



Manual do Funcionário

RH NOSSA

Bem Vindo ao **GRUPO RH NOSSA!**

O GRUPO RH NOSSA lhe deseja BOAS VINDAS, fazendo votos de muito sucesso no desempenho das suas atividades.

Neste manual você encontrará informações básicas e úteis sobre a organização que você acaba de ingressar e que o ajudarão no seu dia-a-dia.

Conhecer a empresa em que você trabalha é o primeiro passo para a sua integração e para o bom desempenho das suas atividades.

O propósito deste manual é fornecer orientações gerais sobre a empresa, seus valores, objetivos, programas, bem como esclarecer sobre os direitos e deveres que regem as relações de trabalho.

Maiores detalhes você receberá no Programa de Integração e terá acesso por meio do Manual da Qualidade e Manual da Unidade onde irá trabalhar

COMO USAR ESTE MANUAL

1. Eventualmente ele poderá sofrer alterações;
2. Ele é um instrumento de trabalho, para uso exclusivo do GRUPO RH NOSSA;
3. O Manual do Funcionário é propriedade do GRUPO RH NOSSA;
4. Ele não pode ser cedido para clientes, candidatos, fornecedores e pessoas que não trabalhem no GRUPO RH NOSSA;
5. Este Manual não pode ser reproduzido (fotocópia, xerox, etc.).

Índice

1. ORIGEM	4
2. HOJE	5
3. NOSSO NEGÓCIO.....	5
4. NOSSA MISSÃO	5
5. NOSSA VISÃO.....	5
6. NOSSOS VALORES.....	5
7. POLÍTICA DA QUALIDADE DA NOSSA.....	6
8. SERVIÇOS	6
8.1 NOSSA.....	6
8.2 CWBem	6
8.3 KLASSE Executive Search	8
8.4 KLASSE TechTalents.....	8
8.5 ADAPT.....	9
9. POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS.....	10
9.1 Crachá de Identificação	10
9.2 Jornada de Trabalho.....	10
9.3 Banco de Horas	11
9.4 Pagamentos e Adiantamentos.....	11
9.5 Férias.....	11
9.6 Ausências Legais.....	12
9.7 Benefícios	12
9.7.1 Vale Refeição ou Alimentação.....	12
9.7.2 Vale-Transporte	12
9.7.3 Plano de Saúde.....	13
9.7.4 Seguro de Vida	13
9.8 Sindicato e Data-Base.....	13
10. PROGRAMAS DE RECURSOS HUMANOS.....	14
10.1 Integração.....	14
10.2 Comunicação.....	14
10.2.1 RH Informa	14
10.2.2 Mural RH Informa	14
10.2.3 Leitura no Banheiro	14
10.2.4 Conheça NOSSA Gente.....	14
10.2.5 Nome das Salas	15
10.3 Programa NOSSA Parte.....	15
10.3.1 Nosso Papel.....	15
10.3.2 TerraCycle	15
10.3.3 Ações de Conscientização para Ética e Cidadania.....	16
10.3.4 Doação de Sangue.....	16

Índice

10.3.5 Programa Jovem Aprendiz.....	16
10.3.6 Apoio Administrativo ao CID - Centro de Integração Digital São Luis Orione	17
10.4 Plano de Carreira e Política Salarial	18
10.5 Programas de Desenvolvimento.....	18
10.6 Dia do Aniversário	18
10.7 Cafés de Confraternização	18
11. SEGURANÇA NO TRABALHO	19
11.1 Exames Médicos	19
11.2 Mapa de Risco.....	19
12. INDICAÇÃO DE CANDIDATOS.....	21
13. PARTICIPAÇÃO NA VENDA DOS PRODUTOS /SERVIÇOS NOSSA	21
14. UTILIZAÇÃO DE RECURSOS DE INFORMÁTICA.....	21
14.1 Aspectos Gerais	21
14.2 Transporte e alteração de lugar dos computadores e notebooks	22
14.3 Segurança.....	22
14.4 Forma de Solicitação dos Serviços de Suporte:	22
14.5 Orientações sobre impressões:	22
14.6 E-mail	23
14.7 Servidor de Dados:	23
14.8 SISTEMA DE MONITORAMENTO POR CÂMERAS	23
15. QUALIDADE	24
15.1 Manual da Qualidade - MQ e Manual da Unidade - MU.....	24
15.2 Tratamento de Não-Conformidades.....	24
15.3 Gestão à Vista	25
15.5 Programa 5S.....	25
16. LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO.....	27
17. APRESENTAÇÃO PESSOAL	27
18. ATENDIMENTO	28
18.1 Para um bom atendimento você deve:	28
18.2 Se você estiver na recepção.....	29
18.3 Se você estiver na central telefônica.....	30
18.4 Atendimento a Clientes.....	30
19. ORIENTAÇÕES GERAIS.....	
19.1 Nome da Empresa	
19.2 Redação de e-mail.....	
20. O QUE É SEMPRE OBSERVADO E SEGUIDO NA RH NOSSA	
21. ATITUDES QUE NÃO DEVEM SER PRATICADAS.....	

1. ORIGEM

A RH NOSSA nasceu em 23 de setembro de 1993, originando-se do processo de terceirização da Área de Recursos Humanos do Grupo Inepar.

Iniciou com Marilda J. Wilczek Morschel, psicóloga que atuava na Inepar. Vieram compor o grupo de sócios Emilio Lourenço Morschel em 1994 e Rubens S. Yamagami em 1999, profissionais com experiência em gestão empresarial, recursos humanos e finanças. Em 2013, Rubens deixa a sociedade, ficando a RHNOSSA novamente composta por Emílio e Marilda.

No início a RH NOSSA atuava apenas com Recrutamento e Seleção de profissionais efetivos e terceirização de Folha de Pagamento, mas com o tempo foi ampliando o seu leque de serviços e passou também a atuar com administração de profissionais temporários e terceirizados.

