

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE–UNESC**

**CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

**PALOMA GONÇALVES ROCHA**

**MANUAL DE INTEGRAÇÃO PARA CLÍNICA LEVITTÁ E ITC VERTEBRAL**

**CRICIÚMA**

**2015**

**PALOMA GONÇALVES ROCHA**

**MANUAL DE INTEGRAÇÃO PARA CLÍNICA LEVITTÁ E ITC VERTEBRAL**

Relatório de Estágio apresentado para obtenção do grau de Bacharel no curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup>. Me. Jucélia da Silva Abel

**CRICIÚMA**

**2015**

**PALOMA GONÇALVES ROCHA**

**MANUAL DE INTEGRAÇÃO PARA CLÍNICA LEVITTÁ E ITC VERTEBRAL**

Relatório de Estágio apresentado para obtenção do grau de Bacharel no curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Criciúma, 01 de Dezembro de 2015.

**BANCA EXAMINADORA**

Prof<sup>a</sup>.Jucélia da Silva Abel– Mestre – (Unesc) – Orientadora

Prof<sup>a</sup>. Nara Palácios Cechella– Especialista– (Unesc)

Prof<sup>a</sup>. Juliane BarpRosso–Especialista– (Unesc)

**Dedico este trabalho, primeiramente, a Deus, pois foi Ele quem me fez chegar ondeestou. A minha mãe, que me ajudou em toda a minha caminhada e ao meu namorado, pela paciência que teve comigo.**

## **AGRADECIMENTOS**

Quero agradecer, em primeiro lugar, a Deus, que me ajudou nos momentos em que eu pensava em desistir; Ele me deu forças para continuar, quando já não havia mais nenhuma.

A minha mãe, Marlene Gonçalves, que me ensinou a nunca desistir e por estar sempre ao meu lado em todas as minhas batalhas e vitórias, por secar várias vezes as minhas lágrimas e dizer que eu iria conseguir chegar ao final.

Ao meu namorado, Rafael Mello Pinto, que sempre acreditou em mim, agradeço pela paciência e apoio na produção deste relatório.

As minhas colegas, em especial à Gessika Bocianoski de Oliveira, por sua amizade sincera, por ter-me aguentado e me ajudado nesses quatro anos de caminhada.

E, também, a todos os outros colegas da faculdade, com aqueles que dividi momentos de alegrias, tristezas e de desespero, mas que hoje podemos dizer que conseguimos vencer esses quatro e longos anos.

A minha coordenadora e orientadora, Jucélia da Silva Abel; sempre que pensava estar perdida, ela me mostrava uma luz. Obrigada por acreditar em mim!

A minha banca, Nara Palácios Cechella e Juliane BarpRosso, por me auxiliarem na reta final desse desafio com muita paciência e competência.

**“No que diz respeito ao desempenho, ao compromisso, ao esforço, à dedicação, não existe meio termo. Ou você faz uma coisa bem feita ou não faz.”**

**Ayrton Senna**

## RESUMO

As empresas hoje em dia necessitam de um programa de integração para todos os funcionários, principalmente para os iniciantes na empresa, ou seja, os que foram contratados recentemente, para que o funcionário fique sabendo quais suas funções, como a empresa funciona, sua missão, visão e valores. Com base nisso, observa-se a importância da implantação de um manual de integração para maior compreensão dos colaboradores na Clínica Levittá e ITC Vertebral de Criciúma. Pois a empresa em estudo não tem um departamento de Recursos Humanos ou um Departamento de Pessoal. A partir dessa concepção, questionou-se: quais melhorias trarão a implantação de um manual de integração para a Clínica Levittá? Para o desenvolvimento a evolução deste relatório, buscou-se referências de caráter qualitativo, alcançadas por meio de documentos e algumas leituras, e de caráter explicativo, para identificar o porquê de determinadas informações para a construção e possível aplicação de um manual que contribuíssem como base metodológica. E, como fruto deste estudo, apresentar-se-á a criação de um manual, usando como base um já existente, que poderá vir a proporcionar à clínica, uma maior segurança e eficácia na integração de um colaborador. Obteve-se como resultado desse manual de integração um contato mais eficiente com os colaboradores, interação deste na empresa, mostrar ao funcionário quais os objetivos da clínica a qual está fazendo parte, e por fim, mostrar ao colaborador que a organização tem disciplina e preza por sua política.

**Palavras-chave:** Secretariado Executivo. Recursos Humanos. Integração.

## RESUMEN

Las empresas de hoy necesitan un programa de integración para todos los empleados, especialmente para los principiantes en la empresa, es decir, aquellos que fueron contratados recientemente para el empleado que se sabiendo cuáles son sus funciones, el funcionamiento de la empresa, su misión, visión y valores. En base a esto, está la importancia de implementar un manual de integración para una mejor comprensión de los empleados en la Clínica Levittá y el ITC vertebral Criciúma. Criciúma, ya que la empresa bajo estudio no tiene un departamento de recursos humanos o de un Departamento de Personal. Desde este punto de vista, la pregunta es: ¿qué mejoras traerá la implementación de un manual de integración de la Clínica Levitta? Para desarrollar la evolución de este informe, se intentó establecer referencias cualitativas, logrado a través de los documentos y un poco de lectura y de carácter explicativo, para identificar por qué cierta información para la construcción y la posible aplicación de un manual que contribuyó como base metodológico. Y, como resultado de este estudio, presentes será la creación de un manual, utilizando como base una ya existente, que puede proporcionar la clínica, mayor seguridad y eficiencia en la integración de un empleado. Se obtuvo como resultado de este manual de integración de contactos más eficiente con los empleados, la interacción de este en la empresa, mostrar al empleado cuáles son los objetivos clínica en los que es parte, y, por último, mostrar el empleado que la organización tiene la disciplina y presa por su póliza.

**Palabra clave:** Secretario Ejecutivo. Recursos Humanos. Integración.



## ABSTRACT

Companies today need an integration program for all employees, especially for the beginners in the company, who were hired recently, to the employee to get to know what their functions are, how the company works, its mission, vision and values. Based on this, there is the importance of implementing an integration manual for a better understanding of employees in Levittá Clinic and ITC Vertebral Criciúma. Since the company does not have an Human Resources department or a Personnel Department. From this conception, the question is: what improvements will bring the implementation of an integration manual for Levitta Clinic? To develop the evolution of this report, we used qualitative references, documents, some reading, and explanatory resource, to identify information to build and possible application of a manual that contributed as a basis methodological. And, as a result of this study, It will be the creation of a manual, using as a basis an existing one, which may provide the clinic, greater security and efficiency in the integration of employees. It Was obtained as a result of this integration manual more efficient contact with the employees, interaction in the company, it also shows the employee what the clinical objectives in which they are part, and finally, it shows the employee that the organization has discipline and prizes by its policy.

**Keywords:**Executive Secretariat.Human Resources.Integration.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
PMC	Prefeitura Municipal de Criciúma
ITC	Instituto de Tratamento da Coluna
CLT	Consolidação das Leis Trabalhistas

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>12</b>
1.1 TÍTULO .....	13
<b>1.1.1 Tema</b> .....	<b>13</b>
1.2 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA .....	13
1.3 OBJETIVOS .....	13
<b>1.3.1 Objetivo Geral</b> .....	<b>14</b>
<b>1.3.2 Objetivos Específicos</b> .....	<b>14</b>
1.4 JUSTIFICATIVA .....	14
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	<b>16</b>
2.1 ORGANIZAÇÕES .....	16
2.2 NORMA E POLÍTICA INTERNA .....	17
2.3 RECURSOS HUMANOS .....	17
<b>2.3.1 Processos da Gestão de Pessoas</b> .....	<b>18</b>
<b>2.3.2 Recrutamento e Seleção</b> .....	<b>19</b>
<b>2.3.3 Programa de Integração</b> .....	<b>20</b>
<b>2.3.4 Manual de Integração</b> .....	<b>21</b>
<b>3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA</b> .....	<b>22</b>
3.1 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS .....	22
<b>4 METODOLOGIA</b> .....	<b>24</b>
4.1 TIPOS DE PESQUISA .....	24
<b>4.1.1 Pesquisa aplicada</b> .....	<b>24</b>
<b>4.1.2 Pesquisa bibliográfica</b> .....	<b>24</b>
<b>4.1.3 Pesquisa descritiva</b> .....	<b>25</b>
4.2 ABORDAGEM DA PESQUISA .....	25
<b>5 APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>27</b>
5.1 RESULTADOS OBTIDOS .....	41
<b>6 CONCLUSÃO</b> .....	<b>42</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>43</b>
<b>ANEXO</b> .....	<b>44</b>
ANEXO A – Manual de Integração da Empresa Toledo do Brasil .....	45

## 1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa teve como objetivo produzir um manual de integração aos colaboradores para melhor integrá-los, auxiliando a diretoria e seus funcionários. De acordo com o que foi possível observar em um primeiro contato com os gestores, está sendo mais complexo fazer a integração dos funcionários na empresa, diante disso, faz-se necessário que direitos, deveres, benefícios e as normas da empresa sejam divulgados de uma forma simples, a fim de que todos consigam entender a política da empresa.

Atualmente, a Clínica Levittá não possui um programa de integração para os funcionários. Desta forma, o manual tem como objetivo a popularização de todas as informações primordiais para o melhor funcionamento da organização.

O principal objetivo da Levittá é integrar o novo funcionário ao ambiente de trabalho, com a divulgação de seus direitos, obrigações e a política da empresa. Contudo, a sugestão de um manual de integração contribuirá para tornar a empresa mais organizada e introduzir o empregado ao seu novo posto de trabalho.

Apresentam-se, no primeiro capítulo, a situação-problema, os objetivos gerais e específicos, e a justificativa. No segundo capítulo, encontram-se os conceitos de alguns autores em relação ao tema proposto, tais como: norma e política interna; recrutamento e seleção; programa de integração e manual de integração. No terceiro capítulo, apresenta-se a caracterização da empresa onde foi realizado o estágio, acompanhado das atividades desenvolvidas. Já no quarto capítulo apresentou-se a metodologia utilizada na produção do trabalho, os quais possibilitaram a alcance dos objetivos propostos. E, por fim, no quinto capítulo, foram apresentados os resultados obtidos com a pesquisa.

## 1.1 TÍTULO

Manual de integração para Clínica Levittá e ITC Vertebral.

### 1.1.1 Tema

Manual de integração para Clínica Levittá e ITC Vertebral.

## 1.2 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA

A sociedade está sempre em constante mudança, o que exige das empresas a adesão de novas estratégias para adaptar-se à realidade de um mundo competitivo e às novas necessidades dos colaboradores.

