



Manual de Procedimento Operacional

PROCEDIMENTO	Competência, Conscientização e Treinamento
PROCESSO	RECURSOS HUMANOS
CONTROLE	PRH-01
DEPARTAMENTO	RECURSOS HUMANOS
REVISÃO	05

ELABORADO POR	Qualidade e Desenvolvimento	Recursos Humanos
ANALISADO E APROVADO POR	Diretoria Técnica	Diretoria Comercial


	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	COMERCIAL		
CONTROLE PDRHM2013-1	ELABORAÇÃO 02/01/2017	REVISÃO 05	PÁGINA 2	
PROCESSO	RECURSOS HUMANOS			
PROCEDIMENTO	COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO			

REGISTRO DE REVISÕES					
Nº REVISÃO	DATA	PÁG	ITEM	RESPONSÁVEL	DESCRIÇÃO
03	01/02/2013	Todas	-	Mírian Rita dos Santos	Formato novo de documento (campo controle, processo, procedimento).
03	01/02/2013	6	8.6	Mírian Rita dos Santos	Inclusão de processo de Avaliação de Desempenho Mensal.
03	01/09/2013	5	8.2.4 a 8.2.12	Mírian Rita dos Santos	Alteração da forma de criação, aplicação e compilação das avaliações de treinamento e impacto.
03	01/09/2013	9	8.1.4	Mírian Rita dos Santos	Exclusão do formulário de solicitação de treinamento
04	01/10/2015	5	N.A	Mírian Rita dos Santos	Alteração do número de controle PDRHM2013-01 para PRH-01
05	02/01/2017	5	8.1.4	Edna de Freitas Rabêlo	Exclusão do formulário de Levantamento das Necessidades de Treinamento
05	02/01/2017	5	8.2.4 a 8.2.12	Edna de Freitas Rabêlo	Alteração da forma de criação, aplicação, compilação e arquivamento das avaliações de treinamento e impacto.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	COMERCIAL		
CONTROLE PDRHM2013-1	ELABORAÇÃO 02/01/2017	REVISÃO 05	PÁGINA 3	
PROCESSO	RECURSOS HUMANOS			
PROCEDIMENTO	COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO			

ÍNDICE

ITEM	ASSUNTO	PÁGINA
1.0	OBJETIVO	03
2.0	ÁREAS DE APLICAÇÃO	03
3.0	RESPONSABILIDADES	03
4.0	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	03
5.0	ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO	03
6.0	SIGLAS	03
7.0	DEFINIÇÕES	03
8.0	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	03
8.1	Competência, Conscientização e Treinamento	03
8.2	Treinamento Interno	04
8.3	Treinamento (Instituição Externa)	04
8.4	Ambiente de Trabalho	05
8.5	Segurança no Trabalho	05
8.6	Avaliação de Desempenho mensal	05
9.0	ANEXOS	06
9.1	Anexo 1 – Descrição de Cargos	06
9.2	Anexo 2 – Matriz de Treinamentos	07
9.3	Anexo 3 – Registro de Treinamentos	08
9.4	Anexo 4 – Avaliação de Desempenho Mensal	09

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	COMERCIAL		
CONTROLE PDRHM2013-1	ELABORAÇÃO 02/01/2017	REVISÃO 05	PÁGINA 3	
PROCESSO	RECURSOS HUMANOS			
PROCEDIMENTO	COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO			

1.0 OBJETIVO

Estabelecer e manter a sistemática para assegurar que o pessoal que executa as atividades que afetam a qualidade dos produtos e serviços sejam treinados e motivados para um melhor desempenho de suas atividades e procedimentos de segurança na execução de suas atividades.