A primeira sede da RH NOSSA situava-se na Rua Morretes no bairro do Portão, numa pequena sala comercial. Durante seus 25 anos de existência passou por alguns endereços: Rua Mateus Leme, Avenida Sete de Setembro, Avenida Marechal Floriano Peixoto e Rua Conselheiro Laurindo. Em 2018 mudou-se para a Rua Lamenha Lins 2232, seu endereço atual.

O nome RH NOSSA vem da ideia de ser a “nossa empresa”, onde todos devem ser responsáveis e zelar como donos do negócio, cuidar do nosso lugar de trabalho.



2. HOJE

Com o crescimento dos negócios, Emilio e Marilda tornaram-se conselheiros das Empresas do Grupo e nomearam Clodoaldo Tiburcio Barbosa, Marcia Jordana Feltrin Camargo e Rosa Maria Norberto como novos Diretores.

As Empresa do Grupo são composta por:

- RH NOSSA
- CWBEM
- ADAPT
- KLASSE
- KLASSE TECH

3. NOSSO NEGÓCIO

Soluções em Recursos Humanos.

4. NOSSA MISSÃO

Gerar valor para as organizações e oportunidades para as pessoas através de soluções de RH

5. NOSSA VISÃO

Ser o fornecedor preferencial em serviços de RH nas regiões em que atua

6. NOSSOS VALORES

Foco no cliente | Inovação | Dinamismo | Criatividade | Respeito | Transparência

7. POLÍTICA DA QUALIDADE DA NOSSA

Ser uma empresa de prestação de serviços em RH, comprometida com:

- A melhoria contínua do SGQ e o atendimento dos requisitos aplicáveis;
- A provisão de ações e recursos para buscar a satisfação dos seus clientes e funcionário;
- Respeito às pessoas, inovação constante e a busca da rentabilidade da organização.

8. SERVIÇOS

8.1 NOSSA

Contratação de Profissionais: A RH NOSSA é especialista no recrutamento e contratação de trabalhadores nas mais diversas áreas de atuação. O cliente relata o perfil da vaga que deseja preencher e, a partir daí todo o trabalho é da RH NOSSA, que busca os candidatos no mercado, avalia, testa e encaminha para o preenchimento da vaga.

Serviço Temporário: em conformidade com a lei 6.019/74, a NOSSA seleciona e administra trabalhadores temporários para suprir as necessidades das empresas em momentos de acúmulo de serviço ou substituição de funcionários efetivos.

Serviço Especializado: A RH NOSSA oferece Soluções, por meio de serviços de terceirização especializada, dentro e fora da empresa-cliente com foco administrativo, técnico e operacional. A empresa-cliente pode se manter no foco de suas atividades principais e contar com um trabalho altamente qualificado sem se preocupar com nada, já que a RH NOSSA se responsabiliza por toda a contratação, os aspectos legais e o gerenciamento das equipes.

8.2 CWBem

Fundada em 2011, a **CWBem** surgiu com uma proposta diferenciada para atender projetos que necessitem de equipes especializadas independente da complexidade e do tamanho da empresa.

Dentre seus serviços estão:

Montagem de kits: Realiza estudos aprofundados e personalizados para montagem de kits das empresas

Descaracterização de Produto: Desenvolve projetos para a correta destinação de produtos que não podem ser comercializados – aplicando processos de rastreabilidade.

Apoio Logístico: Desenvolve e implanta operações de suporte e apoio a produção para os vários tipos de negócio.

BackOffice: A **CWBem** é especialista em projetos especiais em **BackOffice**, que envolve todos os serviços de atendimento ao cliente, orientação para áreas comerciais, triagem e conferência de documentação, inserção de pedidos, serviços e sistemas.

Logística e Operações de Estoque: Projetos personalizados para movimentação de produtos com interface às áreas de armazenagem, carga e descarga de materiais, tais como:

- Recebimento de materiais e produtos
- Descarregamento
- Classificação e identificação
- Inspeção final
- Adequação e reaproveitamento de paletes e embalagens

Operações de Produção: Os Projetos Especiais de Produção CWBem são desenvolvidos através da análise e entendimento dos processos produtivos de cada cliente, independente de seu tipo de negócio, observando-se especialmente as técnicas de PCP (Planejamento e Controle da Produção) adequadas a cada atividade a ser terceirizada.

Logística Reversa de Embalagem: A CWBem realiza um estudo para separação e recuperação de embalagens nos seus mais diversos formatos dentro dos processos produtivos dos clientes. Essa logística reversa é destinada para qualquer segmento independente do tamanho da empresa.

Limpeza e Conservação: A CWBem oferece soluções sob medida nas atividades de limpeza e conservação para empresas de todos os portes e segmentos.



8.3 KLASSE Executive Search

A Klasse! iniciou suas atividades em 2006 como Unidade de Seleção de Especialistas do Grupo NOSSA. Com o crescimento da demanda e a especialização nos trabalhos de Executive Search, tornou-se independente em 2011, focada na seleção estratégica de profissionais. Dentre seus serviços estão:

Executive Search: Seleção de executivos, incluindo gerência, coordenação e especialistas.

Mapeamento: Análise de mercado específica para determinado segmento e/ou função.

Assessment: Identificação de talentos, perfis e planos de desenvolvimento.

Projetos Personalizados: Desenvolvimento de projeto personalizado de acordo com a necessidade do cliente, com foco em soluções relacionadas à pessoas.



8.4 KLASSE TechTalents

A Unidade TechTalents originou-se da Klasse! Executive Search, após vários cases de sucesso em contratações de profissionais para a área de Tecnologia. Tem amplo networking e especializou-se na captação de talentos TECH. Atende diferentes organizações, incluindo os setores da indústria, comércio, serviços, fornecedores da área de tecnologia, entre outros.



8.5 ADAPT

As empresas passam por diversas transformações e algumas mudanças são necessárias para acompanhar as tendências de mercado e as evoluções nos negócios. Seguindo esse conceito, em 2014 nasceu a Adapt Soluções Empresariais, que é um centro de serviços compartilhados, que tem o objetivo de ser uma unidade de gestão voltada para estratégias e melhorias de processos nas áreas de apoio.

