

MANUAL DO COLABORADOR OU DE INTEGRAÇÃO

Parte 1

Alguns nomes usados:

MANUAL DO FUNCIONÁRIO

MANUAL DO EMPREGADO

MANUAL DE CONDUTA

MANUAL DE ÉTICA

CÓDIGO DE ÉTICA NA EMPRESA

CARTILHA DO COLABORADOR

CARTILHA DO EMPREGADO

SUMÁRIO

1. Apresentação
2. Um pouco da História
3. Nossos produtos e serviços
4. Os Princípios e Valores da Organização
5. Organograma
6. Sistema de Gestão da Qualidade
7. Visão
8. Missão
9. Política da qualidade e outras políticas
10. Objetivos da qualidade e outros objetivos
11. Programa 5S
12. Direitos e Benefícios
13. Normas Gerais da Organização
14. Competências Profissionais
15. Princípios Básicos de Segurança do Trabalho
16. Sigilo com informação e documentos
17. Meios de Comunicação
18. Direitos Comuns a Todos os Colaboradores
19. Deveres Comuns a Todos os Colaboradores
20. Práticas não Permitidas aos Colaboradores
21. A Ética na Organização
22. Regras de Boa Convivência
23. Palavra Final

1. APRESENTAÇÃO

Aqui é o lugar onde você apresenta a empresa e dá as boas-vindas para o colaborador. Por exemplo:

Agora VOCÊ faz parte da família NOME DA EMPRESA. É muito importante que VOCÊ conheça a nossa Organização, que se sinta integrado e feliz entre nós. Seja bem-vindo à nossa organização.

Esperamos que você vista nossa camisa e fortaleça ainda mais a nossa Organização.

2. UM POUCO DA HISTÓRIA

É importante que todos os colaboradores conheçam a história da empresa. Você se sente muito mais motivado a desenvolver um trabalho quando tem orgulho de trabalhar na organização. Nesse tópico procure mostrar como a empresa chegou até aqui.

3. NOSSOS PRODUTOS E SERVIÇOS

É bom que os colaboradores conheçam os produtos e/ou serviços da Organização onde atuam. Descreva-os de forma clara e simples.

4. OS PRINCÍPIOS/VALORES DA ORGANIZAÇÃO

Cada empresa tem princípios e, os mesmos devem ser seguidos por todos os colaboradores. Como seguir o que não se conhece. Pense em quais os princípios que norteiam a organização e divulgue-os.

Pense sobre o que a empresa respeita e preza, levando em conta seu passado cultural, seu ambiente e sua crença no presente.

Coloque aqui os princípios de sua organização.

5. ORGANOGRAMA

É através de um organograma que os profissionais conhecem a estrutura da empresa e sabe a quem devem se reportar.

Insira aqui o organograma de sua organização.

6. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O “Sistema de Gestão da Qualidade” visa garantir que a qualidade dos processos seja alcançada pela gestão de pessoas, processos e recursos, de forma a proporcionar resultados cada vez mais satisfatórios através da melhoria contínua.

Se a organização tem um Sistema de qualidade implantado esse tópico é fundamental. Se não tem, é um bom momento para se divulgar os conceitos de qualidade para todos na organização.

7. VISÃO

As organizações vencedoras sabem onde querem chegar. Através da visão, todos conseguem ver esse objetivo e assim saberem o rumo a seguir, para onde a empresa quer ir. A visão demonstra o futuro. Através da visão é possível saber aonde a organização quer chegar.

8. MISSÃO

Vejo muitas organizações que não têm uma missão, não possuem uma razão para viver. Aí não sabem como agir quando a situação exige alguma mudança ou quando ficam sozinhos. É fundamental responder à pergunta: qual é o propósito de existir, de permanecer vivo? A resposta será sua missão.

Coloque aqui a missão.

9. POLÍTICA DA QUALIDADE E OUTRAS POLÍTICAS

As organizações precisam ter bem definidas suas políticas e as mesmas devem ser bem divulgadas. Quais os pilares que sustentam a organização? Alguns pilares são: o bom atendimento ao cliente, a melhoria contínua da organização, os colaboradores e os sócios ou acionistas.

10. OBJETIVOS DA QUALIDADE E OUTROS OBJETIVOS

Os objetivos/metasp são o meio, o caminho para se conseguir atingir às políticas. Aqui é fundamental divulgar isso.

11. Programa 5 S

Se nunca foi implantado na organização não tem problema. Quando as pessoas conhecem os fundamentos aplicam algumas coisas e a melhora aparece. Se já se implantou é bom lembrar.