2.0 ÁREAS DE APLICAÇÃO

Recursos Humanos, Qualidade

3.0 RESPONSABILIDADES

Primária – Gerente de Recursos Humanos

Secundária – Assistentes de Recursos Humanos

4.0 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

MGQ – Manual de Gestão da Qualidade

Manual de Certificação do Distribuidor Autorizado – SKF

PPRA – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais

PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional

5.0 ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO

Frequência	Horário/período	Tempo estimado para execução	Prioridade
N.A	N.A	1 Dia	Alta

6.0 SIGLAS

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

RH – Recursos Humanos

PPRA – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais

PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional

7.0 DEFINIÇÕES

Competência, Conscientização e Treinamento – Forma de instruir e proporcionar uma qualificação para os colaboradores da empresa;

Ambiente de Trabalho – Condições necessárias para o trabalho e bem estar dos colaboradores;


Segurança do Trabalho – Instruções para prevenção de acidentes de trabalho, minimizando os riscos.

8.0 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

8.1 COMPETENCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO

8.1.1 A Primeira Linha determina as competências necessárias para o pessoal que executa trabalhos que afetam a qualidade dos produtos e serviços através da **Descrição de Cargos (anexo1)**, contida na política de cargos e salários.

8.1.2 São mantidos nas pastas individuais dos colaboradores os certificados de formação acadêmica, cursos e treinamentos.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	COMERCIAL		
CONTROLE PDRHM2013-1	ELABORAÇÃO 02/01/2017	REVISÃO 05	PÁGINA 4	
PROCESSO	RECURSOS HUMANOS			
PROCEDIMENTO	COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO			

8.1.3 O Departamento de RH é responsável pela coordenação, programação e acompanhamento de todos os Treinamento ministrados pela Empresa;

8.1.4 Sempre que os gerentes, supervisores ou departamento de recursos humanos observarem a necessidade da aplicação de treinamento, o responsável pelo departamento de RH fará previsão de recursos para realização, através de cotação em empresas/instrutores capacitados, ou indicação de colaborador interno para ministrar o treinamento. Após esse levantamento as propostas são apresentadas à Diretoria, que decidirá pela aprovação.

8.2 TREINAMENTO INTERNO

8.2.1 Quando há necessidade de Treinamento Interno, o responsável do setor juntamente com o RH se reunirá para criar a metodologia do treinamento e cronograma conforme **Matriz de Treinamentos (anexo 2)**;

8.2.2 Todos os recursos necessários para treinamento serão disponibilizados;

8.2.3 Será divulgado aos participantes, através de Circular Interna, o cronograma para realização do treinamento. A participação dos colaboradores será registrada através do **Registro de Treinamento (anexo 3)**, que será mantido em arquivo anual;

8.2.4 Será cadastrado através do navegador de internet a Avaliação de Treinamento pelo endereço: **<http://192.168.254.133/limesurvey/index.php/admin/authentication/sa/login>**;

8.2.5 Ao término do treinamento será aplicada virtualmente a Avaliação do Treinamento para cada participante através do endereço **<http://192.168.254.133/limesurvey/index.php/494616?lang=pt-BR>**;

8.2.6 O Participante informara seu nome e cargo e respondera as questões marcando 1 (uma) opção para cada pergunta e se achar necessário fara crítica e/ou sugestões;

8.2.7 O resultado da compilação das avaliações do treinamento poderá ser acessado através do endereço **<http://192.168.254.133/limesurvey/index.php/admin/responses/sa/index/surveyid/494616>**;

8.2.8 A soma dos requisitos bom e ótimo referente ao resultado final deve ser igual ou superior a meta estipulada. Estes resultados devem ser mantidos salvos de forma digital;

8.2.9 A avaliação de Impacto será aplicada aproximadamente 90 dias após o treinamento. Ela será cadastrada através do navegador de internet pelo endereço: **<http://192.168.254.133/limesurvey/index.php/admin/authentication/sa/login>**;

8.2.10 Após Cadastrada a Avaliação de Impacto, os participantes irão responder virtualmente e individualmente através do endereço **<http://192.168.254.133/limesurvey/index.php/879473?lang=pt-BR>**;

8.2.11 O resultado da compilação será acessado através do endereço **<http://192.168.254.133/limesurvey/index.php/admin/responses/sa/index/surveyid/879473>**;

8.2.12 A satisfação geral deve alcançar ou superar a meta estipulada. Estes resultados devem ser mantidos salvos de forma digital.