Os sócios da Adapt são Clodoaldo Barbosa e Rosa Maria Norberto, que atuam como diretores na RHNOSSA e CWBEM e Jackeline Johnson de Oliveira, que atua como gerente de operações na RHNOSSA.

Atualmente a Adapt é responsável pelos seguintes processos: Financeiro e Patrimônio, Faturamento e Benefícios, Tesouraria, Controladoria, T&T, Qualidade, Pessoas, Marketing e TI. Apoia ainda nos processos de todas as UG's quando necessário.



9. POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

A Política de Recursos Humanos da RH NOSSA traduz a forma como a empresa trata os aspectos das relações de trabalho com seus funcionários. A área que operacionaliza as ações e programas de RH chama-se UGPQ – Unidade de Gestão Pessoas e Qualidade

9.1 Crachá de Identificação

O uso do crachá é obrigatório durante todo o expediente. Cada um é responsável pelo cuidado com o seu crachá.

9.2 Jornada de Trabalho

Jornada de 44 horas semanais: O horário de expediente padrão é das 08:00h às 18:00h de segunda a quinta e das 08:00 às 17:30h na sexta feira, com intervalo de 1:10h para refeição e descanso. As exceções a este horário devem ser previamente acordadas com o Gestor da UG, desde que se obedeça a jornada diária de 08:50h

Jornada de 30 horas semanais: O horário de expediente é acordando com o gestor, obedecendo a uma carga horária de 6 horas diárias de segunda a sexta feira, com intervalo de 15 minutos.

Menor Aprendiz: 4 horas diárias conforme legislação específica.

Estagiários: 6 horas diárias + uma hora de almoço.

Na entrada: a marcação na ficha ponto não deve anteceder 10 minutos do horário estabelecido, e 10 minutos após o horário definido. Entradas após os 10 minutos de tolerância são considerados atrasos.

Na saída: Saídas excedentes a 10 minutos, são consideradas horas extras e devem ser previamente autorizadas pelo gestor através de um visto na própria ficha ponto.

Ver Orientação de Trabalho específica (OT. 42)

Marque seus horários diariamente na ficha ponto.

9.3 Banco de Horas

O Banco de Horas é um acordo realizado entre a RH NOSSA e seus funcionários com a anuência do Sindicato e é utilizado pela empresa para organizar as horas trabalhadas por seus funcionários. Nele são creditadas e debitadas horas de trabalho extraordinário e atrasos de cada funcionário.

As horas trabalhadas a mais e a compensação do Banco de Horas devem ser feitas mediante autorização do Gestor da Unidade.

Ver Orientação de Trabalho específica (OT. 42)

9.4 Pagamentos e Adiantamentos

O pagamento dos salários é feito no 5º dia útil de cada mês. Você recebe um adiantamento salarial todo dia 20, equivalente a 40% do seu salário base.

Os pagamentos são feitos através de crédito em conta corrente (verificar lista de bancos).

Ver Orientação de Trabalho específica (OT. 20)

9.5 Férias

O período de gozo de férias é definido pela empresa. Sempre que possível, buscará conciliar com o interesse do funcionário (exemplo: férias escolares, férias do cônjuge, etc.). Conforme a legislação, este período é de 30 dias e deve ser programado com o Coordenador da Unidade, o qual informará a UG T&T com antecedência mínima de 35 dias. Casos de períodos de férias inferiores a 30 dias serão decididos pelo Gestor da UG, considerando sempre o interesse do trabalho.

Ver Orientação de Trabalho específica (OT. 48)

9.6 Ausências Legais

Havendo a necessidade de faltar ao trabalho, informe imediatamente ao Coordenador da Unidade que comunicará a UG T&T as condições para o abono das faltas.

As faltas são abonadas mediante a apresentação de documentos ou atestados médicos.

O atestado médico deve ser apresentado a UG T&T no prazo máximo de 48 horas após a consulta, por você mesmo. Quando não tiver condições, envie o atestado por outra pessoa neste período.

O funcionário poderá deixar de comparecer ao trabalho, sem prejuízo de salário, nas seguintes condições, conforme Art. 473 da CLT:

1. Casamento - 03 dias consecutivos
2. Licença Maternidade - 120 dias corridos
3. Licença Paternidade - 05 dias corridos
4. Falecimento de: Pais, Cônjuge, Filho, Irmão, Companheira (o) - 02 dias consecutivos
5. Doação de Sangue - 1 dia em cada 12 meses de trabalho
6. Vestibular - nos dias em que estiver prestando
7. Serviço Militar - no período em que estiver cumprindo as exigências
8. Pelo tempo que se fizer necessário, quando tiver que comparecer a juízo.

Em cada um desses casos, entregar os comprovantes para a UG T&T.

9.7 Benefícios

9.7.1 Vale Refeição ou Alimentação

A RH NOSSA oferece o cartão refeição ou alimentação. O valor é creditado de acordo com o número de dias úteis do mês e o desconto é de 20% sobre o valor total do benefício, conforme legislação vigente.

9.7.2 Vale-Transporte

A empresa oferece vale-transporte aos funcionários que utilizam transporte coletivo, em quantidade necessária e para fim exclusivo de deslocamento entre residência e trabalho e vice-versa.

É descontado do pagamento, o valor correspondente, limitado a 6% do seu salário base, conforme legislação vigente.

Para receber o benefício é necessário preencher a Declaração de Vale Transporte. Em caso de mudança de endereço informe imediatamente a UG T&T para providenciar as alterações.

9.7.3 Plano de Saúde

Todos os funcionários efetivos, após o período de experiência têm direito ao Plano de Saúde, a adesão é opcional. A RH NOSSA paga uma porcentagem de acordo com a faixa salarial do funcionário. O Plano é contratado com a modalidade de coparticipação, isto é, sobre os serviços de consultas e exames há uma participação do funcionário de 50% dos custos.

