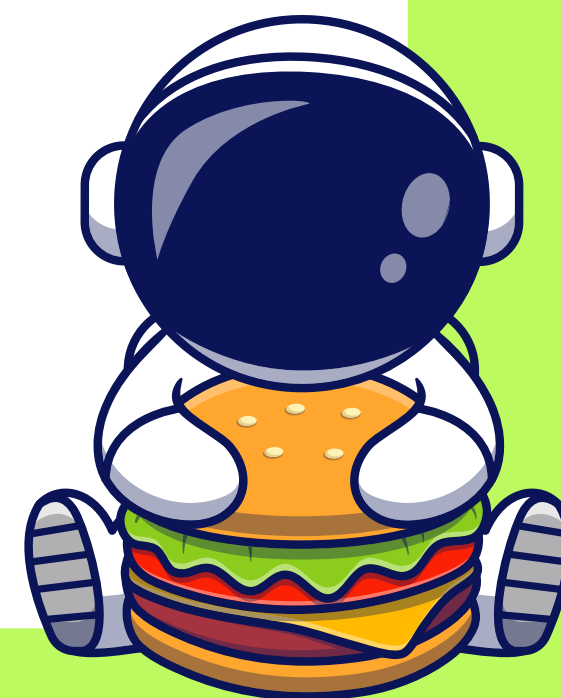
Na CRMall, valorizamos o bem-estar e o desenvolvimento de cada membro da nossa tripulação. Por isso, oferecemos uma constelação de benefícios pensados para você.



# [ Saúde & Bem-estar ]

## Vale Alimentação e Refeição

No último dia útil de cada mês você receberá, no **Cartão Caju**, R\$ 581,00. Um benefício que poderá ser usado em supermercados, padarias, restaurantes, iFood ou em outros estabelecimentos credenciados.



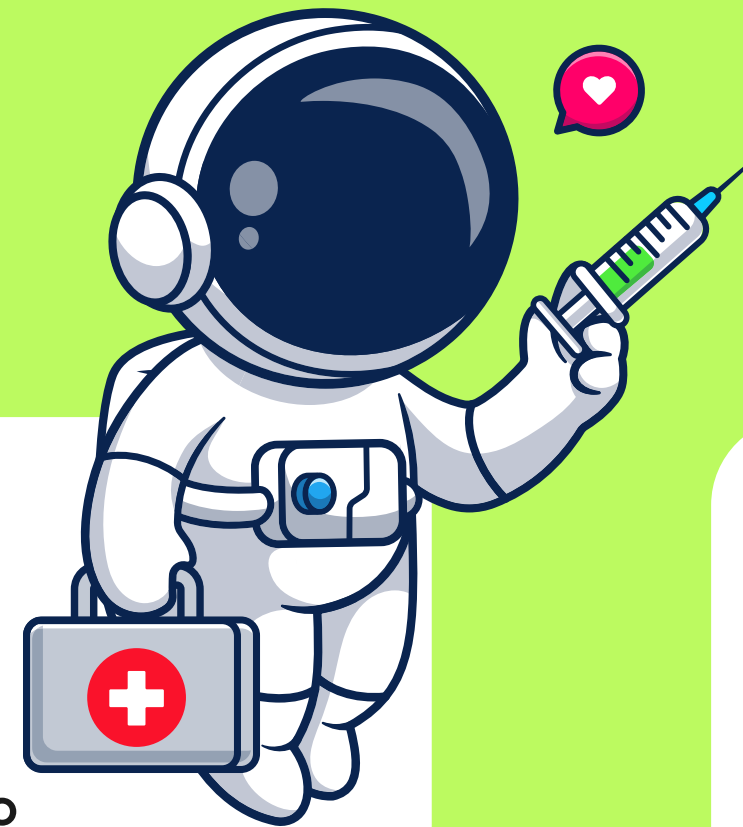
## Vale-Transporte

Para facilitar seu deslocamento até a empresa, disponibilizamos o **benefício de Vale-Transporte**. Se você precisar solicitar ou cancelar o VT, é só abrir um chamado na plataforma Redmine, na aba Solicitações para RH-DP.