As organizações precisam de um programa de integração bem estruturado para todos os funcionários, principalmente, aos que estão na fase inicial, ou seja, os que foram admitidos recentemente.

O profissional, ao ser admitido, não tem conhecimento se existe uma reunião de apresentação, se alguém ensinará sobre os procedimentos da empresa, se existe algum formulário, os locais de refeições, os serviços vendidos, a política, qual o objetivo da empresa ou a quem sedevem dirigir quando surgir algum problema.

Todas as observações anteriores são de extrema importância para o funcionário em seu primeiro dia de trabalho, pois, ao sentir-se excluído, abandonado ou perdido em seu primeiro dia de contato com o novo local de trabalho, terminará seu dia tendo uma visão negativa e sua união com a nova empresa terá início de forma frágil.

Diante disso, observa-se a importância da implantação de um manual de integração para maior compreensão dos colaboradores sobre a empresa.

## 1.3 OBJETIVOS

Neste capítulo, serão apresentados os objetivos desta pesquisa.

### 1.3.1 Objetivo Geral

Adaptar e propor a implantação de um manual de integração em uma clínica de fisioterapia, no município de Criciúma/SC.

### 1.3.2Objetivos Específicos

- Identificar a necessidade de implantação de um manual de integração em uma empresa de fisioterapia;
- Levantar quais são as informações fundamentais a serem utilizadas na adaptação de um manual de integração;
- Utilizaro manual de integração da empresa Toledo do Brasil como base para adaptaras necessidades da Clínica Levittá;
- Propor a implantação do manual de integração.

### 1.4JUSTIFICATIVA

O manual de integração é uma ferramenta administrativa, primordial para que as empresas consigam lidar com os colaboradores de um modo mais eficiente. Da mesma forma, é fundamental para os funcionários, pois é nele que encontrarão um resumo sobre a história da organização, a cultura, os produtos ou serviços oferecidos pela empresa, à visão, missão e valores. Diante disso, ficarão mais seguros ao exercer as funções para as quais foram contratados.

No primeiro dia de trabalho de um colaborador, ele não tem ainda o conhecimento de seus deveres, direitos e obrigações; nessa situação, o funcionário fica tenso, preocupado, sem saber o que fazer e como agir, muitas vezes, levando à demissão do indivíduo. Neste caso, o manual servirá para auxiliá-lo no processo de integrar o colaborador ao novo ambiente de trabalho, trazendo mais confiança e conhecimento sobre a empresa.

Como a clínica de fisioterapia não tem o setor de Recursos Humanos compõe-se somente pelo Departamento de Pessoalque ainda é terceirizado por uma contabilidade externa manual ajudará como um meio de comunicação, ou seja, todas as informações que o colaborador necessitar saber referente ao RH, DP, à

estrutura, área de negócio, aos serviços, às normas, regras, dentre muitas outras informações, estarão ali, ao alcance dos funcionários para quando e onde precisarem. Servirá, também, para a clínica se proteger contra uma possível ação trabalhista.

Para a acadêmica, este trabalho dá possibilidade de oportunizar crescimento pessoal e profissional, além de adquirir conhecimentos mais profundos sobre a clínica onde está empregada.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo, será apresentada a fundamentação teórica dos assuntos em questão. Está fundamentada através de estudos, por meio de pesquisa em vários livros que deu base aos objetivos e ao problema levantado no início deste relatório.

Após a fundamentação, será apresentada uma possível solução, fruto dos conhecimentos adquiridos na área, os quais servirão para a elaboração de um manual de integração, o qual contribuirá com os colaboradores da Clínica de Fisioterapia Levittá.

### 2.1 ORGANIZAÇÕES

As organizações são um agrupamento de pessoas trabalhando juntas para atingirem objetivos específicos. Elas têm como base a racionalidade. Os indivíduos cooperam de forma racional e intencional para que consigam obter objetivos e alcançar resultados, uma vez que, sozinhos não conseguiriam realizar. Sem os esforços coletivos de várias pessoas as empresas não conseguiriam chegar ao sucesso organizacional.

Essas pessoas são uma parte da organização muito importante, os quais denomina-se Recursos Humanos, eles que trazem a criatividade para dentro da empresa, o foco do RH é ajudar a organização alcançar suas metas, objetivos e executar sua missão.

As organizações surgiram por meio das limitações individuais dos indivíduos. Somando os esforços de cada pessoa, elas ultrapassam suas limitações e conseguem os resultados que trabalhando sozinhas não poderiam alcançar.

Para Chiavenato (2005,p. 24):

Uma organização é um conjunto de pessoas que atuam juntas em uma criteriosa divisão de trabalho para alcançar um propósito comum. <sup>1</sup>As organizações são instrumento sociais por meio dos quais muitas pessoas combinam seus esforços e trabalham juntas para atingir propósitos que isoladamente jamais poderiam fazê-lo.

Contudo, a estrutura organizacional das empresas é constituída por pessoas, visto que sem pessoas não existem organizações, pois, estas baseiam-



senas participação das atividades desempenhadas pelos colaboradores.

## 2.2 NORMA E POLÍTICA INTERNA

No momento em que uma organização contrata um novo colaborador, é acordado um contrato de trabalho, assim, cria-se um vínculo de emprego. Mas, este contrato não é suficiente para prescrever todos os direitos e deveres do empregador e empregado. Para esse fim, a CLT, Decreto-Lei nº5.452/1943 dispõe que o empregador comunique o empregado no ato da contratação.

Para Bathkeet *al.*(2012, p. 1):

A Norma e as Políticas servem para esclarecer os direitos e deveres da relação de emprego entre colaborador e empregador, ainda, a postura que a organização espera do colaborador no exercício de suas funções. A principal diferença entre Norma e Política está na sua abrangência. A Norma se refere aos direitos e deveres de todos os colaboradores, diretos ou indiretos, e da organização. A Política é o que a organização espera do uso dos recursos disponibilizados, especificamente, de cada colaborador (ou grupo de colaboradores).

Essa comunicação das informações pode ser feita através de normatização ou norma interna, e da política interna. Juntas, elas são muito importantes, pois deixam claro todos os direitos e deveres do colaborador e da organização.

## 2.3 RECURSOS HUMANOS

É um departamento de princípios estratégicos e profissional dentro de uma organização que colaboram para atrair, manter, motivar, treinar e desenvolver os profissionais dentro das organizações.

Segundo Chiavenato (1999, p. 8):

Administração de Recursos Humanos (ARH) é o conjunto de políticas e práticas necessárias para conduzir os aspectos da posição gerencial relacionados com as “pessoas” ou recursos humanos, incluindo recrutamento, seleção, treinamento, recompensas e avaliação de desempenho.

Contudo, Recursos Humanos é o departamento de treinamento e

desenvolvimento de pessoal, que serve para que o profissional consiga desenvolver a atividade a ela destinada, com mais eficácia, para alcançar os objetivos propostos pela organização.

### **2.3.1 Processos da Gestão de Pessoas**

Segundo Chiavenato (1999), Gestão de pessoas é composta por indivíduos e a empresa. O colaborador passa maior parte do tempo dentro da organização trabalhando, a qual depende inteiramente destes para poder operar e alcançar o sucesso.

A gestão de pessoas é formada por seis processos básicos, que segundo Chiavenato (1999) são:

- 1) Processo de agregar pessoas: são os processos de escolha para novos colaboradores da organização. Segundo Chiavenato (1999, p. 12), “Podem ser denominados processos de provisão ou de suprimento de pessoas. Incluem recrutamento e seleção de pessoas”;
- 2) Processo de aplicar pessoas: são os processos que mostram as funções a qual individuo irá exercerna organização. Esse processo também orienta e acompanha o desenvolvimento do profissional;
- 3) Processos de recompensar pessoas: é o processo que incentiva o colaborador a exercer suas atividades da melhor forma e satisfaz a necessidade de cada individuo, o qual inclui recompensas como remuneração e benefícios que cada empresa tem;
- 4) Processo de desenvolver pessoas: são os processos que qualificam o desenvolvimento do empregado, tanto o lado profissional quanto o pessoal.
- 5) Processo de manter pessoas: é o processo que motiva o funcionário a exercer suas atividades dentro do ambiente de trabalho, satisfazendo suas necessidades como, higiene, segurança e qualidade de vida;
- 6) Processo de monitorar pessoas: é o processo que acompanha o desenvolvimento das atividades exercidas pelos profissionais e os resultados obtidos.

Os processos acima descritos fazem parte da organização, estão

interligados, se um destes for mal exercido pode ser substituído por outro, de tal forma que o outro seja mais intenso para que possa equilibrar os erros.

### **2.3.2 Recrutamento e Seleção**

Ainda dentro do processo de agregar pessoas, Chiavenato diz que inclui Recrutamento e Seleção, porém, muitas pessoas ainda confundem recrutamento e seleção, sendo que são duas coisas diferentes. Recrutamento é a divulgação de uma vaga de emprego e a escolha de possíveis candidatos para a vaga, que terão como base os pré-requisitos do cargo em aberto.

Para Caxito (2008, p. 17):

Recrutaré reunir, convocar, alistar pessoas para um determinado fim. É arrebanhar ou reunir elementos para uma comunidade, grupo social, partido ou movimento. A área de recrutamento de uma empresa faz exatamente isso: reúne, convoca, alista pessoas para um determinado cargo ou função a ser desenvolvida na organização.

Existem dois tipos de recrutamento, o externo e o interno. O recrutamento externo é a publicação da vaga em jornais, agências de emprego, internet entre outras formas de divulgação de uma vaga de emprego para o público em geral. O Recrutamento interno é a divulgação da vaga para os funcionários que já fazem parte do quadro de colaboradores da empresa, assim, possibilitando uma promoção e gerando oportunidade de crescimento.

Depois de ser realizada a escolha dos possíveis candidatos pelo processo de recrutamento, vem a seleção, que é a chance de conhecer o candidato minuciosamente e escolher o perfil que mais se enquadra nos pré-requisitos da vaga.

Para Caxito (2008, p. 39):

A seleção é, basicamente, um processo de comparação: comparação entre os perfis dos diversos candidatos à vaga; entre as exigências do cargo e as competências dos candidatos e as condições oferecidas pela empresa. O processo de seleção funciona como um filtro, por meio do qual a empresa busca identificar e contratar os profissionais mais talentosos.

Atualmente, as organizações não podem contratar qualquer um para ocupar determinada vaga de emprego, pois isso pode originar prejuízo para uma organização.

Hoje em dia, os clientes estão cobrando cada vez mais das empresas, melhores produtos ou serviços, com mais qualidade. Com isso, as organizações têm que ficar atentas no momento da contratação de um novo funcionário e de como fará com que ele se integre às normas, cultura e outros conhecimentos sobre a empresa onde trabalha, isso tudo porque o consumidor pode fazer com que ela seja admirada no mercado ou podem fazer com que elas se tornem um desastre total.