Ver Orientação de Trabalho específica (OT. 29)

9.7.4 Seguro de Vida

A RH NOSSA proporciona seguro de vida em grupo para todos os seus funcionários, para os casos de morte ou invalidez. A cobertura, em caso de sinistro (morte ou invalidez) é de 12 vezes o salário nominal. O custo deste seguro é subsidiado em 50% pela RH NOSSA.

Ver Orientação de Trabalho específica (OT. 28)

9.8 Sindicato e Data-Base

O SINEEPRES - Sindicato dos Empregados em Empresas de Prestação de Serviços representa os funcionários da RH NOSSA, assim como outras prestadoras de serviços, que determina como data base o mês de JUNHO, para fins de reajuste salarial. Nesta época, os valores do reajuste são informados no quadro de avisos da RH NOSSA.

10. PROGRAMAS DE RECURSOS HUMANOS

A Unidade de Recursos Humanos coordena e mantém programas que visam proporcionar ao funcionário maior integração com a empresa e colegas de trabalho.

10.1 Integração

É o primeiro programa que você tem contato. É por meio dele que conhecemos o histórico da empresa, suas normas, funcionamento e outros detalhes que estão contidos neste Guia.

10.2 Comunicação

10.2.1 RH Informa

É um grupo no WhatsApp utilizado para divulgar aos funcionários informações de interesse geral, além de comunicados oficiais da Empresa. Podem ser divulgados ainda cursos, eventos, palestras, notícias e outros assuntos de interesse.

Aqueles que desejarem divulgar algo no “RH Informa” devem solicitar a UGPQ.

10.2.2 Mural RH Informa

Quadro disposto em área comum. O Quadro contém informações importantes à todos e é atualizado sempre que necessário.

Aqueles que desejarem divulgar algo no “Mural RH Informa” devem solicitar a UGPQ.

10.2.3 Leitura no Banheiro

Voltado para a leitura rápida durante a permanência nos banheiros, este programa proporciona aos funcionários, clientes e candidatos, o acesso a textos contendo assuntos diversos. Qualquer funcionário pode sugerir a UGPQ matérias ou assuntos para a divulgação na “Leitura no Banheiro”.

10.2.4 Conheça NOSSA Gente

Todo novo funcionário e/ou estagiário é apresentado no RH Informa e no Mural RH Informa, com uma foto e um breve relato pessoal. É uma forma de ambientar o novo funcionário e torná-lo conhecido por todos.

10.2.5 Nome das Salas

Todas as salas da RH NOSSA (sala de reuniões, entrevistas e dinâmicas de grupo) são identificadas através de nomes.

Os nomes representam os Valores e Atitudes que norteiam as relações entre as pessoas.

10.3 Programa NOSSA Parte

É o Programa que trata de todas as Ações voltadas à Responsabilidade Social e Qualidade de Vida desenvolvidas pela RH NOSSA, para a comunidade e seus funcionários.

10.3.1 Nosso Papel

Objetiva a reciclagem do papel utilizado na empresa, contribuindo com a preservação do meio ambiente e arrecadando valores com a venda do papel. Cada unidade de gestão possui uma caixa identificada.

O valor arrecadado com a venda desses papéis é revertido para festividades e comemorações dos funcionários.

Separe o papel corretamente. O benefício também é seu!

10.3.2 TerraCycle

A TerraCycle foi fundada em 2001 pelo húngaro, nacionalizado canadense, Tom Szaky, quando era apenas um estudante da Universidade de Princeton na missão de Eliminar a Ideia de Lixo. Atualmente, a TerraCycle está presente em 21 países, sendo líder mundial em soluções ambientais para resíduos de difícil reciclabilidade e responsável por engajar mais de oitenta milhões de pessoas em programas de coleta e reciclagem.

A RH NOSSA se faz presente nesse projeto, coletando esponjas, tubos de canetas, embalagens de sabonete e creme dental. Toda arrecadação é revertida em doações para a instituição CID – Centro de Integração Digital São Luis Orione.

10.3.3 Ações de Conscientização para Ética e Cidadania

Nós estamos fazendo a nossa parte...

- Não cobramos dos candidatos para se candidatarem a vagas, não aceitamos e nem oferecemos qualquer tipo de vantagem aos nossos parceiros, fornecedores e clientes;
- Não compramos produtos de empresa envolvida em corrupção!
- Recolhemos todos os impostos e cumprimos com todas as leis!
- Não subornamos autoridades!
- Não aceitamos brindes, presentes e troca de favores!
- Trabalhamos com transparência e respeito!
- Nós queremos um Brasil melhor!

E você? que tal fazer sua parte?

- Você devolve aquele troco que recebeu errado?
- Você bebe antes de dirigir?
- Você apresenta atestados médicos falsos?
- Você bate o ponto de colega de trabalho?
- Você assume seus erros?
- Você respeita os idosos?
- Você procura conhecer seus candidatos e vota sempre em ficha limpa?
- Você compra produtos que são contrabandeados, roubados, piratas ou falsificados?

Mais do que criticar e reclamar dos governos, políticos, instituições e empresas, vamos fazer nossa parte?

Pense nisso!

10.3.4 Doação de Sangue

Pelo menos uma vez ao ano, a UGPQ faz campanha de doação de sangue, organizando grupos e direcionando aos hospitais para realização do bom ato.

10.3.5 Programa Jovem Aprendiz

Programa voltado ao desenvolvimento do jovem aprendiz, tanto na esfera pessoal quanto profissional. Dentre as atividades desenvolvidas pela RH NOSSA estão:

- Recrutamento e Seleção;
- Inclusão;
- Apadrinhamento ao Jovem Aprendiz;
- Monitoramento;
- Acompanhamento do desempenho;
- Desenvolvimento Profissional

(assiduidade, disciplina, iniciativa, produtividade, responsabilidade, interesse pelo trabalho, capacidade de aprendizagem, comportamento, apresentação pessoal.);

- Desenvolvimento Pessoal

(acompanhamento escolar, meta pessoal, envolvimento da família, educação financeira).