Vale lembrar que, conforme previsto em lei, ao optar pelo VT, será descontado até **6%** do seu salário básico.

## Plano de Saúde

Sua saúde é prioridade. Por isso, oferecemos o plano **Santa Casa Saúde – Plano Nobel**, com acomodação em enfermaria. **A CRMall cobre 100% da mensalidade do colaborador titular.** Consultas e exames têm coparticipação de 50%. Se quiser, você pode incluir seu cônjuge e filhos, com valor integral descontado em folha de pagamento.

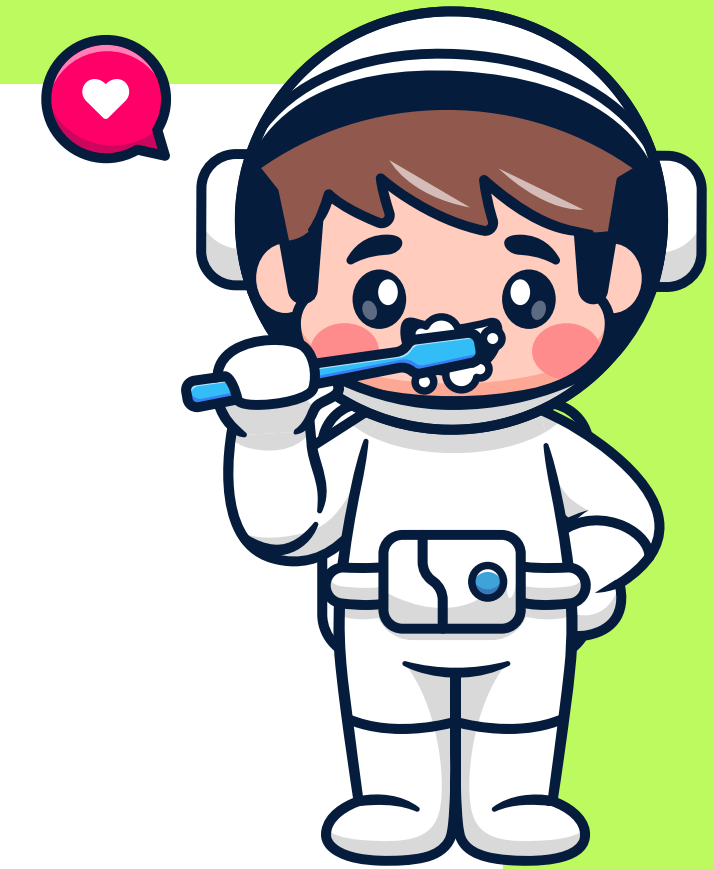


### Importante!

Solicitação permitida após 90 dias de experiência.

## Plano Odontológico

O cuidado com seu sorriso também faz parte da nossa rotina. O plano **DentalUni** é gratuito para você. Dependentes podem ser incluídos por **R\$15,68 mensais** cada.



### Importante!

Solicitação permitida após 90 dias de experiência.