### **2.3.3 Programa de Integração**

O objetivo de integrar um funcionário à organização, na qual iniciaram um vínculo empregatício, é simplesmente fazer com que se tenha uma melhor relação entre empregado e a empresa. Tem-se, ainda, como propósito, tornar mais fácil a sua adaptação, fazendo com que o novo empregado tenha conhecimento dos valores, missão, visão da empresa, a maneira de como a organização trabalha, de que forma ela atua.... Além disso, é importante mostrar a ele sobre a qualidade dos produtos e serviços, a forma como a empresa procede com os clientes e fornecedores, um pouco da história de como e quando a organização foi fundada, as tradições e cultura.

Para Faraco (2014, p. 118):

Programa de integração: são programas intensivos de treinamento inicial destinados aos novos membros da organização, para familiarizá-los com a linguagem usual da organização, com os usos e costumes internos (cultura organizacional), a estrutura de organização (as áreas ou departamentos existentes), os principais produtos e serviços, a missão da organização e os objetivos organizacionais etc. [...]. Sua finalidade é fazer com que o novo participante aprenda e incorpore valores, normas e padrões de comportamento que a organização considera imprescindíveis e relevantes para um bom desempenho em seus quadros de funcionários.

É importante, também, que na integração seja passado para os empregados sobre a política, de que forma irá receber sua remuneração e apresentar os benefícios que a empresa oferece.

### 2.3.4 Manual de Integração

Manual de integração é usado para que os todos os colaboradores saibam sobre as políticas da empresa.

Tem como objetivo mostrar aos funcionários que a empresa preza pela ordem, disciplina e suas políticas da gestão de pessoas. Pode ser usado em casos de reclamatórias trabalhistas para provar que os empregados sabiam de certos assuntos.

Ele é de grande importância, pois permite que os colaboradores caminhem uniformemente na mesma direção e permite que todos comunguem da ideologia da empresa e, com isso, a empresa demonstra organização e melhore seu desempenho. Segundo Faraco (2014, p. 119): “A entrada e a socialização constituem o aparato de boas-vindas aos novos participantes. Na realidade, são dois aspectos particularmente importantes para moldar uma boa relação em longo prazo entre indivíduo e organização”.

Todas as empresas, independentes do tamanho, podem ter um manual de integração; as maiores são mais complexas e, por conta disso, o manual será maior, enquanto empresas menores podem ter manuais menores e mais simples. Mas, independentemente do tamanho, Popper (1989, p.69) diz que “ler as rotinas de um manual já é uma coisa enfadonha, e se estas forem extremamente extensas e complicadas, o indivíduo prefere pedir os necessários esclarecimentos a um colega em vez de ‘enfrentar’ o manual”. Portanto, para melhor compreensão é necessária uma linguagem simples, clara e objetiva.

Manual de integração não é um programa de integração. O programa é um evento que acontece em um dado espaço de tempo. Em sua conclusão, entrega-se o manual onde tudo que foi tratado no programa estará escrito.

Para Faraco (2014, p. 118):

Na realidade, o programa procura fazer com que o novo participante assimile de maneira intensiva e rápida, em uma situação de laboratório, a cultura da organização e passe a apresentar um comportamento digno de um membro que veste definitivamente a camisa da organização.

O manual não substitui outras formas de integrar um novo empregado, ele é parte do programa de integração. Existem empresas menos organizadas que não

o entregam durante a integração e, assim, não têm como provar que a integração aconteceu de fato.

### **3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA**

A Clínica Levittá foi fundada em 2010, oferecendo serviços de Terapia Manual, o Pilates e a Dermato-Funcional, mas, com o tempo, ficaram somente com a Terapia Manual e o Pilates. Dois anos após a abertura da clínicativeram a ideia de integrar o ITC Vertebral junto à Levittá,

O método de tratamento possui algumas etapas, onde o paciente é avaliado através de um sistema de subclassificação. O grande diferencial do ITC Vertebral é que o paciente realiza um tratamento com início, meio e fim, sendo utilizados recursos tecnológicos, técnicas de Terapia Manual e a Estabilização Vertebral.

A Clínica Levittá e ITC Vertebral conta com uma equipe de seis funcionários. O objetivo é se tornar referência na área de Fisioterapia e, principalmente, nas patologias relacionadas à coluna vertebral.

O estágio foi realizado na Clínica Levittá e ITC Vertebral em Criciúma, localizado à Rua João Pessoa, Edifício UNO, número 445, sala 508, centro.

#### **3.1 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

As atividades desenvolvidas no estágio, além de contribuírem na formação humana e profissional da acadêmica, tiveram como finalidade auxiliar, colaborar e contribuir, também, para o crescimento da empresa. E, para definir melhor a visão, missão e os valores da empresa.

Logo após a identificação dos objetivos, verificou-se a execução das seguintes atividades:

- a) Atender ao telefone;
- b) Organizar as agendas;
- c) Auxiliar nas rotinas de Recursos Humanos;
- d) Auxiliar nas rotinas Financeiras;
- e) Fazer a higienização no ambiente de trabalho;

- f) Encaminhar e receber e-mails;
- g) Planejar as atividades.

## **4 METODOLOGIA**

Neste capítulo, serão abordadas as características metodológicas fundamentais para a realização desta pesquisa. Existem alguns tipos de pesquisa, porém, para este estudo será utilizada pesquisa, bibliográfica e explicativa, com abordagem qualitativa.

### **4.1 TIPOS DE PESQUISA**

Segundo Gil (2002), pesquisa é um procedimento racional e sistemático, que tem como objetivo fornecer respostas aos problemas que estão sendo apontados; necessárias quando não há informações suficientes para solucionar os problemas ou quando as informações disponíveis não são satisfatórias para comprovar.

#### **4.1.1 Pesquisa aplicada**

Quanto à natureza dessa pesquisa, considera-se de natureza aplicada, pois, para alcançar os objetivos específicos propostos, será apresentada uma possível solução para o problema identificado.

Esse tipo de pesquisa gera conhecimentos para aplicação prática, levados à solução de problemas específicos. Para Marconi e Lakatos (2002, p. 20), pesquisa aplicada é “como o próprio nome indica, caracteriza-se por seu interesse prático, isto é, que os resultados sejam aplicados ou utilizados, imediatamente, na solução de problemas que ocorrem na realidade”.

#### **4.1.2 Pesquisa bibliográfica**

Os procedimentos, nesta pesquisa, são bibliográficos, pois pode ser feita por meio de livros, relatórios científicos, pesquisa na internet, dentre outras fontes dessa natureza. Gil (2002, p. 44) afirma que “A pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”.



Martins (2001), também afirma que a pesquisa bibliográfica busca esclarecer e debater um tema como base em referências teóricas publicadas em livros, revistas, periódicos e outros. Também procura conhecer e analisar conteúdos científicos sobre certo tema.

#### **4.1.3 Pesquisa descritiva**

A presente pesquisa tem caráter descritivo, e serve para o alcance dos objetivos, pois relata as particularidades de uma população e fenômenos específicos. Segundo Gil (2008), a pesquisa descritiva utiliza técnicas normalizadas, coleta de dados.

Portanto, por meio do objetivo do estudo, o qual é elaborar e propor a implantação de um manual de integração, a pesquisa adequar-se-á ao conceito de descritiva, pois teve como finalidade observar os fenômenos ocorridos na organização.

#### **4.2 ABORDAGEM DA PESQUISA**

Quanto à abordagem, ela é qualitativa. A pesquisa qualitativa tem como característica o ambiente natural, onde é descrito detalhadamente o objeto pesquisado, pois um pequeno detalhe pode ser considerado primordial para a compreensão da realidade.

Para Richardson (1999, p. 80):

Os estudos que empregam uma metodologia qualitativa podem descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais.

Portanto, o método qualitativo é fundamental, pois se pode constatar e conhecer o porquê dos fenômenos, ou algum problema existente dando a possibilidade de promover o desenvolvimento de novos entendimentos.

Este trabalho será desenvolvido juntamente com a diretoria da clínica em questão, para que sejam identificadas todas as informações, as quais serão necessárias para fazer as adaptações em um manual de integração já existente da empresa Toledo do Brasil Indústria de Balanças LTDA.

(www.toledobrasil.com.br/.../12\_manualdeintegracaodocolaborador.pdf,2015), conforme Apêndice A.

Contudo, esta é uma proposta com o objetivo de mostrar a possibilidade útil e viável, não apenas na criação de um manual, mas também, para que os funcionários e gestores possam desfrutá-lo e atualizá-lo quando necessário.

## 5 APRESENTAÇÃO

Com objetivo de mostrar aos novos colaboradores que a clínica é organizada, disciplinada e preza por sua política, adaptou-se um manual de integração, da empresa Toledo do Brasil conforme anexo A, para atender as necessidades da Clínica Levittá, de forma a equipar os funcionários para facilitar o processo de integração e também contribuir aos outros integrantes da empresa para conhecerem a visão, a estrutura, os benefícios, os objetivos e todo o andamento da organização.



## INTEGRAÇÃO PROFISSIONAL

I

Nome:

---

---

Função/cargo:

---

CTPS: \_\_\_\_\_ Período: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

---

**Assinatura do Empregado**

Seja bem-vindo à Clínica Levittá!.....	3
DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS.....	4
Negócio.....	4
Visão.....	4
Missão.....	4
Valores.....	4
A EMPRESA.....	5
NORMAS DA CLINICA.....	6
Respeito às diferenças.....	6
Manter o perfil profissional durante todo o expediente.....	6
Utilização de telefone, computador/internet, materiais de expediente.....	6
Respeito às normas da empresa.....	6
PROCEDIMENTOS E DEVERES.....	7
Documentação.....	7
Horário.....	7
DIREITOS DO COLABORADOR.....	8
Contrato de experiência.....	8
Jornada de Trabalho.....	8
Salário.....	8
Salário-família.....	8
13º Salário.....	8
Horas Extras.....	8
Férias.....	9
Férias Coletivas.....	9
Abono de Férias.....	9
Intervalo.....	9

Licença Maternidade ou Licença Gestante .....	9
Licença Paternidade .....	9
Repouso Semanal .....	10
FGTS - Fundo de Garantia do Tempo de Serviço .....	10
Benefícios concedidos aos Colaboradores .....	11
Vale-Transporte .....	11
Auxílio-Educação .....	11
Declaro ter ciência sobre as normas e procedimentos constantes neste manual .....	12

## Manual de Integração

### Seja bem-vindo à Clínica Levittá!

Queremos recebê-lo nesta empresa que preza pelo tratamento integral ao cliente, através dos serviços oferecidos na área de Fisioterapia.