10.3.6 Apoio Administrativo ao CID - Centro de Integração Digital São Luis Oriane

O CID é uma ONG sem fins lucrativos, que foi fundada em 2006. É um espaço de convivência e crescimento pessoal para crianças e adolescentes que se encontram em situação de vulnerabilidade social.

No início o projeto atendia crianças mais necessitadas no bairro do Campo Comprido. Em junho de 2007, se uniu com o grupo Recanto da Paz e se mudou para o bairro Santa Quitéria. Em 2010, com o falecimento do fundador, seus colaboradores deram continuidade às atividades do CID.

Hoje o CID mantém os ideais do fundados e vem profissionalizando a sua atuação, por meio de parcerias com empresas e voluntários que colaboram e abraçam os mesmos ideais. Atende em média 80 crianças e adolescentes com idade entre 6 a 16 anos e funciona no contraturno escolar. Tem por finalidade fortalecer a autoestima, preparando os integrantes para um mundo competitivo, com igualdade de direitos.

Um dos objetivos da RH NOSSA é dar apoio administrativo ao CID, ajudando a organizar suas necessidades. Mas o maior ideal da RH NOSSA é dar oportunidade aos adolescentes, ajudando a participarem do programa jovem aprendiz após a saída do CID.

10.4 Plano de Carreira e Política Salarial

Plano de Carreira é uma ferramenta que estabelece os critérios necessários para o crescimento das pessoas na empresa. Para isso, a RH NOSSA possui um Plano de Carreira que define as responsabilidades e atribuições de todos os cargos, bem como os requisitos para contratação e promoção.

Ver Orientação de Trabalho específica (OT. 31).

10.5 Programas de Desenvolvimento

PTI – Plano de Treinamento Individual

Após levantamento de necessidades realizado pelos gestores junto às suas equipes e, tendo como base o Planejamento Estratégico, a UGPQ elabora um plano dos treinamentos que devem ocorrer durante o ano.

10.6 Dia do Aniversário

Como forma de reconhecimento e incentivo, a RH NOSSA libera a presença do funcionário no dia do seu aniversário. Este benefício aplica-se unicamente aos dias úteis.

10.7 Cafés de Confraternização

Para proporcionar integração e descontração, a RH NOSSA realiza cafés de confraternização em datas comemorativas, tais como: Aniversário da NOSSA, Natal, Páscoa, Dias das Mães entre outras.

11. SEGURANÇA NO TRABALHO

11.1 Exames Médicos

Os exames médicos ocupacionais funcionam como uma proteção legal tanto para os empregadores quanto para os empregados, através deles é verificado a aptidão da pessoa está apta a ocupar o cargo e objetivam preservar a saúde e detectar preventivamente quaisquer doenças. Garantindo muitas vezes, que não adquira uma doença decorrente de suas funções.

São exames obrigatórios, e devem ser realizados quando:

- **Exames admissionais:** realizados no momento da contratação, diagnosticando a aptidão do novo colaborador para a função contratada;

- **Exames periódicos:** realizados periodicamente, diagnostica alterações na saúde dos trabalhadores;



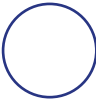
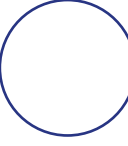




- **Exame de mudança de função:** ao mudar de função e/ou setor, para verificar se ele está apto para o novo cargo;

- **Exame de retorno do trabalho:** deve ser aplicado para todos os funcionários que ficarem afastados de suas funções por tempo superior a 15 dias, não considerando as férias.

- **Exame demissional:** avalia as condições clínicas do funcionário e identifica se houve o desenvolvimento de algum problema de saúde relacionado às suas funções.

11.2 Mapa de Risco

O Mapa de Risco é um levantamento dos pontos de risco nas diferentes áreas da empresa, identificando situações e locais potencialmente perigosos. Os riscos são classificados por grau de perigo: pequeno, médio e grande.

Legenda Mapa Risco					
Grupos de risco	Cor	Tamanho do risco			
Físico		  	Pequeno	Médio	Grande
Químico					
Biológico					
Ergonômico					
Acidente					

Estes tipos são classificados por cores, sendo que cada grupo corresponde a um tipo de agente: químico, físico, biológico, ergonômico e mecânico.

Por desenvolver atividades administrativas principalmente, os funcionários da RH NOSSA estão minimamente expostos a riscos, segundo o Mapa de Risco da Empresa.

RH NOSSA - 2019	
Lamenha Lins - 2232/Vinte e Quatro de Maio - 1464	
 Risco Pequeno	Escorregões e quedas; Quedas em escada.
 Risco Médio	Limpeza dos Banheiros.
 Risco Grande	Postura de trabalho – frente ao computador.

Porém alguns cuidados devem ser tomados a fim de evitar acidentes e problemas ergonômicos (relacionados à postura):

- Cuidados com a postura frente ao computador;
- Evitar segurar o fone com o ombro, para deixar as mãos livres;
- Evitar ficar sentado por mais de uma hora, na mesma posição;
- Cuidar ao subir e descer as escadas, usando sempre o corrimão;
- Evitar o uso de calçados de sola lisa, que escorreguem facilmente;
- Evitar o uso de calçados com salto alto e plataformas que prejudiquem o equilíbrio nas escadas e no piso cerâmico.

12. INDICAÇÃO DE CANDIDATOS

Todos os funcionários podem divulgar as vagas abertas na RH NOSSA aos seus amigos e familiares. Havendo interesse, essas pessoas podem se candidatar preenchendo o cadastro diretamente no site www.rhnossa.com.br.

13. PARTICIPAÇÃO NA VENDA DOS PRODUTOS /SERVIÇOS NOSSA

Todos os funcionários podem indicar Clientes (Empresas) para a NOSSA. Caso ocorra o fechamento de venda, o funcionário ganhará um percentual do contrato como gratificação.