11.1 O que é?

É um programa de qualidade baseado na educação. O 5S depende acima de tudo do comprometimento de todas as pessoas envolvidas. É uma filosofia de trabalho que busca superar antigos hábitos.

11.2 Objetivos

- Melhoria física do ambiente de trabalho.
- Desenvolvimento da administração participativa.
- Eliminação dos desperdícios.
- Melhoria da satisfação no trabalho.
- Organização e melhoria da qualidade de vida.

11.3 Porque o nome 5 S?

É um programa desenvolvido no Japão, baseado em 5 conceitos, que lá começam com a letra “S”.

- Seiri Senso de Utilização
- Seiton Senso de Ordenação ou Organização
- Seisou Senso de Limpeza
- Seiketsu Senso de Higiene (Saúde)
- Shitsuke Senso de Autodisciplina

11.4 Senso de Utilização

Este é o ponto inicial para colocar seu trabalho em ordem. É antes de tudo, saber separar o que é necessário do que é desnecessário e, o que é útil do que é inútil. Objetos inúteis devem ser descartados ou vendidos/doados.

Benefícios do Senso de Utilização:

- Diminui: Necessidade de espaço, estoque e o desperdício.
- Facilita: Layout interno, informações e a procura de objetos.
- Evita: Compras em duplicidade e vencimento de prazos de validade.
- Aproveitamento melhor do tempo e de recursos.
- Gera uma diminuição de custos.

11.5 Senso de Ordenação ou Senso de Organização

É norteado pela definição de que cada coisa deve ser mantida em seu único e exclusivo lugar. É o momento de arrumar e determinar uma melhor disposição física dos objetos que foram considerados úteis. É a hora de identificar os objetos e locais, possibilitando localizá-los de forma rápida e fácil.

Benefícios do Senso de Ordenação:

- Diminui o tempo de busca de objetos e documentos, as compras desnecessárias, o desgaste físico na procura de coisas, a necessidade de investimento e o desperdício de tempo.
- Aumenta a segurança no trabalho.
- Melhora o aspecto visual dos ambientes.
- Cria motivação para manter a organização física.
- Aumenta o fluxo de informações.

11.6 Senso de Limpeza

O próprio ato de limpeza é bom para o nosso estado de espírito. Cada pessoa deve limpar e cuidar do seu setor de trabalho. Quem suja limpa. Isto diminui a necessidade de faxinas constantes, com a manutenção rotineira dos ambientes em condições ideais de limpeza.

Benefícios do Senso de Limpeza:

- Maior durabilidade dos equipamentos.
- Redução dos índices de acidentes de trabalho.
- Ambiente de trabalho agradável e saudável.
- Causa boa imagem aos clientes.

11.7 Senso de Higiene

O senso de higiene vem reforçar a necessidade de mudança comportamental. É conhecido como asseio, sanidade ou saúde. Tem o intuito de criar condições que favoreçam a saúde física, mental e emocional.

Devemos cuidar bem da nossa higiene física e mental, assim como a do local de trabalho. É importante também praticar esportes e ter hábitos saudáveis; ter mente sadia, cuidado e zelo com o corpo, local de trabalho, meio ambiente e sua casa.

Benefícios do Senso de Higiene:

- Evita danos à saúde das pessoas.
- Aumenta o senso de segurança das pessoas.
- Melhora a imagem dos funcionários.
- Melhora a imagem da Organização perante os clientes.
- Aumenta a satisfação pessoal.
- Funcionários saudáveis.
- Melhora a disposição para o trabalho.

11.8 Senso de Autodisciplina

Tem por objetivo o autodesenvolvimento dos colaboradores, através de modelos/padrões que estimulem um contínuo desenvolvimento pessoal. É ter educação e responsabilidade, respeitar as normas e procedimentos, ser pontual e ter respeito às pessoas.

Benefícios do Senso de Autodisciplina:

- Melhoria contínua da Organização e pessoal
- Educação do “Ser Humano”.
- Eliminação da variedade de processos.
- Evita perdas oriundas de processos não padronizados.
- Aumenta a previsibilidade dos processos, eliminando controles desnecessários.
- Busca a melhoria contínua da Organização e das pessoas.