E com o propósito de contribuir com sua adaptação ao ambiente de trabalho, apresentamos este manual que contempla as normas e deveres indispensáveis ao sucesso desta parceria. Nele, você vai conhecer mais sobre a empresa e os processos que estarão presentes em seu dia a dia.

A partir de agora, você faz parte da equipe Levittá! Contamos com sua dedicação, comprometimento, responsabilidade e produtividade, aliada aos seus conhecimentos e sua interação com as pessoas para, juntos, agregarmos valor à empresa e alcançarmos os objetivos institucionais.



## **DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS**

### **Negócio**

Clínica de tratamento da coluna vertebral.

### **Visão**

Ser uma empresa com um conceito diferenciado em saúde direcionada aos cuidados da coluna vertebral e promover a conscientização da sociedade sobre a importância da prevenção.

### **Missão**

Promover aos nossos clientes um atendimento humano e de qualidade, com um ambiente acolhedor e uma equipe altamente qualificada e engajada em nossos valores.

### **Valores**

Ética;

Qualificação;

Tecnologia;

Inovação;

Empatia;

Comprometimento;

Solução;

Meritocracia.



## A EMPRESA

A Clínica Levittá foi fundada em 2010, pelo proprietário Jonathan Hercílio Mauricio. Os serviços oferecidos eram a Terapia Manual, o Pilates e a Dermato-Funcional, mas com o tempo, ficaram somente com a Terapia Manual e o Pilates. Dois anos após a abertura da clínica, Jonathan Hercílio Mauricio, juntamente com seu amigo André Almeida Matos, que atualmente é seu sócio e proprietário da Clínica, tiveram à ideia de integrar o ITC Vertebral junto a Levittá.

O ITC Vertebral surgiu no Brasil em 2005, por um Fisioterapeuta, Helder Montenegro. O método de tratamento possui algumas etapas onde o paciente é avaliado através de um sistema subclassificação. O grande diferencial do ITC Vertebral é que o paciente realiza um tratamento com início, meio e fim, sendo utilizados recursos tecnológicos, técnicas de Terapia Manual e a Estabilização Vertebral.

A primeira unidade do ITC Vertebral surgiu em Fortaleza/CE, e logo se espalhou pelo país. Atualmente, são 75 unidades com mais de 30 mil pacientes atendidos, onde os resultados ultrapassam os 80%. Por ser um método não cirúrgico e com ótimos resultados, a Clínica começou a ganhar destaque na região sul de Santa Catarina. São atendidos pacientes de Laguna a Torres. A Clínica Levittá e ITC Vertebral conta com uma equipe de seis funcionários.

Os objetivos da Clínica é tornar-se referência na área de Fisioterapia e, principalmente, nas patologias relacionadas à coluna vertebral.

## NORMAS DA CLÍNICA

Relações Humanas é a arte de viver e conviver bem com as outras pessoas, sendo que não existe uma fórmula mágica para se ter um bom relacionamento. Porém, alguns cuidados devem ser considerados:



### **Respeito às diferenças.**

É preciso ter consciência de que o que é correto para uns nem sempre é correto para os outros. As diferenças existem e precisam ser respeitadas, principalmente, as diferenças relacionadas à crença de cada um (política, futebol, religião, etc.). É preciso também cuidar com o **Preconceito**, o conceito formado antecipadamente e sem fundamento razoável que, muitas vezes, prejudica a interação entre as pessoas.

### **Manter o perfil profissional durante todo o expediente.**

Evitar envolvimento pessoais, fofocas e comentários que possam levar às intrigas, respeitando os colegas de trabalho, separando os problemas pessoais dos profissionais, com comportamento adequado ao ambiente, conservando bons hábitos de higiene pessoal, respeitando às determinações uma vez estabelecidas.

### **Utilização de telefone, computador/internet, materiais de expediente.**

A utilização do telefone, computador/internet e materiais de expediente é destinada para fins da Levittá. Havendo necessidade de utilização com finalidade particular, o colaborador deverá informar, antecipadamente, ao seu Gestor.

### **Respeito às normas da empresa.**

Em uma organização como a Levittá, convivem algumas pessoas e, por isso, foram estabelecidas normas para o bom convívio e o bom andamento dos processos. Assim, cabe a todos os colaboradores envolvidos conhecerem e respeitarem as normas.

## PROCEDIMENTOS E DEVERES

### Documentação

O colaborador deve manter seus dados como endereço, telefone, escolaridade e nascimento de filhos sempre atualizados e, para isso, basta comparecer à recepção e entregar cópia do referido documento.

### Horário

O colaborador será informado de seu horário de trabalho durante o processo seletivo e qualquer alteração será informada pelo Coordenador de área.

A Levittá, por ser uma empresa em sistema de funcionamento de segunda a sexta-feira, considera de extrema importância apontualidade e assiduidade. Qualquer falta ou atraso toma-se prejudicial, tanto para a produtividade quanto para equipe de trabalho.

O ponto deverá ser anotado, diariamente, até 5 minutos antes do horário de chegada e até 5 minutos após o horário de saída.

## **DIREITOS DO COLABORADOR**

Os trabalhadores com carteira assinada possuem direitos garantidos pela CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas) e pela Constituição Federal.

### **Contrato de experiência**

O contrato de trabalho inicial será celebrado por 45 dias e, se necessário, mais 45 dias, tomando-se indeterminado após este período.

### **Jornada de Trabalho**

O que é: É o período de tempo em que o trabalhador deve prestar serviços ou permanecer à disposição do empregador. Segundo a Constituição Brasileira, este período pode ser de, no máximo, 8 horas diárias ou 44 horas semanais, salvo limite diferenciado em acordo coletivo ou convenção coletiva de trabalho.

### **Salário**

O que é: Salário é a importância paga diretamente pelo empregador. Pode ser estabelecido por unidade de tempo (mês, semana, dia ou hora), por unidade de produção (ou de obra), por peça produzida, por comissão sobre venda ou por tarefa.

### **Salário-família**

O que é: É o direito que alguns trabalhadores têm de receber uma ajuda mensal em dinheiro para o sustento de seu(s) filho(s).

### **13º Salário**

O que é: O décimo terceiro salário é um direito garantido pelo art.7º da Constituição Federal de 1988. Consiste no pagamento de um salário extra ao trabalhador no final de cada ano.

### **Horas Extras**

O que é: Horas extras são aquelas trabalhadas além da jornada contratual de cada empregado. Assim, se a jornada for de 4, 6 ou 8 horas, todos os excedentes deverão ser pagas como extras. O valor da hora extra é de uma hora normal de trabalho acrescido de, no mínimo, 50%, mas é importante consultar as convenções ou acordos coletivos porque esse percentual pode ser ampliado.

**Férias**

O que é: Após um ano de trabalho, todo o trabalhador passa a ter direito a um período de até 30 dias para descanso e lazer, sem deixar de receber seu salário.

**Férias Coletivas**

O que é: São férias coletivas as concedidas, simultaneamente, aos trabalhadores de uma empresa.

**Abono de Férias**

O que é: É o direito que o trabalhador possui de vender 1/3 de suas férias ao empregador para receber estes dias em dinheiro.

**Intervalo**

O que é: durante a jornada de trabalho, o trabalhador tem direito a intervalos para repouso, descanso e alimentação. Além destes, mães com filhos pequenos em fase de aleitamento têm direitos a intervalos especiais para amamentarem seus filhos.

**Licença Maternidade ou Licença Gestante**

O que é: Licença maternidade (ou licença-gestante) é benefício de caráter previdenciário, garantido pelo artigo 7º, XVII da Constituição Brasileira, que consiste em conceder à mulher que deu à luz licença remunerada de 120 dias.

Período da Licença: 120 dias, contados a partir do primeiro dia da licença.

**Licença Paternidade**

O que é: É o direito do homem de afastar-se do trabalho, sem prejuízo em seu salário, para auxiliar a mãe de seu filho, que não precisa ser necessariamente sua esposa.

Período da Licença: 5 dias.

**Repouso Semanal**

O que é: repouso semanal é uma medida sócio-recreativa que visa à recuperação física e mental do trabalhador. O repouso semanal é remunerado e pago pelo empregador.

**FGTS - Fundo de Garantia do Tempo de Serviço**

O que é: O FGTS é uma poupança aberta pela empresa em nome do trabalhador que funciona como uma garantia para protegê-lo em caso de demissão sem justa causa. Os valores do FGTS pertencem exclusivamente ao trabalhador e, em algumas situações especiais, pode ser sacado sem que o trabalhador tenha deixado o emprego.

## Benefícios concedidos aos Colaboradores

### Vale-Transporte

Os funcionários que residem distantes do local de trabalho e não possuem outros meios de locomoção, a empresa fornece o benefício do vale-transporte, desde que devidamente documentado com comprovante de residência, sendo que serão descontados 6% sobre o valor do benefício no salário nominal.

### Auxílio-Educação

A empresa investe ainda no aperfeiçoamento profissional de seus colaboradores, através de cursos e assessorias específicas.



**Declaro ter ciência sobre as normas e procedimentos  
constantes neste Manual.**

**Nome:**

\_\_\_\_\_

**Função/cargo:**

\_\_\_\_\_

**CTPS:** \_\_\_\_\_ **Período:** \_\_\_\_\_

**Data:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_

**Assinatura do Empregado**



## 5.1 RESULTADOS OBTIDOS

Tendo em vista que o funcionário deve estar integrado na empresa e diante do estágio realizado na clínica, observou-se a necessidade de fazer algo pelo colaborador, com isso, surgiu à ideia de criar um manual para integrar os funcionários.

Com base no manual da empresa Toledo do Brasil, foram escolhidas as informações necessárias que seriam utilizadas na criação do novo manual para a clínica, como histórico da empresa, diretrizes organizacionais, as quais englobam a visão, missão e valores, as normas, os procedimentos e deveres, os direitos dos colaboradores e os benefícios.

Por meio da pesquisa obteve-se como resultado a elaboração de um manual de integração, o qual propiciou ao funcionário, maior facilidade de conhecimentos, realização de atividades, segurança e foco nos objetivos e metas da organização.

A implantação foi aceita pelos sócios proprietários da clínica, o qual levou dois meses para ser realizada. Mediante a aceitação dos sócios, foi feita a entrega do manual ao colaborador que já faz parte do quadro de funcionários e será entregue aos novos.

Observou-se que o manual de integração é fundamental para a empresa, uma vez que houve um contato mais eficiente com os colaboradores, com a finalidade que todos caminhem juntos, ou seja, com um mesmo objetivo, mostrando para os funcionários que a organização tem disciplina e preza por sua política.