14. UTILIZAÇÃO DE RECURSOS DE INFORMÁTICA

14.1 Aspectos Gerais

- A RH NOSSA possui um Termo de Confidencialidade que estabelece normas de conduta a serem cumpridas pelos funcionários quanto ao uso de recursos de Informática fornecidos pela empresa. Este Termo determina que os recursos e equipamentos de comunicação eletrônica são bens da empresa para uso exclusivo das atividades de seu interesse.
- Alimentos e bebidas são proibidos nas proximidades dos computadores e impressoras, pois oferece risco real aos equipamentos.
- Ao final do expediente, é de responsabilidade do colaborador o desligamento correto dos equipamentos informática, bem como a retirada do cabo de energia do microcomputador da tomada.

Maiores detalhes verificar (OT. 14)

14.2 Transporte e alteração de lugar dos computadores e notebooks

- O transporte dos Notebooks para entrevistas (Lamenha Lins), deve ser realizado com a tampa fechada, sem papéis ou qualquer outro objeto dentro a tela e o teclado. Sempre pelo elevador para evitar batidas nas paredes da escada;
- Evite realizar mudanças nos computadores sem conhecimento do seu gestor.

14.3 Segurança

- É extremamente importante manter sigilo sobre a senha pessoal para “login” nos computadores, E-mail e Sistemas, pois esta protege contra danos alheios;
- É recomendável uma proteção de bloqueio no computador durante ausência do local de trabalho;
- O acesso as pastas em rede são liberadas somente com autorização do gestor responsável.

14.4 Forma de Solicitação dos Serviços de Suporte:

- Os atendimentos de suporte a usuários devem ser solicitados através do portal Suporte TI, disponível na área de trabalho de cada usuário. Não serão aceitos pedidos feitos via telefone e chat de comunicação interno.

14.5 Orientações sobre impressões:

- Evite imprimir e-mail, reflita se sua impressão é realmente necessária;
- Sempre use a opção “Visualizar Impressão” antes de imprimir documentos e e-mails. Configure corretamente as páginas para impressão, evitando impressões desnecessárias;
- Verifique as margens da folha, tamanho da fonte. Às vezes por uma linha apenas, uma folha inteira é desperdiçada;
- Procure sempre imprimir frente e verso ou duas páginas por folha;
- Preste atenção para qual impressora você está enviando o documento, evitando deixar suas impressões “paradas” na impressora.

14.6 E-mail

- O acesso ao e-mail empresarial se dá através do ícone E-mail, disponível área de trabalho de todos os computadores, ou pelo navegador utilizando o caminho <https://accounts.google.com>

- Todo funcionário deve usar os recursos disponíveis de comunicação eletrônica única e exclusivamente para fins profissionais. Usando correio eletrônico na RHNOSSA, o usuário fica proibido de transmitir comentários difamatórios, usar linguagens, imagens ou arquivos que sejam ofensivos, pornográficos ou induzam qualquer forma de discriminação, assumindo a responsabilidade por qualquer dano que a empresa possa sofrer decorrente de seu ato.
- O colaborador não deve alterar informações e layout do seu e-mail por conta própria, isso quer dizer que não deve ser alterado a cor de letra, tamanho da fonte, informações e cores de letra de sua assinatura digital, isso só poderá ser alterado caso a UG TI solicite.

14.7 Servidor de Dados:

- Não é aconselhável salvar arquivos importantes no seu computador, o correto é a utilização do servidor, no qual dispõem de recursos de backup diário.
- É expressamente proibido o salvamento de arquivos pessoais no servidor de dados da RH NOSSA.
- A pasta Tranfer do Servidor é limpa todas as noites, iniciando todos os dias sem nenhum arquivo, não esqueça disso, pois não haverá backup dela.

14.8 SISTEMA DE MONITORAMENTO POR CÂMERAS

A empresa possui sistema de câmeras de monitoramento que filmam e gravam 24 horas, visando garantir a segurança e integridade de seus funcionários, bem como sua segurança Patrimonial.

15. QUALIDADE

A RH NOSSA é certificada pela BSI Brasil na Norma ISO 9001 desde setembro de 2006. Este certificado é fruto de um trabalho voltado à satisfação dos clientes e à qualidade na prestação dos serviços.

É fundamental entender que QUALIDADE se faz a cada ação, em todos os momentos e por todos nós. Mais do que um sistema, é uma forma de pensar, agir e reagir. Visa a melhoria dos processos de trabalho, reduzindo custos e eliminando desperdício de tempo e recursos.

A Unidade de Gestão da Qualidade atua propondo ações e auxiliando as demais áreas para a obtenção da excelência nos processos de trabalho.

Todos os processos de trabalho (atividades) seguem procedimentos (etapas padronizadas). Verifique junto ao seu Gestor quais são os processos que devem ser seguidos na sua Unidade de Gestão.

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) conta com os seguintes recursos:

15.1 Manual da Qualidade - MQ e Manual da Unidade - MU

O MQ descreve o Sistema da Qualidade da RHNOSSA, refletindo os requisitos da ISO 9001:2015 e está disponível para todos na pasta da rede SGQ.

O MU contém todas as Orientações de Trabalho (OT), Procedimentos Operacionais (PO) e Descrição de Processos (PR) das Unidades, e está disponível em meio eletrônico no SGQ da Intranet e também em meio físico na Unidade de Gestão da Qualidade.

15.2 Tratamento de Não-Conformidades

Todo funcionário que identificar uma não-conformidade (ocorrência/anomalia) seja ela relacionada ao cliente interno ou externo, deve registrá-la em RO (Registro de ocorrência) e encaminhar para a UGPQ.

Maiores detalhes verificar (OT. 04)

Em situações onde houver necessidade de tratar as causas do problema deve-se abrir um PAC (Plano de Ação Corretiva).

Maiores detalhes verificar (OT. 36)

15.3 Gestão à Vista

Em todas as UG existem quadros expostos que demonstram os indicadores de desempenho, a missão da unidade e o Placar do Programa 5S.

A equipe é responsável pela atualização do quadro. Lembrando que o Gestão à Vista também é auditado pelo 5S.