8.3 TREINAMENTO (INSTITUIÇÃO EXTERNA)


8.3.1 O departamento de RH buscará Instituições capacitadas para elaborar e ministrar os treinamentos, que poderá ser na sede da instituição ou *in company*;

8.3.2 Após a realização do Treinamento, os colaboradores receberão o certificado de participação e uma cópia será anexada em sua pasta individual;

8.3.3 Será aplicada a avaliação de treinamento em até 24hs após o término do treinamento;

8.3.4 Será aplicada a Avaliação de Impacto aproximadamente 90 dias após o treinamento;

8.3.5 Serão verificados os resultados, conforme os itens 8.2.7 e 8.2.11;

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	COMERCIAL		
CONTROLE PDRHM2013-1	ELABORAÇÃO 02/01/2017	REVISÃO 05	PÁGINA 5	
PROCESSO	RECURSOS HUMANOS			
PROCEDIMENTO	COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO			

8.4 AMBIENTE DE TRABALHO

8.4.1 A Primeira linha oferece um ambiente de trabalho seguro e com todas as condições necessárias para que o trabalho seja desenvolvido com qualidade e eficiência;

8.4.2 A empresa disponibiliza todos os equipamento e condições necessárias para o bom desenvolvimento das atividades, tais como: computadores, impressoras, sistema apropriado, máquinas e ferramentas específicas;

8.4.3 Toda a estrutura predial conta com manutenções periódicas, para segurança e bom estar de todos;

8.4.4 Anualmente é realizada a pesquisa de satisfação dos colaboradores, onde todas as sugestões são analisadas e ações de melhorias são executadas, propiciando assim um clima organizacional de qualidade.

8.5 SEGURANÇA NO TRABALHO

8.5.1 A empresa disponibiliza de Técnicos de Segurança de Trabalho para execução de treinamentos sobre riscos e prevenção de acidentes de trabalho, instruções e revisões pro PPRA e do PCMSO;


8.5.2 O Técnico de segurança do Trabalho executa anualmente a revisão do PPRA e do PCMSO, para que o ambiente de trabalho seja sempre seguro e que os colaboradores não sofram nenhum tipo de acidente de trabalho ou doenças de trabalho;

8.5.3 Os técnicos de Segurança do Trabalho vistoriam a estrutura física de segurança na empresa e distribuem os equipamentos de Proteção adequados para execução das atividades com segurança e ministram treinamentos e palestras com os colaboradores instruindo-os sobre os riscos de acidentes e como devem agir perante uma situação de emergência e outros como:

- a) EPIS's – Equipamento de Proteção Individual;
- b) PPRA;
- c) Trabalhos em Altura e espaço confinado;
- d) Acidentes de Trabalho;
- e) Primeiros Socorros;
- f) Doença de Trabalho
- g) Práticas Seguras no Trabalho (atenção, informação, ordem e arrumação, sinalização e manuseio de ferramentas);
- h) Situações de emergências (acidentes, incêndios, etc.).


8.6 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO MENSAL

8.6.1 Mensalmente será respondida pela Gerência/Supervisão de cada departamento a **Avaliação de Desempenho Mensal (anexo 4)** onde serão avaliados vários critérios, a fim motivar através de premiação para a melhor colocação de cada setor.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	COMERCIAL		
CONTROLE PDRHM2013-1	ELABORAÇÃO 02/01/2017	REVISÃO 05	PÁGINA 6	
PROCESSO	RECURSOS HUMANOS			
PROCEDIMENTO	COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO			

9 ANEXOS


9.1 Anexo 1 – Descrição de Cargos

	POLÍTICA INTERNA			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	RECURSOS HUMANOS		
CONTROLE	ELABORAÇÃO	REVISÃO	PÁGINA	
PROCESSO				
DOCUMENTO/REGISTRO				