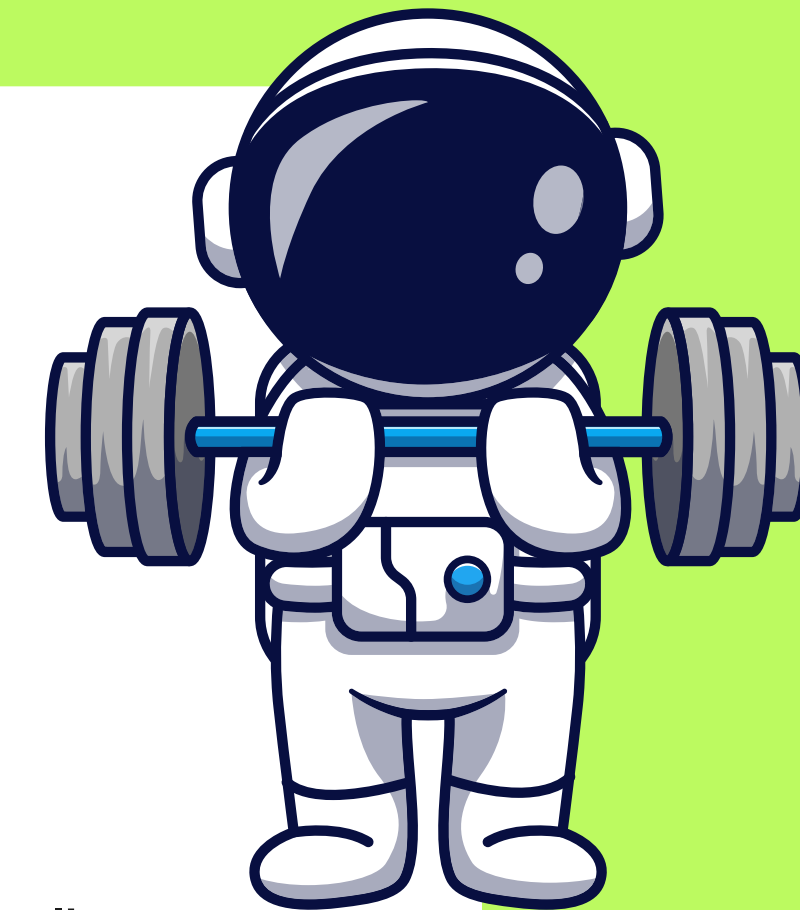
## Wellhub

Pensado para apoiar sua saúde física e emocional em cada etapa da jornada:

- **Academias e personal trainers presenciais**
- **Aplicativos de nutrição, saúde mental e finanças**

A CRMall subsidia o plano Starter, no valor de R\$35,90 por mês, para todos os colaboradores. Caso você queira escolher outro plano, a diferença é paga pelo colaborador diretamente no app, via cartão de crédito.

É permitida inclusão de até 3 dependentes, com o pagamento integral realizado pelo próprio colaborador diretamente pelo aplicativo.



### Importante!

Solicitação permitida após 90 dias de experiência.

# Desenvolvimento & Crescimento:

## Educação Continuada

Acreditamos que aprender transforma carreiras! Por isso, oferecemos até **R\$300,00 mensais** para apoiar seu desenvolvimento por meio de cursos de graduação ou pós-graduação, com reembolso de até **75%**, conforme nossa política.

Dentro desse valor, você também pode optar por usar a **plataforma Alura**: a mensalidade de **R\$100,00** é reembolsada integralmente, desde que sejam completadas **20 horas** de estudo no mês.



### Importante!

Solicitação permitida após 90 dias de experiência.

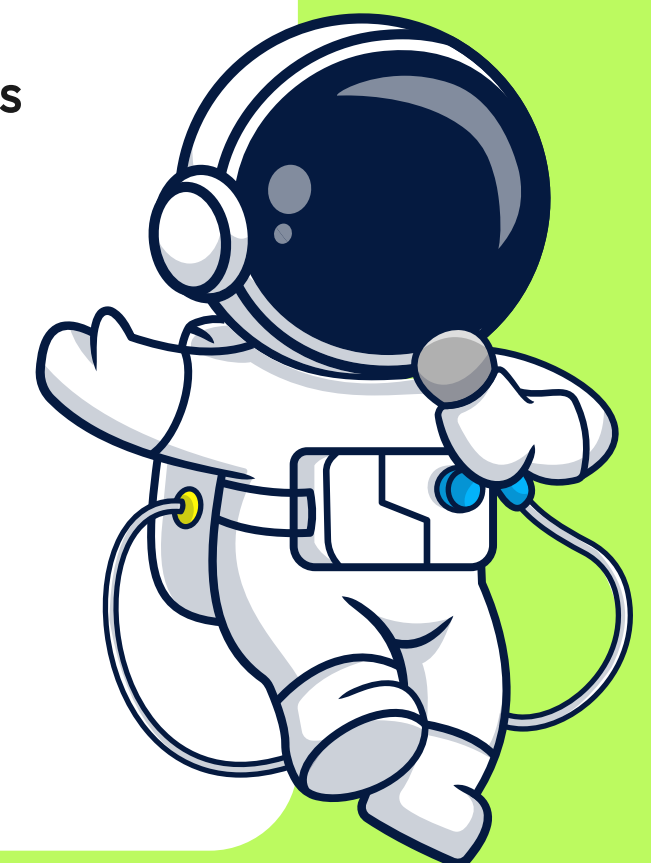


## CRMall Talks

Encontros mensais pensados para a promoção de uma comunicação clara e transparente sobre tudo o que está acontecendo na empresa. É um momento de compartilhar conhecimento, apresentar novidades, reconhecer quem está completando mais um ciclo com a gente e fortalecer a cultura de proximidade.