Já para os funcionários, eles se beneficiaram com um documento, onde constam todas as informações sobre a empresa, os direitos e os deveres, tanto do empregado quanto do empregador entre outras informações.

## 6 CONCLUSÃO

Por meio dos resultados obtidos na pesquisa, a elaboração do manual buscou contribuir com o problema que é a integração dos colaboradores da Clínica Levittá e ITC Vertebral.

Diante do exposto, percebeu-se que contratar novos colaboradores não é apenas admiti-los e mandá-los aos seus postos de trabalho, mas sim, fazer a devida integração entre eles, para que cada funcionário compreenda que o bom relacionamento entre as pessoas e a organização é fundamental para o melhor funcionamento da empresa.

Com isso, este estudo procurou alcançar os objetivos específicos desta pesquisa, identificar a necessidade de implantação de um manual de integração em uma empresa de fisioterapia; levantar quais são as informações fundamentais a serem utilizadas na adaptação de um manual de integração; utilizar o manual de integração da empresa Toledo do Brasil como base para adaptar as necessidades da Clínica Levittá; propor a implantação do manual de integração. Esses foram os objetivos propostos neste estudo.

A proposta do manual foi adequada para a clínica, pois precisava de uma ferramenta de apoio para integrar os novos funcionários e os que já fazem parte do quadro de funcionários, também para o aprimoramento da empresa.

O manual foi entregue para todos os funcionários da Clínica Levittá e será entregue para todos os novos contratados, a última página com a assinatura do funcionário foi arquivada na pasta de cada um dos empregados, para que a empresa possa se proteger contra uma possível ação trabalhista. Almeja-se que todos façam uso dele, para que a Clínica consiga atingir os resultados cada vez melhores.

Para a acadêmica, este estudo propiciou um grande valor, como a oportunidade de conhecer a fundo a Clínica Levittá e ITC Vertebral do município de Criciúma/SC e o aprendizado em sala de aula no curso de Secretariado Executivo, colocando a teoria em prática.

## REFERÊNCIAS

CONTÁBEIS – O PORTAL DA PROFISSÃO CONTÁBIL. **A Importância das Normas e Políticas Internas**. BATHKE, Juliano. Publicado em 02 de maio de 2012. Disponível em: <<http://www.contabeis.com.br/artigos/763/a-importancia-das-normas-e-politicas-internas>>. Acesso em 01 jul. 2015.

CAXITO, Fabiano de Andrade. **Recrutamento e Seleção de Pessoas**. 1. ed. Curitiba: IESDE, 2008. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=1sYmrgQEQUEC&oi=fnd&pg=PA7&dq=recrutamento+e+sele%C3%A7%C3%A3o+de+pe%C3%A7as&ots=2H55TFkmmL&sig=VBgfB1EBA8SfZg2Zv5wbwKWLWLPUN#v=onepage&q=recrutamento%20e%20sele%C3%A7%C3%A3o%20de%20pe%C3%A7as&f=false>>. Acesso em: 01 jul. 2015.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

JUSBRASIL. Art. 585 **Consolidação das Leis do Trabalho – Decreto Lei 5452/43**. Disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10690749/artigo-585-do-decreto-lei-n-5452-de-01-de-maio-de-1943>>. Acesso em 27 jun. 2015.

FARACO, Adroaldo. **Administração empresarial e de Recursos Humanos Completa e Atualizada**. 3ed. Balneário Rincão: Do autor, 2014.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1991.

\_\_\_\_\_. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

\_\_\_\_\_. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 4ed. São Paulo: Atlas, 2002.

**Manual de Integração do Colaborador**. Disponível em: [http://www.toledobrasil.com.br/files/empresa/docs/12\\_manualdeintegracaodocolaborador.pdf](http://www.toledobrasil.com.br/files/empresa/docs/12_manualdeintegracaodocolaborador.pdf)>. Acesso em 01 set. 2015.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 5ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MARTINS, G. A. & Pinto, R. L. **Manual para elaboração de trabalhos acadêmicos**. São Paulo: Atlas, 2001.

POPPER, Rudolf. **A elaboração de manuais na empresa**. 3ed. São Paulo: Pioneira, 1989.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

**ANEXO**

ANEXO A – Manual de Integração da Empresa Toledo do Brasil

# Toledo do Brasil

Indústria de Balanças Ltda.



## Manual de Integração do Colaborador

## Introdução

Durante sua integração à empresa, você receberá os seguintes manuais: **Código de Conduta Ética, Integração do Colaborador, Qualidade Total e Cultura do Comprometimento, Saúde e Segurança no Trabalho e Plano de Sugestões**, além do catálogo geral das soluções com produtos e serviços ofertados pela Toledo do Brasil. Adicionalmente, para os técnicos da Assistência Técnica, será entregue o **Manual de Conduta do Técnico**.

Você participará ainda de palestras, que serão ministradas pelos departamentos de Recursos Humanos e Engenharia da Qualidade, além de receber as primeiras orientações de seu superior imediato e de seus colegas de trabalho.

Este Manual – **Integração do Colaborador** - tem por objetivo mostrar-lhe nossa Política de Recursos Humanos e como o departamento de Recursos Humanos está estruturado para aplicá-la. Além disso, você vai encontrar informações sobre remuneração e benefícios, normas de trabalho, suas responsabilidades, algumas dicas e canais de comunicação.

Conheça seus direitos e deveres. Leia o manual com atenção. Utilize-o quando precisar.

Desejamos-lhe sucesso e esperamos que, com empenho, força de vontade, conhecimentos e habilidades, somados ao apoio da Toledo do Brasil, você atinja seus objetivos profissionais e pessoais.

Seja bem-vindo!

Nedilson Ventura de Oliveira  
*Gerente de Recursos Humanos*

Dimas de Assis  
*Gerente Geral*

## Nossa história

- 1901 – Fundação da Toledo Scale Company em Toledo, Ohio, EUA.
- 1932 – A Toledo Scale Company passou a ter representação no Brasil.
- 1956 – Fundação da Toledo do Brasil Indústria de Balanças Ltda., tendo absorvido a antiga representação.
- 1988 – Empresários brasileiros, representantes da Toledo Scale no Brasil desde 1940, compram a Toledo do Brasil.
- 2006 – Consolidação das operações de fabricação, administração, engenharia, treinamento, suporte técnico e marketing em uma nova planta em São Bernardo do Campo - SP. A área construída possui 21.500 m<sup>2</sup> em um terreno de 65.000 m<sup>2</sup>. Durante a consolidação destas operações, foram implantados processos de lean manufacturing e um sistema integrado de gestão SAP.
- 2010 – A Toledo do Brasil passa a atender clientes nos estados do Rio de Janeiro e Espírito Santo, através de mais duas filiais próprias.

## A Toledo do Brasil e o mercado de pesagem

### Filosofia de negócio

A filosofia de negócio da Toledo do Brasil para criação de valor é baseada no conceito de que todos os agentes de uma atividade econômica tenham participação no valor por ela criado, levando-se em conta o princípio de "ganha-ganha" nas negociações entre eles, nas diversas fases de realização daquela atividade.

Para a Toledo do Brasil criar valor, a ela é condição necessária que esteja criando valor, em primeiro lugar, para seus clientes e, conseqüentemente, para seus investidores, colaboradores, fornecedores e para a sociedade em geral.

### Criando valor

#### Para os Clientes

A Toledo do Brasil cria valor para seus clientes à medida que suas soluções com produtos e serviços gerem lucros para eles, por meio da redução de seus custos e despesas e/ou, também, por meio da redução do capital empregado por eles em suas atividades.

#### Para os Colaboradores

A Toledo do Brasil cria valor para seus colaboradores promovendo a valorização profissional por meio do pagamento de salários, desenvolvendo-os com treinamento, oferecendo-lhes oportunidades de serem promovidos, praticando uma política responsável de saúde e segurança e distribuindo lucros.

#### Para a Toledo do Brasil

A Toledo do Brasil cria valor para ela sempre que suas vendas de soluções em pesagem para os clientes resultarem em lucros líquidos e em fluxo de caixa positivo ao longo do tempo, gerando um retorno sobre o capital empregado superior ao custo do capital praticado pelo mercado.

#### Para os Fornecedores

A Toledo do Brasil cria valor para seus fornecedores sempre que gerar lucros para eles, por meio de compra ou aluguel de materiais, equipamentos, espaços e serviços, empréstimos de capitais e transferência de conhecimento.

#### Para os Investidores

A Toledo do Brasil cria valor para seus investidores, por meio da valorização da empresa e distribuição de lucros, ao longo do tempo, sempre que o retorno sobre o capital investido for superior ao custo de capital praticado pelo mercado.

#### Para a Sociedade

A Toledo do Brasil cria valor para a sociedade por meio da criação de empregos, do pagamento de impostos, da oferta de soluções em pesagem que possibilitam o controle do cumprimento de exigências legais na área metrológica e preservando o meio ambiente.



- Quem somos

A Toledo do Brasil Indústria de Balanças Ltda. é a empresa líder na área de pesagem no país. Investe expressivamente em pesquisa, desenvolvimento, projeto, fabricação, atendimento, suporte técnico e serviços.

Conquistou e mantém a posição de liderança devido ao comprometimento com o sucesso de cada um de seus clientes, pois acredita que o crescimento deles também será o seu, de seus colaboradores e de seus fornecedores. Visa construir relacionamentos de longo prazo, tendo como base a ética profissional e o empenho da sua equipe no atendimento às reais necessidades dos mercados em que atua.

- Onde estamos

A Toledo do Brasil é uma organização com mais de 1.800 colaboradores que trabalham em uma fábrica em São Bernardo do Campo - SP, em 22 filiais nas principais cidades do país e em equipes de serviço residentes nas regiões mais afastadas. O atendimento direto de vendas é realizado por uma equipe de mais de 100 responsáveis por soluções em hardware e software, além de quase 500 técnicos próprios para prestação de serviços.

A Toledo do Brasil conta também com uma rede de centenas de assistências técnicas autorizadas e mais de 2.000 revendedores e representantes comerciais em todo o país.

- O que fazemos

A Toledo do Brasil tem como objetivo principal a criação de valor para seus clientes, através da redução de custos e aumento da eficiência dos processos operacionais. Isto ocorre com a utilização das soluções Toledo do Brasil compostas por hardware, software e serviços nas atividades de pesagem, cubagem e de fatiamento de frios com padrões internacionais de qualidade.