CARGO			
CÓD. IDENTIF.	DEPARTAMENTO	ÁREA	SUPERIOR IMEDIATO

RESPONSABILIDADE DO CARGO			
DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES			
REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA O CARGO			
Escolaridade			
Experiência			
Treinamentos/cursos			
Outros			
COMPETÊNCIAS PESSOAIS PARA A FUNÇÃO			

ELABORADO POR		
ANALISADO E APROVADO POR		


	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	COMERCIAL		
CONTROLE PDRHM2013-1	ELABORAÇÃO 02/01/2017	REVISÃO 05	PÁGINA 8	
PROCESSO	RECURSOS HUMANOS			
PROCEDIMENTO	COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO			

9.3 Anexo 3 – Registro de Treinamento


	Sistema de Gestão da Qualidade	Controle RHRTRXXX-000X
	Departamento de Recursos Humanos	Data XX/XX/XXXX
	Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas	Revisão 01
RTR – Registro de Treinamento		

Treinamento		
Instrutor(a)		Entidade
Data	Carga Horária	Local
Objetivo		
Responsável		Assinatura

Nº	NOME	CARGO	ASSINATURA
01			
02			
03			
04			
05			

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	COMERCIAL		
CONTROLE PDRHM2013-1	ELABORAÇÃO 02/01/2017	REVISÃO 05	PÁGINA 9	
PROCESSO	RECURSOS HUMANOS			
PROCEDIMENTO	COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO			

9.4 Anexo 4 – Avaliação Desempenho Mensal

	<i>Sistema de Gestão da Qualidade</i>	
	Departamento de Recursos Humanos	
	Avaliações de desempenho	
AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO MENSAL		

PERÍODO	SETOR	AVALIADORES

Instruções:

A seguir é apresentada uma lista de critérios que podem ser usados para descrever o comportamento dos colaboradores. Este não é um teste de capacidade! Simplesmente se pede que você descreva tão precisamente quanto puder o nível de qualidade dos comportamentos dos colaboradores. Para isso, você deverá se basear nos critérios listados no quadro logo abaixo. Para alguns dos critérios você poderá ficar em dúvida sobre que resposta escolher. Escolha a resposta que mais precisamente represente sua observação sobre o comportamento real de cada colaborador. Atenção: Nós estamos interessados na MANEIRA QUE OS COLABORADORES REALMENTE SE COMPORTAM, não na maneira que você acha que ele deveria se comportar. Por favor, não deixe nenhum item sem resposta.

Nº	CRITÉRIOS	DESCRIÇÃO
1	Pontualidade	Exato no cumprimento de deveres ou compromissos
2	Assiduidade	Frequência no trabalho
3	Aparência pessoal	Higiene e cuidados pessoais
4	Relacionamento	Estabelecimento de relações harmoniosas com outros colaboradores e superiores
5	Disciplina	Cumprimento das ordens, regulamentos e normas da empresa em geral
6	Aprendizagem	Facilidade para aprender novas tarefas. Aplicação de novos conhecimentos no trabalho
7	Responsabilidade	Seriedade diante de suas atribuições e com que responde pelo resultado final do trabalho
8	Organização	Ato de organizar-se e organizar o seu local de trabalho
9	Iniciativa	Agilidade para soluções imprevistas não rotineiras. Antecipação à ocorrências de situações previsíveis
10	Dinamismo	Ativo, disposto, com energia

LEIA CUIDADOSAMENTE CADA UM DOS CRITÉRIOS EXPLICITADOS ACIMA E INDIQUE O NÍVEL DE QUALIDADE DOS COMPORTAMENTOS DOS COLABORADORES USANDO AS SEGUINTE ALTERNATIVAS

NOTAS A SEREM ATRIBUÍDAS				
5	4	3	2	1
Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
46 a 50	36 a 45	26 a 35	16 a 25	10 a 15

PERÍODO	SETOR	AVALIADORES

Nº	NOME	CARGO	CRITÉRIOS										SOMA PONTUAÇÃO	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1														
2														
3														

Assinatura do Avaliador

Avaliador _____