Também é uma oportunidade especial de trocar ideias diretamente com nosso **CEO, Braga Jr.**, e sentir de perto os caminhos que estamos construindo juntos.

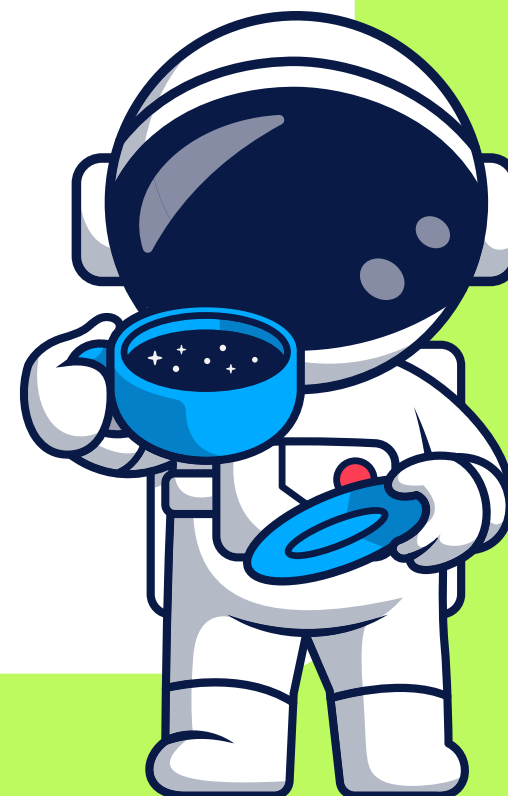
A **participação é obrigatória**, pois acreditamos que esse é um espaço essencial para manter todos alinhados e conectados aos nossos objetivos.



# [ Qualidade de Vida & Convivência ]

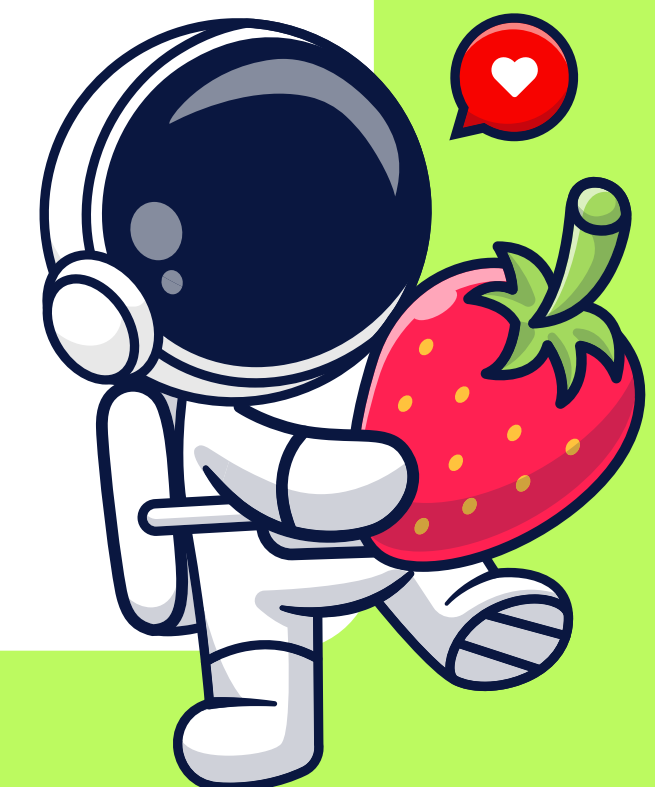
## **Pausa para café**

Você tem direito a uma pausa de **10 minutos** por turno. Não precisa marcar ponto, apenas alinhar com seu líder o melhor horário e respeitar o limite de tempo.



