



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO RECURSOS HUMANOS

Doc. nº. GR-02

REV

DQ 7.1.2

08

Data: 17/08/2016

Página 1 de 6

Elaborado por: Rosimeire Carvalho

Aprovado por: Elaine Gomiero (Coordenadora Administrativa Financeira)

1.0 OBJETIVO

Prover recursos humanos necessários para atingir a competência de todo pessoal que realiza atividades que afetam a conformidade com os requisitos dos serviços, em todos os níveis da organização.

Qualificar funcionários para que eles estejam cada vez mais capacitados ao desenvolvimento de seu trabalho, aprimorando seus conhecimentos e trazendo melhorias continua para a APAE.

2.0 APLICAÇÃO

Em todos os processos do sistema de gestão da qualidade da APAE.

3.0 PROCEDIMENTO

3.1 SELEÇÃO, ADMISSÃO E INTEGRAÇÃO:

Para compor o quadro de funcionário o coordenador do processo faz a **Requisição para Solicitação de Funcionário (R-RH 7.2/06)** que após aprovação da Diretoria, seleciona através de **currículo** e entrevista, sendo que os profissionais que obtiverem melhor qualificação e desempenho para suas funções são contratados.

O processo de Recursos Humanos faz a admissão através da **Ficha de Registro de Funcionário (R-RH 7.2-05)** com a comprovação da formação e qualificação para a função.

A Integração do novo funcionário é realizada pelo coordenador do processo ou a quem ele indicar, que fará a apresentação de todos os processos e seus trabalhos desenvolvidos, além de explanar sobre a **Missão, Visão, Valores, Objetivos e Política de Qualidade da APAE** descritos no **Manual de Integração (D-RH 7.2-02)**.

Será definido para cada contratação, pelo coordenador do processo, um mentor, que se comprometerá a guiar o novo funcionário durante o período de experiência, para contribuir no desenvolvimento pessoal e profissional do orientado (**Registro de Mentoreamento - R-RH/14**).

3.2 COMPETÊNCIA, TREINAMENTO E CONSCIENTIZAÇÃO:

3.2.1 Determinar as competências necessárias:

A **APAE** determina na **Descrição de Cargo (D-RH 7.2/01)**, as competências necessárias para todos os seus funcionários.

Esta descrição determina a missão do cargo, atividades e a competência necessária, com relação a: **Formação Escolar, Experiência Desejável, Conhecimento (Treinamento) e Habilidade**.

Formação Escolar: Definida a formação (instrução) mínima e desejável para atender a competência necessária do cargo;

Experiência Desejável: Definida a experiência desejável para atender a competência necessária do cargo;

Conhecimento / Treinamento: Definidos os conhecimentos básicos necessários para atingir a competência necessária do cargo;

Nota 1: Caso o funcionário não complete algum dos quesitos definidos para a cargo, o Departamento de RH poderá avaliar se outros quesitos suprem o incompleto e deverá manter o acompanhamento deste funcionário para que o mesmo atinja as competências definidas.

Para tanto, relacionará este funcionário no **Termo de Aprovação de Competência (R-RH 7.2/01)**, com a devida ciência do superior imediato.

3.2.2 Registros de Competência:

Serão mantidos os registros apropriados de **Formação Escolar, Experiência Desejável, Conhecimento (Treinamento) e Habilidade**, de todos os funcionários da APAE, conforme descrito abaixo:

- **Registros de Formação Escolar:** evidenciado através do histórico escolar, certificados, diplomas, registro no Conselho de Classe, ou declaração de conclusão de cursos;
- **Registros de Experiência Desejável:** evidenciado através dos registros em carteira profissional, que comprove o período de experiência;
- **Registros de Conhecimento (Treinamento):** evidenciado através dos certificados de cursos, especializações, palestras e registro de atividade/lista de presença;

3.3 LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES DE TREINAMENTO (Capacitação):

O gestor do processo identifica a necessidade de aprimorar ou reciclar o treinamento em função da Avaliação de Desempenho (ver item 3.5) de seu funcionário, ou de uma nova necessidade de seu processo e solicita através de um comunicado interno ao Responsável pelo Departamento de RH, para ser incluído na **LNT – Levantamento de Necessidades de Treinamento (R-RH 7.2/02)** para a devida análise e aprovação pela diretoria da **APAE**.