- Nossas soluções

As soluções da Toledo do Brasil incluem mais de uma centena de produtos de pesagem, cubagem e de fatiadores de frios para as mais diversas aplicações. Entre estes produtos, destacam-se os destinados à pesagem rodoviária ou ferroviária, carregamento a granel, ensacamento, envasamento, pesagem em piso, pesagem em bancada, pesagem de animais, pesagem laboratorial, pesagem comercial, pesagem de pessoas e cubagem de encomendas. Estes produtos podem ser integrados através de softwares dedicados, muitos deles capazes de se comunicar com ERPs de áreas industriais e centros de distribuição, possibilitando o gerenciamento das informações e automação dos processos. A estrutura de serviços da Toledo do Brasil conta com mais do que 430 técnicos próprios, equipados com veículos de atendimento, 40 caminhões de calibração, 30.000 itens diferentes em estoque, 1,2 milhão de quilos de pesos-padrão e um laboratório de calibração de massas e balanças integrado à Rede Brasileira de Calibração – RBC. Além disso, a Toledo do Brasil oferece uma completa linha de fatiadores de frios, para atendimento das necessidades dos estabelecimentos varejistas. Os técnicos de atendimento são continuamente atualizados, sendo investidas mais de 40.000 horas/ano em treinamento, capacitando-os a atender com eficiência às mais diversas necessidades de instalação, calibração, manutenção, atualização e apoio técnico.

- Nossos Mercados

As soluções Toledo do Brasil atendem aos mercados de agronegócio, indústria, comércio, laboratório e educação. Dentre estes mercados, destacam-se os setores de álcool e açúcar, grãos, frutas, pecuária, logística, mineração, metalurgia, automobilística, química, farmacêutica, celulose e papel, frigorífica, alimentícia, atacado, varejo, laboratórios e universidades.

- Pesquisa e desenvolvimento

A Toledo do Brasil investe continuamente no capital humano e na infraestrutura da área tecnológica, tanto em Pesquisa e Desenvolvimento como em Processos de Manufatura. Anualmente a Toledo do Brasil investe 4% de seu faturamento em P&D.

As Soluções Toledo do Brasil consolidam tecnologias inovadoras disponíveis no mercado internacional, a experiência adquirida ao longo de quase 60 anos no campo da pesagem no mercado brasileiro, e o talento de um grupo de, aproximadamente, 90 engenheiros e técnicos de hardware, software, elétrica, mecânica e qualidade.

Eficientes softwares de apoio à Logística e à Engenharia viabilizam a análise e otimização de projetos e processos, bem como são empregadas metodologias de ensaio que excedem os requisitos normativos e legais e garantem a qualidade do produto final.

- Sistema de Gestão da Qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade da Toledo do Brasil atende aos requisitos da norma NBR ISO 9001: 2008 e está certificado pelo Bureau Veritas Certification e faz parte do Sistema de Gestão Integrado Toledo (SGIT). O sistema certificado inclui a matriz (São Bernardo do Campo - SP) e todas as suas filiais. O escopo da certificação abrange o projeto e desenvolvimento, a fabricação, a comercialização dos produtos (incluindo os importados) e os serviços associados. Para a estrutura de serviços (calibração de massas e balanças), o Sistema de Gestão da Qualidade atende aos requisitos da norma NBR ISO/IEC 17025: 2005 e está acreditado pela CGCRE/Inmetro.

O Laboratório de Calibração Toledo do Brasil está integrado à RBC, na grandeza massa. Está habilitado pelo Inmetro a realizar calibração de peso-padrão e medição de massas diversas de 1mg até 2.000kg em suas dependências e calibração de balanças de até 200.000kg nas instalações dos clientes.

- Sistema de Gestão Ambiental

O SGA, em implantação desde 2011, faz parte do SGIT. Tem como função implementar e manter a política ambiental e gerenciar os elementos das atividades, produtos e serviços que possam interagir com o meio ambiente de forma adversa ou benéfica.

- Parcerias internacionais

A Toledo do Brasil desenvolve e produz a grande maioria dos produtos que comercializa e, também, representa, no país, os seguintes fabricantes internacionais:

- METTLER TOLEDO, INC.– EUA e Alemanha  
Balanças, terminais industriais e células de carga
- CARGOSCAN – Oslo, Noruega  
Equipamento de dimensionamento (peso cubado)
- DATALOGIC S.p.A – Bolonha, Itália  
Sistema de captura de dados, inclusive códigos de barras e RFID.
- ECM ÉLECTRONIQUE CONTRÔLE MESURE S.A. – Nancy, França  
Sistemas de controle de tráfego, inclusive pesagem em movimento em alta velocidade
- MSI - MEASUREMENT SYSTEMS INTERNATIONAL – Seattle, Washington, EUA  
Balanças para pontes rolantes e talhas
- OHAUS CORP. – Pine Brook, New Jersey, EUA  
Balanças analíticas, de precisão e medidores de umidade
- WIPOTEC GMBH (OCS) – Kaiserslautern, Alemanha  
Balanças verificadoras de alta precisão
- ABM COMPANY S.R.L.– Milão, Itália  
Fatiadores de Frios

## Política de Recursos Humanos

A Política de Recursos Humanos da Toledo do Brasil tem como objetivo proporcionar um ambiente de trabalho harmonioso, onde os colaboradores sintam prazer em trabalhar e encontrem reconhecimento e segurança, de modo que possam se desenvolver profissional e pessoalmente.

A Toledo do Brasil oferece treinamento adequado, proporcionando, sempre que possível, o aproveitamento interno no preenchimento das vagas existentes e oferecendo salários, benefícios e distribuição de lucros compatíveis com os resultados da empresa e as práticas de mercado de seu segmento industrial.

A Toledo do Brasil entende que esta é a principal maneira de um profissional obter, com seu trabalho, satisfação pessoal e recompensa material, ao longo do tempo.

A Política de Recursos Humanos da Toledo do Brasil é executada pelo departamento de Recursos Humanos, que está estruturado da seguinte forma:

- Recrutamento, Seleção e Desenvolvimento de Pessoal

Este setor é responsável pelo preenchimento das oportunidades de trabalho existentes na empresa, por meio de recrutamento interno e/ou externo, conforme norma administrativa 2061.

O processo de seleção tem por objetivo buscar profissionais capacitados e/ou com potencial de crescimento. Qualquer colaborador que se julgar habilitado a preencher uma vaga disponível, desde que atenda às exigências mínimas para o cargo, poderá candidatar-se ao processo de seleção, concorrendo com outros colaboradores que tenham se candidatado e com eventuais candidatos externos, quando for o caso.

Neste setor é planejado, executado e controlado o Programa de Treinamento da Toledo do Brasil, que é realizado utilizando os recursos externos ou os da Universidade Corporativa Toledo.

Para acompanhar o desenvolvimento profissional dos colaboradores, a Toledo do Brasil mantém um banco de dados onde estão cadastradas informações de todos os colaboradores e suas qualificações (obtidas interna ou externamente).

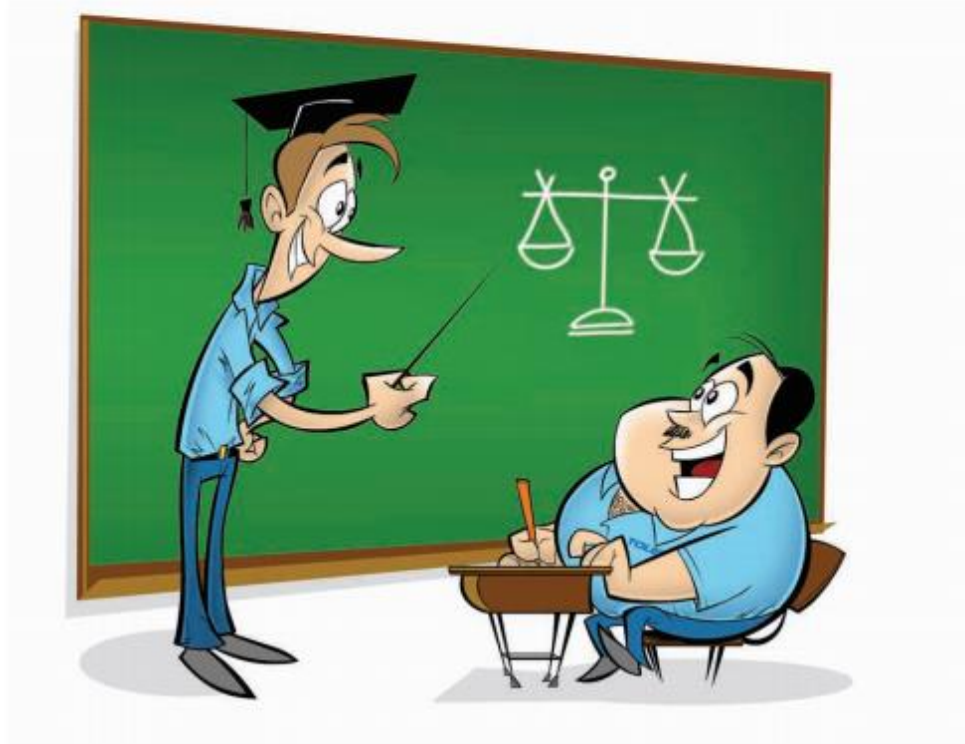


- Universidade Corporativa Toledo

A Universidade Corporativa Toledo é uma extensão de Recursos Humanos. É composta por um conjunto de recursos físicos (instalações, equipamentos, softwares, pessoal etc.) e organizacionais (programas de treinamento, cursos escritos, digitalizados, banco de dados dos treinandos etc.).

Os cursos são divididos em duas categorias: presenciais e à distância. Os cursos presenciais são ministrados no auditório, nas salas de aula da Universidade Toledo, nas filiais Toledo do Brasil, ou em locais externos. Os cursos à distância são ministrados utilizando-se técnicas de e-learning, por meio de computadores e softwares especialmente desenvolvidos para esse fim, cujo conjunto constitui a Escola Digital da Universidade Toledo.

A Escola Digital funciona na matriz e os cursos são ministrados, via Internet, no local de trabalho dos treinandos, sejam colaboradores da Toledo do Brasil, de nossos revendedores, representantes, oficinas técnicas autorizadas (OTAs) ou agentes indicadores.



- Administração de Cargos e Salários

Este setor administra a política e a estrutura de cargos e salários, de acordo com modernas técnicas e definidas na norma administrativa 2053. Para manter esses assuntos sempre atualizados em relação ao mercado, periodicamente são feitas pesquisas próprias ou conduzidas em parceria com outras empresas para que haja um equilíbrio entre os salários pagos aos diversos cargos do quadro de pessoal da Toledo do Brasil e os salários médios de mercado, bem como para que seja feita a aplicação correta do acordo/dissídio da categoria.