## **Frutas & Coffee**

Café, chá e frutas fresquinhas disponíveis todos os dias para você aproveitar durante suas pausas.



## Quarta-feira com lanche especial

Nas **tardes de quarta-feira**, no café da tarde, temos um **lanche especial** com opções que variam a cada semana, como bolo, pipoca, chocolate quente, salada de frutas e outros quitutes.

Um momento leve para promover integração e tornar a semana mais agradável.



## Aniversariantes do mês

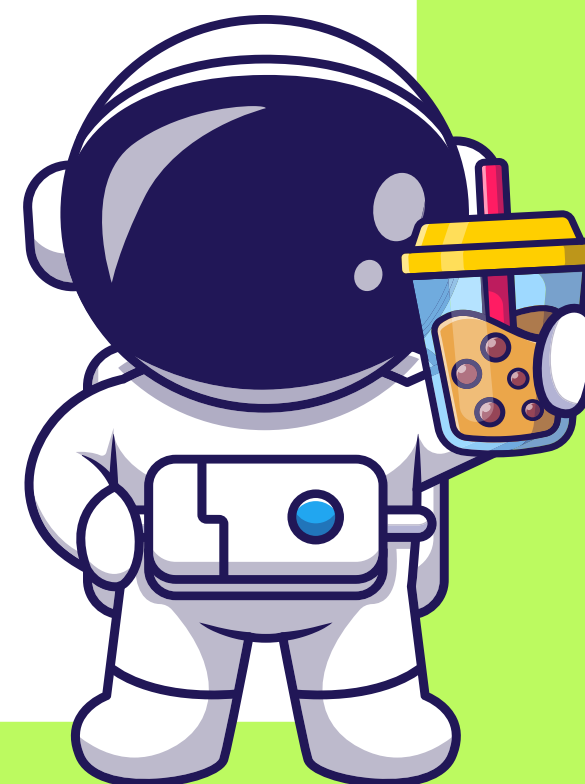
Todo mês, celebramos quem está completando mais um ano de vida. A comemoração conta com um mimo para o aniversariante, bolo e salgadinhos para todos celebrarem.

Além disso, no mês do seu aniversário, você tem direito a um **Day Off**, que pode ser utilizado em um dia de sua escolha, mediante alinhamento prévio com a liderança.



## Campanhas com energia

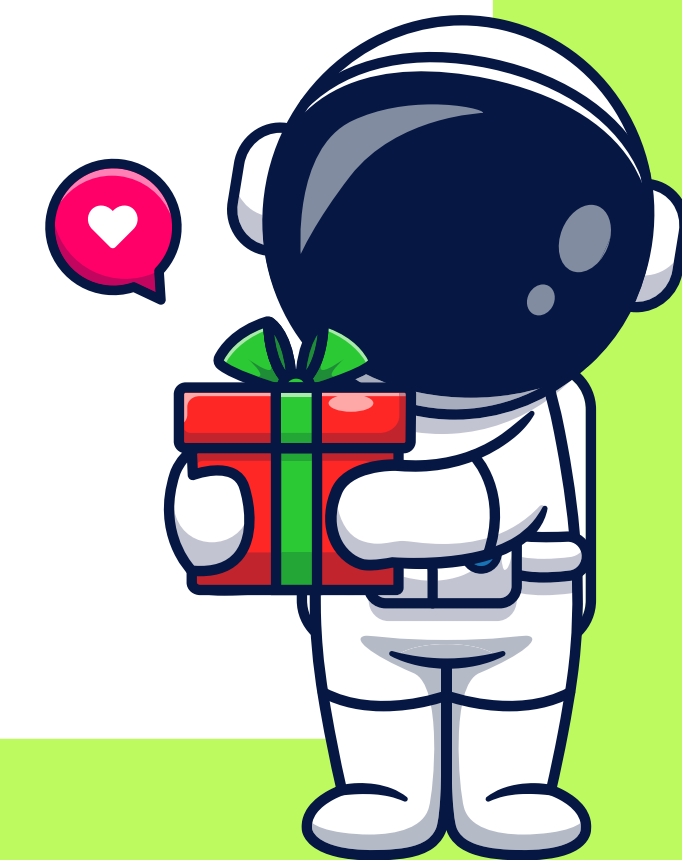
Durante períodos de alta demanda, como as grandes campanhas de dia das Mães, Namorados, Dia dos Pais e Natal, garantimos aquele **reforço extra para manter a energia lá em cima**. Nesses momentos, oferecemos energéticos e alguns quitutes, tornando a rotina mais leve e agradável.