12. Direitos e Benefícios

Cada organização oferece aos colaboradores alguns benefícios, e todos têm alguns direitos. Veja alguns exemplos abaixo:

- Academia
- Acupuntura
- Afastamentos Legais
- Alimentação
- Anuênio ou Quinquênio
- Apoio financeiro
- Assistência Médica
- Assistência Odontológica

- Auxílio funeral
- Auxílio jurídico
- Auxílio para cirurgias
- Auxílio psicológico
- Auxílio-creche
- Biblioteca
- Bolsa de estudo
- Café da manhã
- Celular
- Centro de estética
- Cesta básica
- Cesta de natal
- Check-up anual
- Clube
- Colônia de férias
- Comemoração de aniversários
- Convênios
- Cooperativa de crédito
- Creche
- Curso de idiomas na empresa
- Cursos para dependentes
- Décimo terceiro salário
- Desconto em produtos da empresa
- Despesas de combustíveis
- Distribuição de brinquedos para filhos
- Empréstimos emergenciais
- Férias
- Festa de conagraçamento com a família
- FGTS – Fundo de Garantia por Tempo de Serviço
- Folgas programadas
- Fonoaudiólogo
- Ginástica laboral
- loga
- Kit enxoval para recém-nascidos
- Lanche
- Lazer

- Manicure e pedicure
- Massagem anti estresse
- Material escolar
- Moradia ou auxílio moradia
- Outplacement
- Ouvidoria
- Passagens
- PIS – Programa de Integração Social
- Plano de carreira
- PLR – Participação nos Lucros e Resultados
- Prêmios para ideias implementadas
- Previdência Privada
- Programa de compra de ações da empresa
- Programa de qualidade de vida
- Programa de recuperação de dependentes químicos
- Reembolso para cursos
- Reembolso para medicamentos
- Salão de beleza
- Salário
- Salário Família
- Seguro de vida
- Subsídios ou empréstimo para compra de computadores
- Transporte ou vale transporte
- Treinamentos
- Vacinas
- Vale refeição
- Veículo

Se quiser escreva um pouquinho sobre cada benefício, como acontece na Organização. Quais são as exceções permitidas ou em que situações o benefício é oferecido.

13 Normas Gerais da Organização

Descreva quais são as normas/regras a serem seguidas pelos colaboradores de sua organização.

14 Competências Profissionais (Como ser um bom colaborador)

Com o intuito de avaliar o desempenho profissional e pessoal dos colaboradores, as lideranças observam o comportamento e as características dos mesmos. Entenda o que seu líder espera de você, como agir e que características você deve procurar desenvolver para crescer na empresa onde trabalha.

A Organização espera que todos os colaboradores atendam aos requisitos abaixo.

14.1 Pontualidade

Pontualidade é chegar no horário programado. Ser pontual no início e fim das atividades do dia e nos intervalos. Respeitar os horários programados para reuniões e atividades em equipes.

Horário de Trabalho: De XXX a XXX

14.2 Assiduidade

Assiduidade é estar presente nos dias e horários previstos. Não sair para resolver problemas particulares em horários que a organização necessita de seu trabalho. Mesmo que a falta seja programada ou justificada, ela não deixa de ser falta. Naquele momento você não está produzindo.

Faltas programadas (consultas médicas e odontológicas, exames médicos, cirurgias, etc.) devem ser avisadas com antecedência. Faltas emergenciais devem ser avisadas ao superior imediato, sempre que possível, por telefone. Qualquer falta, para obter o abono, deve ser devidamente justificada por documento autorizado (atestado médico ou odontológico ou outros que justifiquem a falta). Sempre que possível, a marcação de consultas deve ocorrer no início ou final do expediente.

14.3 Qualidade de Trabalho

Não basta apenas ter a qualidade do trabalho, é necessário ir mais além, manter o processo inesgotável em busca da excelência: a melhoria contínua.

Em uma organização todo serviço é importante. Basta que um setor não funcione corretamente para comprometer todo o funcionamento do sistema, portanto, cada colaborador deve ter em mente que todo trabalho é importante

e precisa ser feito com a melhor qualidade sempre, para a satisfação de um todo.

14.4 Disciplina

Ser disciplinado significa seguir os horários programados, observar as determinações hierárquicas e as normas da organização.

Espera-se que a disciplina não precise ser imposta e, sim, livremente consentida, uma vez que é conveniente e necessária ao funcionamento regular da organização.

14.5 Desenvolvimento Profissional

Com a velocidade das mudanças que o mundo globalizado exige, é necessário que as pessoas se preocupem com seu desenvolvimento pessoal, para se manterem em atividade e ajudarem a organização a permanecer no mercado.

Neste contexto não se permite a palavra comodismo. Busque aprender coisas novas, mudar hábitos pouco produtivos, ter iniciativa, criatividade, manter espírito participativo. Busque, constantemente, melhorar a qualidade de seu trabalho. Agindo assim, você estará investindo em você mesmo.