Pesquisa de Satisfação

A Satisfação dos Clientes é monitorada pela UGPQ.

15.5 Programa 5S

Cinco S (5S) é um conjunto de conceitos que visa aperfeiçoar o comportamento das pessoas. Isso implica na mudança de hábitos e atitudes, revisando os valores individuais e melhorando os processos da empresa.

O Programa 5S está incorporado na rotina diária da RH NOSSA, contribuindo para a manutenção da qualidade na empresa.

Os 5S são práticas que, segundo a tradição japonesa, devem ser internalizadas pelas pessoas. São elas:

- SEIRI - Senso de Utilização e Descarte
- SEITON - Senso de Ordem e Arrumação
- SEISO - Senso de Limpeza
- SEIKETSU - Senso de Padronização e Asseio
- SHITSUKE - Senso de Disciplina

Para atingir a qualidade e a excelência na prestação de serviços, a RH NOSSA deve ter o sistema 5S em pleno funcionamento, o que é refletido através das atitudes dos funcionários em relação à eliminação do desperdício e à disciplina em manter um local limpo, funcional e agradável para trabalhar.

Cada Unidade de Gestão tem o PLACAR 5S para acompanhar o andamento das cinco práticas que são verificadas por meio avaliações periódicas.



15.5 Tabela de Siglas e Termos importantes da Qualidade

ISO	Organização Internacional de Normatização Técnica – é a responsável pela emissão de diversas normas que utilizamos no mundo todo. A ISO 9001 é a Norma que trata da Qualidade.
PR	Descrição dos Processos da RH NOSSA
PO	Procedimento Operacional – descreve, detalhadamente, como são realizadas as diversas etapas dos processos. Indicadores de Desempenho: Índices que demonstram os resultados e servem para medir o desempenho de cada Unidade.
OT	Orientação de Trabalho – Normas gerais, descritas em forma de procedimento documentado, normalmente aplicáveis a toda a empresa.
PE	Planejamento Estratégico – realizado todo ano, envolvendo a Diretoria e gestores de todas as Unidades.
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade.

16. LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO

- Cada funcionário deve limpar e organizar o seu espaço e materiais de trabalho (mesas, cadeiras, gavetas, armários, telefones, computadores e retirar o lixo).
- Os documentos impressos, papéis e pastas devem ser guardados em gavetas ou armários e não devem ser deixados sobre a mesa.

O mínimo de materiais sobre as mesas e armários reflete o máximo de organização pessoal.

Ao final do expediente, deixe sua mesa ou espaço de trabalho organizados e limpos, assim como os computadores e as luzes desligadas.

- Após a utilização das áreas comuns (cozinha, banheiro, Salas de reuniões e entrevistas, recepção), deixar o local sempre limpo e em ordem.
- Ao perceber alguma situação irregular nas áreas comuns, como vazamentos, problemas com móveis, equipamentos, fiação ou outro relacionado à limpeza, organização e manutenção: comunique a UG Financeiro e Patrimônio dará andamento aos reparos.

17. APRESENTAÇÃO PESSOAL

Recomenda-se o uso de trajés adequados, evitando roupas e enfeites que não condigam com a função, principalmente quando em atendimento a clientes, fornecedores e candidatos.

Na sexta feira adotamos o “Casual Day”, isto é, uso de vestimentas mais descontraídas, preservando-se os mesmos cuidados citados acima.

A aparência do funcionário reflete a imagem e a organização da empresa.

18. ATENDIMENTO

O telefone é para uso das atividades diárias de trabalho. Quando necessário para uso particular, seja breve.

18.1 Para um bom atendimento você deve:

- Conhecer seu trabalho e as unidades de atuação;
- Agir com educação, atenção e empatia. Atender bem é colocar-se no lugar do cliente;
- Atender ao telefone no 1º toque e, no MÁXIMO, no terceiro;
- Puxar as ligações. Se o ramal próximo estiver tocando, atenda e anote os recados;
- Dizer o nome da empresa e seu nome (Ex. RH NOSSA – CWBEM) Fulano, Bom dia) - NÃO DIGA ALÔ;
- Não confie na memória - sempre tenha lápis e papel à mão;
- Anotar o pedido e retornar com a solução em seguida - não deixar ninguém esperando, caso não tenha a informação na hora.;
- Anotar as informações e pedidos repassados, data e hora em que você atendeu a ligação e o NOME da pessoa com quem falou;
- Atender a solicitação do cliente: caso não consiga solucionar um problema, encaminhar a quem possa resolvê-lo;
- Escutar atentamente. LEMBRE-SE: “escutar não é ouvir, mas sim, entender”.

O que não fazer ao telefone:

- Jamais chame um cliente de querido, meu bem, benzinho ou expressões parecidas;
- Enquanto estiver falando ao telefone, não faça outras coisas como: digitar ou mexer em papéis. A pessoa do outro lado, com certeza, vai perceber e pode achar que você não está lhe dando a devida atenção;
- Quando atender uma ligação de outra pessoa, nunca diga coisas do tipo: “ela foi ao banheiro”, “ainda não chegou” ou “está no cliente tal”.

Nunca se esqueça: Cada profissional que atende ao telefone passa a ser a própria EMPRESA perante o cliente. Não deve, assim, eximir-se de responsabilidade pelo atendimento perante o cliente e perante a empresa

18.2 Se você estiver na recepção

- Olhar para a pessoa que está atendendo e falar com educação e receptividade;
- Se perceber que há uma pessoa esperando há mais de 10 minutos, voltar a procurar o responsável pelo atendimento;
- Em caso de entrevista coletiva, encaminhar o candidato para a sala agendada;
- Fornecer os formulários necessários para o processo;
- Tratar todas as pessoas com **RESPEITO**, pois o candidato também é nosso **CLIENTE**;
- Mesmo que não seja sua função o trabalho na recepção, ao perceber que alguém está aguardando e ainda não foi atendido, atenda você mesmo.