## Promoções internas e experiências com o Prizor

Promovemos ações internas com sorteios, brindes e dinâmicas interativas que valorizam o nosso time. Essas ações podem acontecer de forma física, por meio do Prizor Kiosk, Prizor App, roleta da sorte e outras mecânicas.

Além de serem oportunidades de ganhar mimos e prêmios, essas iniciativas são pensadas para que nossos colaboradores vivenciem, na prática, as soluções do Prizor, compreendam seu funcionamento e experimentem a mesma experiência que entregamos aos nossos clientes e consumidores.



# Convivência e cultura

Aqui, acreditamos que o ambiente **faz toda a diferença no nosso dia a dia**. Por isso, temos alguns alinhamentos que ajudam a manter tudo organizado, confortável e com a nossa cara. Lembre-se de que todas as áreas comuns, como copa, refeitório, espaço de desconpressão e coworking, são compartilhadas e devem ser usadas com **respeito e cuidado**:



**Copa e refeitório:** depois de usar, cuide para deixar tudo limpo e pronto para o próximo colega.



**Espaço de desconpressão:** aproveite para relaxar ou recarregar as energias, sempre com respeito ao uso coletivo.



**Video games:** liberados para momentos de pausa, café e almoço. Use com equilíbrio e bom senso.



Você pode se vestir com liberdade, mas sempre com bom senso. Evite roupas que possam destoar do ambiente profissional, como camisetas de times de futebol, decotes, tops cropped e peças como legging.



**Reservas de sala:** quando precisar, agende direto no Outlook Booking para garantir seu horário.

Para que todos se sintam bem e acolhidos, temos algumas orientações de convivência respeitosa:



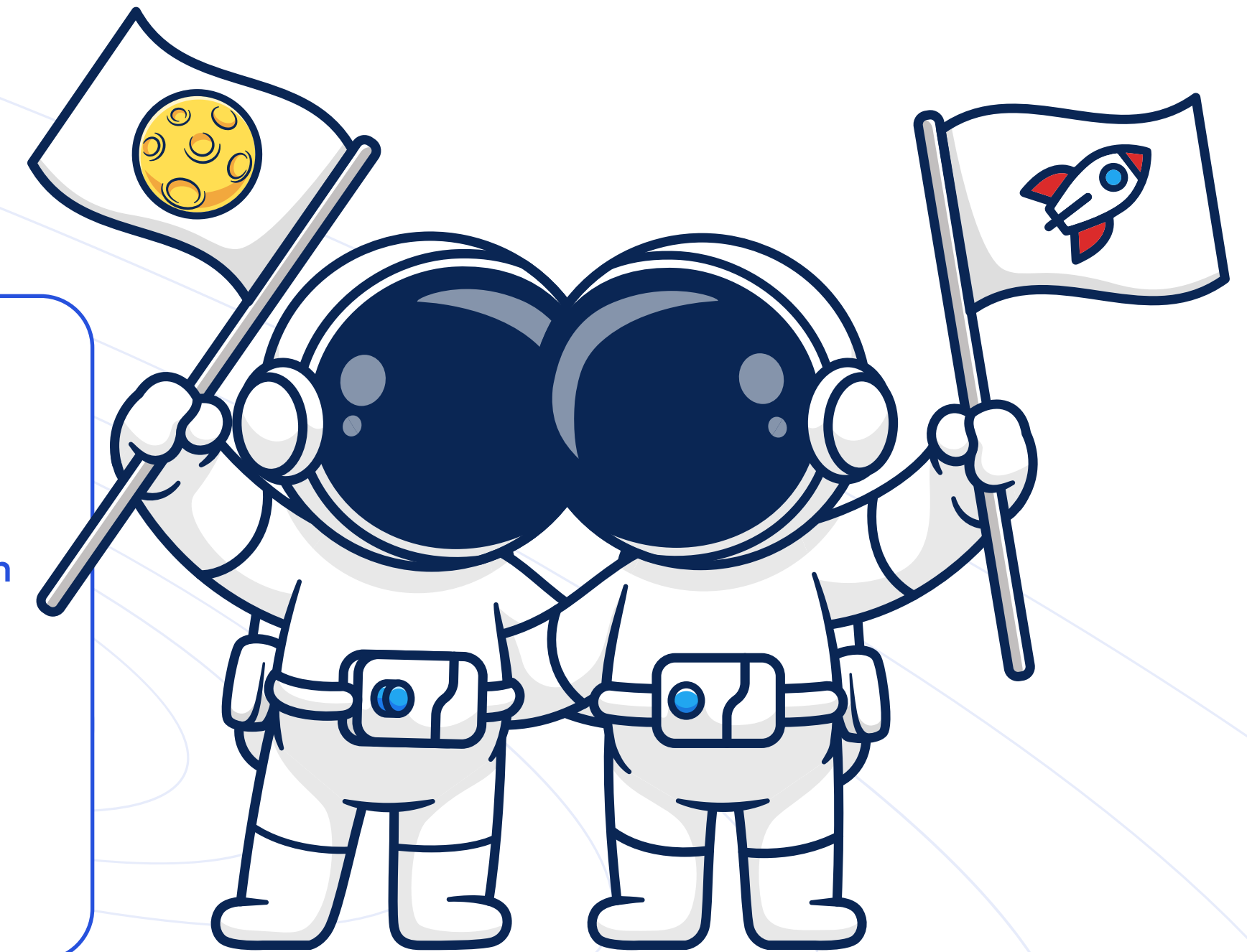
Mantenha o volume de som sempre moderado, tanto em conversas quanto no uso de aparelhos eletrônicos.



Durante o horário de almoço, procure não ocupar as mesas por muito tempo após a refeição, permitindo que outras pessoas também possam usar.



Sempre que possível, procure se comunicar com gentileza e clareza, seja pessoalmente ou pelos nossos canais digitais.



# Rede de comunicação intergaláctica

Manter a comunicação fluida é essencial para a nossa jornada.

Conheça nossos canais e saiba como se conectar com a tripulação:



**Teams:** Nossa principal plataforma de comunicação interna e colaboração.



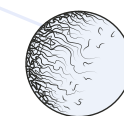
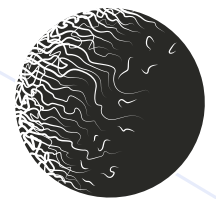
**E-mail:** Utilizado para comunicados formais e informações importantes.



**Televisores:** Murais digitais com notícias e informações do universo CRMall.



**WhatsApp:** Para mensagens rápidas e urgentes.



# Time de pessoas&cultura

suporte à

sua Jornada

O **time de Pessoas&Cultura** está aqui para garantir que sua jornada seja tranquila e sem preocupações administrativas.



## Holerites: transparência e acesso fácil

Para facilitar seu dia a dia, utilizamos o aplicativo “**Domínio para Você**”, onde você tem acesso prático e seguro a todos os documentos da folha de pagamento, incluindo:

- **Holerites**
- **Férias**
- **Informe de Rendimentos**
- **Rescisão**

Você receberá seu login e senha e o acesso pode ser feito pelo aplicativo.