A Organização incentiva seus colaboradores no tocante ao crescimento pessoal e profissional, contribuindo com sistemas de treinamento e cursos de aprimoramento profissional.

14.6 Responsabilidade por ferramentas e máquinas

Você é responsável pelos materiais, ferramentas e equipamentos que utiliza no desenvolvimento de suas tarefas.

Procure cuidar de suas ferramentas de trabalho, de sua conservação, limpeza, solicitação de manutenção e de seu bom uso. Sem elas você não conseguirá obter uma boa produtividade.

14.7 Responsabilidade com documentos e informações gerais e técnicas

É vedado aos colaboradores transmitir, copiar ou ceder qualquer tipo de documento que contenha informações técnicas sobre os processos, produtos e tecnologias desenvolvidos ou em desenvolvimento na Organização.

14.8 Apresentação de problemas e soluções / Novas ideias / Criatividade

A Organização espera que cada colaborador transmita para seu superior hierárquico os problemas que acontecerem em seu setor de trabalho. Como cada pessoa conhece bem o seu trabalho, é fundamental que busque apontar também as soluções.

Pense também nas melhores alternativas para resolver os problemas quando estes aparecerem. Procure antever os problemas e empenhar-se nas buscas de soluções. Tome a iniciativa. Não espere muito. Assuma! Não se omita. Decida. Faça! Domine o comodismo. Procure inovar. Passe do plano da lamentação para o plano da ação.

14.9 Comportamento

Um bom profissional preocupa-se em ter atitudes e comportamentos adequados ao ambiente de trabalho. Procure entender o sistema organizacional e se enquadre nele. Não reme contra a maré.

Nossa forma de proceder dentro da Organização deve ser a mais discreta possível. É preciso evitar atrapalhar o andamento da produtividade do colega com brincadeiras, conversas altas, correrias ou quaisquer atitudes que desviem a atenção.

14.10 Relacionamento Interpessoal

Profissionais que querem crescer e se manter no mercado respeitam o próximo. É preciso entender que as diferenças servem de alavanca para a equipe crescer. Respeite-as.

14.11 Uso de Equipamentos de Segurança

Procure conhecer quais EPI's (Equipamentos de Proteção Individuais) são necessários ao bom desempenho de suas atividades.

De acordo com o Artigo 166, Capítulo V, Seção IV da CLT, a empresa é obrigada a fornecer aos colaboradores, gratuitamente, equipamento de proteção individual adequado ao risco e em perfeito estado de conservação e funcionamento, sempre que as medidas de ordem geral não ofereçam completa proteção contra os riscos de acidentes e danos à saúde dos colaboradores. Evite acidentes. Evitar acidentes é, antes de tudo, prova de inteligência!

15 Princípios Básicos de Segurança do Trabalho

Cite alguns princípios básicos de segurança no trabalho importantes ao ramo de atividade de sua organização. Por exemplo:

- Procure conhecer as normas e regulamentos de segurança e aplique-as convenientemente em todos os setores da organização.
- Evite praticar atos perigosos ou inseguros, e comunique a seu chefe imediato as condições perigosas que podem resultar em acidentes.
- Utilize sempre o equipamento de proteção adequado para sua proteção individual.
- Use ferramentas apropriadas para cada tipo de trabalho e procure conservá-las sempre em bom estado.
- Mantenha seu local de trabalho limpo e organizado. Pratique o 5S.
- Execute somente serviços com prévia autorização e solicite instruções de seus superiores sempre que ocorrer dúvidas para trabalhar com segurança.
- Respeite rigorosamente as normas de segurança indicadas para sua tarefa.

16 Sigilo com Informações e Documentos

Há informações que podem comprometer a segurança ou a imagem da organização. Seja um funcionário leal. Saiba manter sigilo quando necessário. Evite comentários sobre assuntos que só interessam à Organização.

17 Meios de Comunicação

Uso do telefone

O telefone é um dos meios de comunicação mais utilizados em nossa Organização. Uma vez que as linhas são para uso comercial, é importante que siga algumas regras:

- Atenda ao telefone o mais rapidamente possível.
- Use o telefone prioritariamente para fins profissionais. Quando usá-lo para fins particulares bom senso.
- Seja objetivo, forneça as informações necessárias sem rodeios.
- Seja breve.
- Planeje suas ligações.
- Seja educado e evite expressões pouco profissionais.

Skype e redes sociais

Seja objetivo, lembre-se que o outro também tem atividades importantes. Ser educado não significa ficar “batendo papo”. Às chefias é concedida autoridade para monitorarem o que seus subordinados escrevem a fim de otimizar o tempo do expediente. Portanto, é bom ter cuidado com o que escreve.