- Administração de Pessoal e Benefícios

Nestes setores são administrados todos os registros e controles dos colaboradores, legislação vigente bem como os benefícios e serviços que a Toledo do Brasil oferece relativos a legislação vigente.

- Segurança Industrial

Este setor é responsável pelo planejamento, execução e controle da política de saúde e segurança no trabalho, definida na norma administrativa 2121 e constante no Manual de Saúde e Segurança no Trabalho. O setor também coordena e treina a CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) e a Brigada de Incêndio (equipe responsável pela prevenção e combate a incêndios).

- Serviço Médico

Este setor é responsável pelo programa e controle médico de saúde ocupacional.

## Remuneração e benefícios

### Salário

O pagamento do salário é creditado em conta bancária e realizado duas vezes por mês, da seguinte forma:

No dia 20 é pago o adiantamento quinzenal, que compreende 40% do salário mais comissões. Nos casos dos colaboradores comissionados, é deduzido o imposto de renda na fonte, se houver.

Os 60% restantes são pagos no dia 5 do mês seguinte, quando são feitos os descontos legais. Quando o dia 5 ou 20 não for dia útil, o pagamento será feito no dia útil anterior.



## FGTS (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço)

A Toledo do Brasil deposita mensalmente a cada colaborador o valor equivalente a 8% de sua remuneração mensal em uma conta vinculada na Caixa Econômica Federal. O saldo é corrigido mensalmente e você poderá utilizá-lo conforme legislação específica.



## 13º Salário

Por ocasião do gozo das férias, entre os meses de janeiro e novembro de cada ano, caso o colaborador solicite, receberá a metade do salário, acrescida das comissões, se for o caso, como adiantamento do 13º salário. Em dezembro é paga a segunda parcela, com os devidos descontos.





## Férias

Após 12 meses de trabalho, o colaborador terá direito às férias, que deverão ser concedidas, a critério da empresa, nos 11 meses subseqüentes ao período aquisitivo.



## Licença-maternidade

A colaboradora gestante terá direito a uma licença de 120 dias, podendo, ainda, optar pela prorrogação da licença por mais 60 dias. Durante esse período, receberá seu salário integral, com os devidos descontos.





### Salário-família

O salário-família é concedido ao colaborador que possui filhos de até 14 anos de idade, ou que sejam inválidos, sendo que as condições de pagamento são estabelecidas pelo INSS.



### Vale-transporte

O vale-transporte é concedido ao colaborador que utiliza o sistema de transporte coletivo para deslocamento de sua residência ao trabalho e vice-versa, no que exceder a 6% do salário gasto com condução.



## PLR - participação nos lucros ou resultados

Uma participação nos lucros ou resultados é concedida a todos os colaboradores, incluindo os estagiários e aprendizes, de acordo com o plano vigente estabelecido em cada período.



## Ausências legais

As ausências legais serão aceitas nos seguintes casos:

- 2 dias corridos nos casos de falecimento do cônjuge ou de familiares (pai, mãe, filhos, sogro, sogra etc.)
- 5 dias corridos em virtude de casamento
- 5 dias corridos (ao pai) no caso de nascimento de filho
- 1 dia por ano para doação de sangue. A ausência deve ser comprovada.
- 2 dias para efetuar o alistamento eleitoral no período em que o colaborador tiver que cumprir as exigências do serviço militar



## Atestado médico

Os atestados médicos serão aceitos de acordo com a seguinte ordem de prioridade:

- a) fornecidos pelo médico da empresa;
- b) fornecidos pelo médico do convênio;
- c) fornecidos pelo médico do INSS;
- d) fornecidos pelo médico do sindicato;
- e) fornecidos pelo médico particular.

Os colaboradores deverão apresentar os atestados médicos ao Serviço Médico da empresa em até 24 horas da data de emissão. Na impossibilidade de o colaborador trazer o atestado, este deverá ser trazido por outra pessoa.

## Assistência médico-hospitalar

A Toledo do Brasil mantém convênios com entidades especializadas em assistência médica, com extensa rede de ambulatórios e hospitais em todo o país.

No caso de o colaborador estar em locais não abrangidos pelo convênio, ele será reembolsado pelas despesas realizadas em clínicas ou consultórios, somente quando o atendimento for de urgência ou emergência e desde que seja compatível com o padrão de atendimento do convênio médico da empresa. Mais informações podem ser obtidas consultando-se a norma administrativa 2129.



## Medicamentos

Os medicamentos prescritos ao colaborador pelo Serviço Médico da Toledo do Brasil ou pela rede conveniada são fornecidos gratuitamente. Esse benefício não é concedido aos dependentes dos colaboradores. Para obter mais detalhes consulte a Norma Administrativa 2037.





## Auxílio-alimentação

A Toledo do Brasil paga mensalmente a cada colaborador uma importância equivalente ao valor de uma cesta básica, composta por produtos de primeira necessidade, sob a forma de cartão alimentação. Esse benefício também é concedido aos colaboradores que estão em férias, licença-maternidade e para os afastados por motivo de doença ou acidente de trabalho, exceto se o período de afastamento for superior a 180 dias.



## Restaurante

Na matriz, a Toledo do Brasil conta com restaurante próprio, administrado por empresa especializada, que garante o fornecimento de refeições de qualidade a custo simbólico. Aos colaboradores das filiais é fornecido o cartão restaurante em valor condizente com a média de mercado.



## Seguro de vida em grupo

A participação nesse plano é facultativa. O custo desse benefício é dividido em partes iguais entre a Toledo do Brasil e o colaborador, que fica permanentemente coberto, dentro de um certo valor, nos casos de morte e invalidez parcial ou total, propiciando, desse modo, um pouco mais de segurança e tranquilidade à família do colaborador.



## Plano de Sugestões



Todo colaborador pode participar do plano dando suas sugestões. Caso a sugestão apresentada seja aprovada pela Comissão Executiva, o colaborador receberá uma importância em dinheiro, conforme condições estabelecidas no Manual do Plano de Sugestões ou na Norma Administrativa 2113.

## Cesta de Natal

No final do ano você receberá uma cesta de Natal.



## Adiantamento de salário (empréstimo)

A concessão de adiantamento de salário (empréstimo) somente será feita em casos de emergência comprovada e de acordo com a Norma Administrativa 2071.





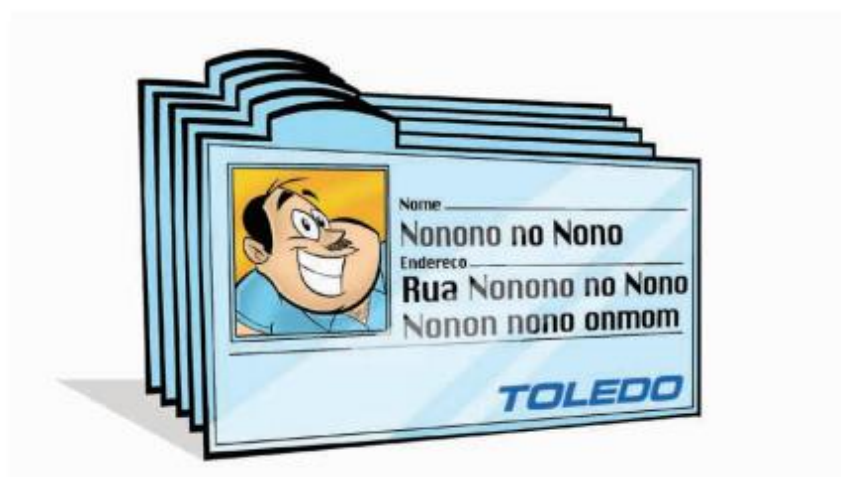
## Jornada de trabalho

A Toledo do Brasil mantém, para algumas áreas de trabalho, o sistema de horário flexível. Seu horário de trabalho e intervalo para almoço estão vinculados ao setor onde você trabalha.



## Registro

Ao ser admitido na Toledo do Brasil, várias informações são registradas no seu prontuário. Qualquer alteração nessas informações, como mudança de endereço, estado civil, nascimento de filhos e conclusão de cursos, deverá ser comunicada ao departamento de Recursos Humanos.



## Registro de ponto

A Toledo do Brasil adota duas modalidades para registrar a presença de seus colaboradores: cartão de ponto eletrônico (marcado em relógio) e cartão de ponto (preenchido manualmente). Você será orientado sobre a modalidade que deverá utilizar.



## Faltas e atrasos

Faltas não justificadas pelo seu superior imediato, além de trazerem prejuízos ao seu salário, serão descontadas do período de férias e 13º salário, obedecidos os limites legais. Precisando faltar, procure avisar seu superior antecipadamente. Não sendo possível, avise-o tão logo seja possível. As faltas motivadas por doença devem ser comprovadas por atestado médico.





## Segurança, medicina e higiene no trabalho

Estas atividades são de responsabilidade do setor de Segurança Industrial (vide página 10).

### Segurança no trabalho

Essa atividade tem seu foco na preservação da integridade física dos colaboradores, através do uso adequado dos equipamentos de segurança para cada tipo de trabalho e da prevenção de acidentes, atos ou condições inseguras capazes de colocar os colaboradores em risco. Se sua função exigir o uso de equipamentos, tais como óculos, botas e luvas, use-os, porque a finalidade é oferecer-lhe proteção e segurança.



## Medicina e higiene no trabalho

O serviço de Medicina e Higiene no Trabalho da Toledo do Brasil avalia até que ponto as condições ambientais podem prejudicar sua saúde; detecta possíveis atividades insalubres causadoras de doenças profissionais e age para preveni-las; aconselha sua correção e submete a exames clínicos periódicos os colaboradores envolvidos; promove campanhas preventivas sobre doenças, postura etc., mediante palestras e publicações específicas, como também coordena a seguinte atividade:



## Ginástica laboral

Ministrada diariamente, com a orientação de um profissional especializado, tem como objetivo oferecer aos colaboradores da matriz uma melhor qualidade de vida e prevenção de possíveis problemas de saúde.



## Comitê de ergonomia

Esse comitê tem como objetivo avaliar e propor melhorias para os postos de trabalho onde são realizados movimentos repetitivos. Esses postos devem ser adequados aos colaboradores para evitar a ocorrência de DORT (distúrbio osteomuscular relacionado ao trabalho).



## Suas responsabilidades

Como cidadãos de uma comunidade, temos nossos deveres. Como colaboradores de uma empresa também.

Normas de conduta, quando observadas individualmente, beneficiam a todos. Portanto, este item servirá mais como um lembrete para você.

## Normas

Respeite as normas da empresa. Assim, você estará contribuindo para o seu bem-estar como indivíduo e para o bem-estar geral.