18.3 Se você estiver na central telefônica

- Atender com atenção, porém, procurar ser breve e objetivo, pois há outras linhas aguardando;
- Quando não encontrar a pessoa desejada, sempre anotar o recado e encaminhar o quanto antes.

18.4 Atendimento a Clientes

É a tarefa mais importante da RH NOSSA, pois em todas as unidades temos os Clientes envolvidos.

A NOSSA preza pela busca do bom atendimento aos Clientes em todos os aspectos.

Procure sempre atender às solicitações dos clientes, mesmo que não esteja diretamente envolvido no processo. Lembre-se que para ele você representa a RH NOSSA. Caso não possa resolver a questão, procure o responsável e se comprometa a dar um retorno.

“Custa cinco vezes mais caro conseguir um novo cliente do que manter um que já se tem”. (Tom Peters)

19. ORIENTAÇÕES GERAIS

19.1 Nome da Empresa

Ao escrever o nome da empresa em qualquer documento ou comunicado aos clientes, ou ainda internamente, deve-se registrar sempre a palavra **RH NOSSA** em letra maiúscula.

O **nome da RH NOSSA** e que utilizamos frequentemente. Acostume-se a falar desta forma, tanto quando atende ao telefone como externamente.

Para a utilização correta do nome e da logomarca existe um padrão de forma, tamanho e localização. Sempre que for utilizar a marca em documentos, correspondências ou planilhas, solicitar a logomarca da **RHNOSSA** a Unidade da Qualidade. Existe um padrão para papel timbrado que deve ser seguido.

Saiba mais através da OT. 02

19.2 Redação de e-mail

- Alguns cuidados na hora de redigir um email
- Letras maiúsculas - nunca se deve escrever com letras maiúsculas, exceto no que é obrigatório, porque vai ser interpretado como sinal que está a gritar com a pessoa para quem está a enviar o e-mail;
- Profissionalismo - quando escrever um e-mail faça-o de uma forma profissional. Sem utilizar gírias, abreviações ou palavras ofensivas;
- Erros ortográficos - antes de enviar o e-mail, certifique-se que está escrito da forma correta, sem qualquer tipo de erro e bastante legível e compreensível. Antes de enviar o e-mail faça uma leitura geral e atenta no texto;


- Conteúdo - cuidado com o que escreve num e-mail. Não escreva o que não gostaria de ler em voz alta numa reunião. Os e-mails são muitas vezes reenviados para outros e, por isso, tome atenção ao que escreve;
- Anexos - antes de enviar qualquer tipo de anexos verifique se ele tem algum tipo de vírus;
- Quando enviar email para várias pessoas use o recurso Cópia Oculta (cco), evite expor os nomes e endereços dos contatos;
- Tamanho - tome cuidado com o tamanho dos anexos que envia. Anexos muito grandes podem travar o sistema do receptor do e-mail;
- Assunto – escreva sempre qual é o assunto do seu e-mail;
- Quando a mensagem for mais longa, há a necessidade de que você faça uma “quebra” em várias partes, para que o texto tenha uma aparência melhor e menos confusa;
- Acentos – tome cuidado com a acentuação das palavras;
- Não repasse mensagens indiscriminadamente com piadinhas, correntes religiosas, avisos de vírus, etc;
- Efetue periodicamente a limpeza de sua caixa de lixo, e exclua as mensagens que não serão mais utilizadas.

20. O QUE É SEMPRE OBSERVADO E SEGUIDO NA RH NOSSA

- Pontualidade e Assiduidade: seja pontual, cumpra seus horários. Evite faltas desnecessárias;
- Organização do ambiente de trabalho: mantenha o local de trabalho limpo; isso reflete sua postura profissional e o ajuda a trabalhar melhor;
- Respeito aos colegas de trabalho, subordinados, gestores, clientes e candidatos: relacionar-se bem é uma das características que garantem a sua estadia na empresa e no mundo do trabalho;
- Respeito ao espaço e limites de cada pessoa.

21. ATITUDES QUE NÃO DEVEM SER PRATICADAS

- Trazer ou convidar para a empresa pessoas estranhas ao quadro de funcionários, sem autorização do gestor;
- Realizar lanches demorados no espaço do café;
- Utilizar materiais, equipamentos, ferramentas e veículo da empresa para fins particulares;
- Apropriar-se de materiais ou bens da empresa ou dos colegas sem autorização;
- Promover ou praticar jogo de azar no recinto da empresa (inclusive jogos pela Internet);
- Praticar atos genéricos de insubordinação e indisciplina;
- Marcar o ponto de colega de trabalho;
- Praticar a venda de produtos durante o horário de trabalho e no interior da empresa, fora das políticas do RH.
- Esperamos que depois de ter lido este guia e conhecido melhor o grupo RH NOSSA, você se sinta em casa.
- O grupo RH NOSSA busca um ambiente de trabalho saudável, de liberdade e de respeito no tratamento às pessoas, onde todos possuem deveres e responsabilidades.
- Se você possui dúvidas, pergunte ao seu Gestor, sugira melhorias para o seu trabalho, de seus colegas e para a empresa como um todo.



Vamos fazer do nosso lugar
de trabalhar uma empresa
cada dia melhor:

A **RH NOSSA** empresa!

*Aqui buscamos Qualidade Total
nas relações Humanas!*

WWW.RHNOSSA.COM.BR

[!\[\]\(cbe80b694ebd74fcfe136a095b608235_img.jpg\)](#) [!\[\]\(27df6be88af07602ea392719b144fe7f_img.jpg\)](#) [!\[\]\(96f0a292e266dbee33329d5ab59a28c7_img.jpg\)](#) [!\[\]\(e690b1f92192b826402019fb9f52289a_img.jpg\)](#) [!\[\]\(2f1aaa3afac05d904f8b2c7a378e5c6b_img.jpg\)](#) /RHNOSSA

Rua Lamenha Lins, 2232 Rebouças | Curitiba-PR | CEP 80230-180

Tel: 41 3180-0092