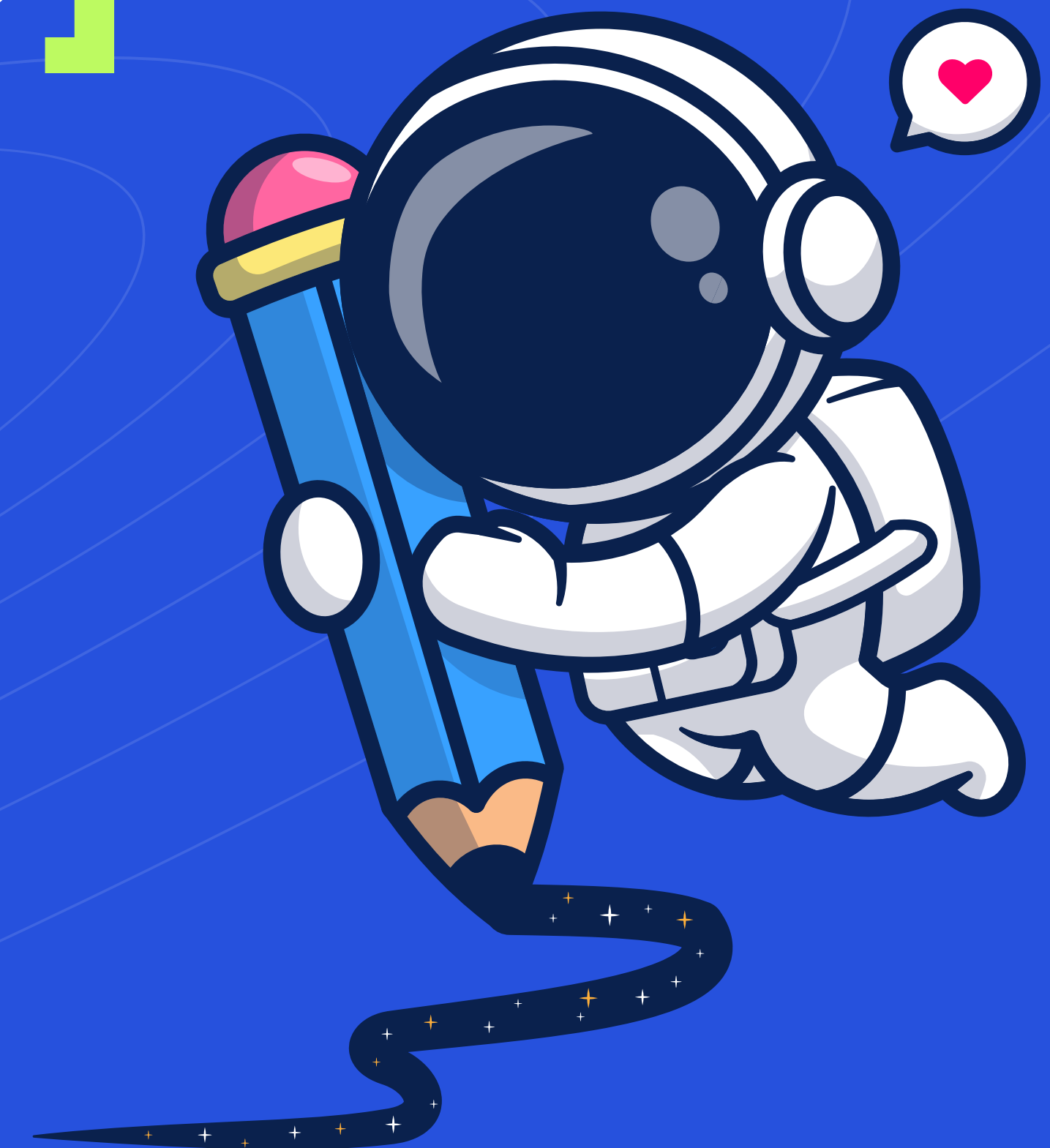
# [ Confirmação de conhecimento ]

## Selando o Compromisso

Este material estará disponível na **plataforma ClickSign** para que você possa confirmar, de forma simples e digital, o conhecimento sobre os temas apresentados.

No seu primeiro dia de trabalho, você receberá por e-mail o link para assinatura.

Qualquer dúvida, estaremos por aqui para ajudar!



# Sua missão começa agora!

Integrar é preciso. Sentir-se parte do time é essencial.

Seja bem-vindo(a) à nossa nave!

Sua missão no Universo CRMall começa oficialmente agora e estamos animados para ter você conosco nessa jornada.

**Vamos juntos construir o futuro!**

**[Universo]  
CRMall**

 crmall