Uso do e-mail

O e-mail é um excelente meio de comunicação. Porém, é importante que ao elaborar e antes de enviar qualquer e-mail, este seja lido para evitar que haja interpretação errada. Procure também ser objetivo. Lembre-se que o tempo gasto com a leitura de e-mails deve ser para melhorar a produtividade e não para diminuí-la.

18 Direitos Comuns a Todos os Funcionários

Liste os direitos que são comuns a todos os colaboradores em sua Organização.

19 Deveres Comuns a Todos os Funcionários

Liste quais os deveres que são comuns a todos os colaboradores em sua Organização.

20 Práticas não Permitidas aos Empregados

O que não é permitido na organização? Informe para que as pessoas possam ser cobradas por isso. Liste-as.

21 A Ética na Organização

“Ética é a teoria ou ciência do comportamento moral dos homens em sociedade”. (Adolfo Vasquez)

Ser ético nada mais é do que agir direito, proceder bem, sem prejudicar os outros. É também agir de acordo com os valores morais de uma determinada sociedade. Qualquer decisão ética tem por trás um conjunto de valores fundamentais. Entre eles:

- Ser honesto em qualquer situação. A honestidade é a primeira virtude da vida dos negócios.

- Ter coragem para assumir decisões. Mesmo que seja preciso ir contra a opinião da maioria. Principalmente assumir o que fez, não prejudicar os outros.
- Ser tolerante e flexível.
- Ser íntegro em qualquer situação. Isso significa agir de acordo com os seus princípios.
- Ser educado.
- Ser humilde.
- Ser fiel.
- Ser prudente.

Algumas estratégias para saber que está sendo ético:

- Saiba exatamente quais são os seus limites éticos. Não faça nada que não possa assumir em público.
- Avalie os riscos de cada decisão que tomar. Meça cuidadosamente as consequências do seu ato em relação a todos os envolvidos.
- Seja comprometido com a organização onde você trabalha. Não desgaste a imagem da organização. Deficiências internas não devem ser levadas para o cliente externo.
- Cumpra prazos rigorosamente.
- Saiba ouvir. É aconselhável ouvir mais do que falar, especialmente em se tratando de reclamações e consultas de clientes.
- Cuidado com as brincadeiras, elas podem ter a função de aliviar a tensão do grupo em determinado momento, em outros pode levar o grupo a fugir de uma tarefa.

Agir eticamente dentro (ou fora) da organização sempre foi e será uma decisão pessoal. Lembre-se, porém, de que esse costuma ser um caminho sem volta. Para o bem ou para o mal.

22 Regras de Boa Convivência

- Seja cortês com clientes internos e externos. Trate a todos com respeito.
- Zele pelo nome da Organização. Comunique-se, relacione-se bem, haja de forma irrepreensível dentro e fora da Organização.
- Não fume onde esta prática é proibida.
- Observe políticas, normas e procedimentos.

- Tenha moral elevado e contribua para a manutenção do clima de trabalho em alto nível.
- Varra da sua vida a fofoca, por mais bem-intencionada que seja.
- Saiba usar a internet quando estiver na Organização. Nunca envie currículo. Nunca navegue atrás de pornografia. Evite usar a internet para fins particulares.
- Faça aos outros, aquilo que gostaria que fizessem a você.
- Tenha humildade. Procure aprender com os outros, através de trocas de experiências.
- Não economize sorriso.
- Ao chegar ao ambiente de trabalho, cumprimente a todos, sem distinção.
- Seja um bom conversador, deixando que os outros falem mais.
- Respeite a opinião e a dificuldade do próximo.
- Procure agir com profissionalismo. Isso implica em: ser ético em primeiro lugar, ajudar o grupo a crescer, estar sempre pronto para atender às necessidades do cliente, estar atento às mudanças e à velocidade que a globalização está impondo a todos.

23 Uma Palavra Final

A partir de hoje, você vai passar uma boa parte do seu tempo na Organização. Através de seu trabalho, você irá ganhar o seu sustento e talvez até contribuir para um futuro melhor de alguns de seus familiares. Ter uma boa qualidade de vida pode depender dos frutos de seu trabalho.

Mas, lembre-se: Você não trabalha sozinho.

O sucesso da empresa, e de cada um de nós, vai depender do grau com que todos consigamos trabalhar em equipe, buscando obter melhores produtos com maior produtividade e sem desperdícios.

Ninguém é mais ou menos importante na organização. Todos são importantes porque fazem parte de uma equipe.

Seja bem-vindo(a) à nossa equipe!!!

Assinatura do maior executivo da Organização