## Sigilo

Os assuntos e informações pertinentes ao seu trabalho e à Toledo do Brasil não devem ser divulgados a pessoas ou entidades estranhas. Cuide para que os papéis e arquivos eletrônicos de seu trabalho fiquem bem guardados e não sejam retirados do local e nem divulgados sem a permissão de seu superior imediato.



## Preservação dos materiais e equipamentos

Cuide bem de tudo o que a empresa lhe confiar, como máquinas, ferramentas, computadores, móveis, armários, telefones e materiais de trabalho. Acione a área responsável sempre que notar algum defeito nos equipamentos, instrumentos ou instalações. Lembre-se que é de sua responsabilidade guardar seus equipamentos, instrumentos e ferramentas, bem como desligá-los e cobri-los, quando for o caso, antes de sair de seu local de trabalho.

Quando em viagem a trabalho, é de sua responsabilidade a guarda das ferramentas e instrumentos em seu poder.

Não é permitida a entrada ou saída de colaboradores da Toledo do Brasil com qualquer tipo de equipamento ou material, sem autorização prévia.





### Desperdício de material

O uso indevido e desnecessário de material implica em aumento de custos. Isso não é bom para você nem para a empresa. Portanto, procure utilizar adequadamente e racionalmente todos os materiais, ferramentas, impressos e suprimentos. Evite o desperdício.



### Atendimento ao cliente

É de sua responsabilidade, ao ser acionado por um cliente, atendê-lo bem, ainda que seja no encaminhamento do assunto para outro setor responsável.



## Uso adequado dos recursos da empresa

Os recursos da empresa estão dimensionados para atender às suas necessidades operacionais, agilizar sistemas de informação, integrar colaboradores, reduzir custos e melhorar a eficiência dos processos. Portanto, utilize-os de forma racional, moderada e com bom senso.

## Telefone

As linhas telefônicas devem estar sempre à disposição dos clientes e da empresa, pois grande parte dos serviços é processada por telefone. Sendo assim, utilize-as para assuntos pessoais com moderação e bom senso. Para o bom uso do telefone, siga as instruções:

- Atenda ao primeiro toque, com gentileza e presteza;
- Diga o nome da empresa e o seu, seguidos de saudação;
- Não confie na memória. Tenha sempre à mão papel e caneta;
- Não deixe esperando quem o chamou. Se necessário, anote o nome e o telefone para posterior retorno;
- Fale somente o necessário. Seja claro, breve e objetivo;
- Faça ou transfira você mesmo suas ligações;
- Encerre a conversa cordialmente;
- Planeje sempre o que você vai tratar, antes de fazer uma ligação telefônica;
- Sempre que possível, evite ligar para celulares porque a tarifa é maior.

## Tecnologia da informação

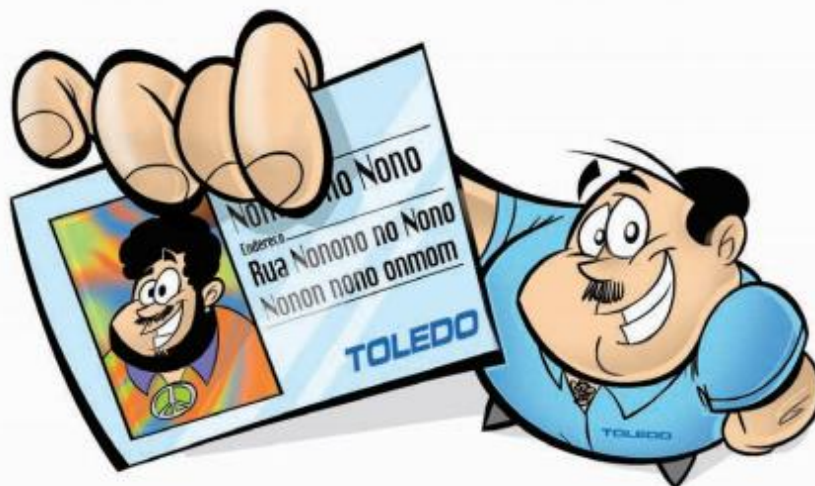
Não é permitido arquivar material particular nos servidores.  
 Nas estações de trabalho da Toledo do Brasil é permitido arquivar material particular desde que contribua para a formação profissional dos colaboradores.

Os serviços de e-mail e de internet devem ser usados com bom senso para não sobrecarregar os servidores. Portanto, não é permitido enviar e-mails nem baixar arquivos particulares cujos conteúdos sejam: jogos, vídeos, músicas, imagens e fotos; enviar e-mails particulares para muitos destinatários, nem tampouco acessar sites de bate-papo, jogos, cenas obscenas ou semelhantes.



## Documentação

Para seu próprio benefício, comunique ao departamento de Recursos Humanos sobre qualquer alteração em seus dados pessoais e profissionais, como: mudança de endereço, estado civil, nascimento de filhos, cursos realizados etc. Esteja atento à atualização de sua carteira de trabalho, pois ela reflete sua vida profissional e poderá lhe ser útil a qualquer momento.



## Apresentação pessoal

A imagem do colaborador reflete a imagem da empresa e vice-versa. É fundamental que você a preserve, usando roupas adequadas ao seu ambiente de trabalho e cuidando de sua aparência e higiene pessoal.



## Comércio

Não é permitida a venda de roupas, doces, joias, cosméticos ou qualquer outro produto ou serviço e também a promoção de empréstimo de dinheiro dentro da empresa.





### Conservação do ambiente

Já que você preserva sua própria aparência, nada mais natural do que preservar o seu local de trabalho e as demais dependências da empresa, mantendo-os limpos e não jogando papéis, palitos de dente ou outro tipo de material no restaurante, pátio, fábrica etc. Lugar de lixo é no cesto de lixo.



### Preserve o meio ambiente

Todos nós somos responsáveis pelo ambiente no qual vivemos e trabalhamos. Vamos conservar também os jardins e as plantas.

## Canais de comunicação

Com os, a Toledo do Brasil pretende atingir seus objetivos mantendo boas relações de trabalho com seus colaboradores por meio de compreensão, cooperação, harmonia e respeito em todos os níveis, sempre considerando os direitos e os deveres de cada parte, conforme consta no Manual da Qualidade Total e Cultura do Comprometimento.

A Toledo do Brasil assegura a cada colaborador o direito de solicitar ou sugerir soluções para problemas ou mal-entendidos, a fim de melhorar as condições de trabalho e as relações sociais na empresa.

Os canais apropriados que a Toledo do Brasil coloca à sua disposição para isso são: seu superior imediato, sua gerência, o departamento de Recursos Humanos, a gerência geral e a diretoria, além do Plano de Sugestões.



## Esclarecimento de dúvidas

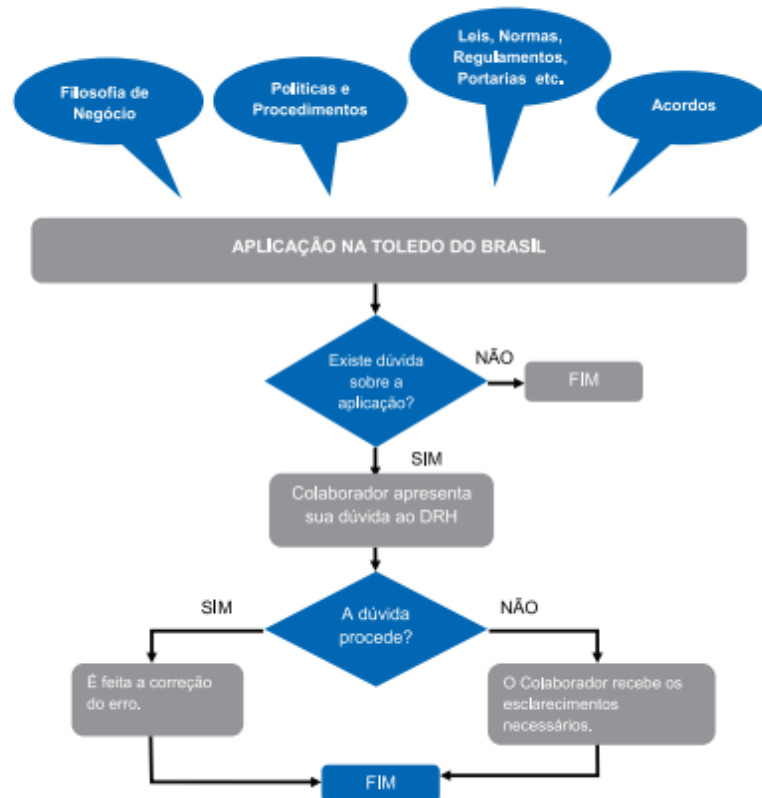
A Toledo do Brasil tem como filosofia de negócio a criação de valor para todos os parceiros com os quais atua em suas atividades econômicas: clientes, colaboradores, fornecedores, investidores e sociedade em geral.

Faz parte dessa filosofia o cumprimento pela Toledo do Brasil das leis, normas e regulamentos aplicáveis ao negócio; dos acordos e das políticas e procedimentos oficiais da empresa.

Assim sendo, toda vez que a Toledo do Brasil implementar alguma decisão, seu intuito será sempre o de cumprir com as leis, normas, regulamentos e acordos; bem como, aplicar suas políticas e procedimentos, que tratam de forma transparente o seu relacionamento com os colaboradores.

Dentro deste princípio, caso um colaborador tenha dúvida, em relação a alguma decisão que o afete, é esperado que seja solicitado um esclarecimento junto ao DRH.

Para tanto, a Toledo do Brasil tem um processo oficial de esclarecimento de dúvidas de seus colaboradores, conforme fluxograma abaixo:



## Palavras finais

Acreditamos em você!

Você foi admitido por reunir condições e características adequadas às nossas necessidades.

Estamos certos de que você não terá dificuldades em adaptar-se à sua nova vida profissional. O departamento de Recursos Humanos está à sua disposição para ajudá-lo no que for preciso e prestar-lhe esclarecimentos sobre eventuais dúvidas.

Sua missão como colaborador da Toledo do Brasil começa agora. Seu esforço, somado ao de todos, contribuirá para tornar maior o sucesso do nosso empreendimento e o seu em particular.

Seu sucesso profissional depende muito de você, ou seja, de seus conhecimentos, atitudes, eficiência, interesse, disposição e, por fim, de sua capacidade de assumir responsabilidades maiores.

Seja bem-vindo e boa sorte!

**Toledo do Brasil**  
Indústria de Balanças Ltda.

Toledo do Brasil Indústria de Balanças Ltda.  
Rua Manoel Cremonesi, 01  
São Bernardo do Campo - SP - CEP 09851-900  
Tel.: (11) 4356-9000 - Fax: 4356-7766  
[www.toledobrasil.com.br](http://www.toledobrasil.com.br)