Para cursos de extensão, ou especialização, a APAE analisa a possibilidade de subsidiar parte dos recursos previstos.

Nota 2: Cursos realizados pelos funcionários em entidades e órgãos externos, bem como, seminários, palestras, workshops e outros, devem ser registrados junto ao Departamento de RH, através de cópias de certificados ou declaração de comparecimento.

3.3.1 Outras ações para satisfazer as necessidades de competência:

Independente de fornecer treinamento aos funcionários, a APAE pode tomar “outras ações” para satisfazer a necessidade de competência de uma determinada função, entre estas ações poderia ser a **contratação de profissional especializado (temporário e ou cessão de funcionário)**, para suprir uma necessidade de competência, que ainda não tenha sido atingida por um funcionário.

3.4 TREINAMENTO INTERNO

3.4.1 Treinamento interno realizado com recursos próprios:

Ocorre nas dependências da própria APAE, e é ministrado por um funcionário da APAE, desde que o mesmo, tenha conhecimento e domínio do assunto a ser desenvolvido;

3.4.2 Treinamento interno realizado por terceiros:

Ministrado nas dependências da APAE por um profissional qualificado de mercado;

3.4.3 Recursos disponibilizados:

No ato do preenchimento do comunicado interno de treinamento, deverão ser identificados também quais os recursos necessários para o bom desempenho do treinamento, estes podem ser:

- a. Sala de Treinamento;
- b. Material Didático;
- c. Coffe Break;
- d. Certificado (exceto para casos de palestras, workshops, com poucas horas de duração)
- e. **Registro de Atividade/Lista de Presença (R-RH 7.2/03)**

3.4.4 Certificados internos:

Para todo Treinamento será emitido um certificado de capacitação, individual e ficará arquivado no Departamento de Recursos Humanos (exceto para casos de palestras, workshops, com poucas horas de duração).

3.4.5 Necessidade de treinamento para atender Ação Corretiva ou Ação de Contenção:

Nestes casos, será aplicado o treinamento imediatamente à solicitação e será registrado no formulário **Registro de Atividade/Lista de Presença (R-RH 7.2/03)**.

3.5 AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DE TREINAMENTO E OUTRAS AÇÕES

3.5.1 Avaliação da eficácia de treinamento:

A eficácia dos treinamentos será avaliada apenas para treinamento de formação, conforme identificado no formulário **Registro de Atividade/Lista de Presença (R-RH 7.2/03)**.

Entende-se por treinamento de formação àquele que apresenta conteúdo adequado que acrescenta às atividades do funcionário. Para o treinamento de informação não é necessária a avaliação da eficácia.

A avaliação da eficácia se dá conforme definido no próprio formulário e através da **Avaliação da Eficácia dos Treinamentos (R-RH 7.2/13)**.

3.5.2 Avaliação da eficácia de “outras ações”, que não por treinamentos realizados:

Avaliação da eficácia das atividades realizadas por uma contratação temporária ou por cessão de funcionário será feita pelo responsável em supervisionar estas atividades.

3.6 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

A APAE tem um processo para avaliar o desempenho de seus funcionários quanto a:

- Assiduidade/Pontualidade;
- Habilidade;
- Cooperação/Envolvimento;
- Iniciativa;
- Organização/Planejamento;
- Responsabilidade;
- Relacionamento Interpessoal;
- Produtividade/Eficiência.

As avaliações serão realizadas anualmente para todos os funcionários, conforme estabelecido pelo RH;

A avaliação será realizada no formulário “**Avaliação de Desempenho**” (R-RH 7.2/04), pela auto-avaliação do funcionário e pela avaliação do superior imediato junto com o funcionário avaliado, que deverá ser informado do resultado da avaliação neste momento.

Outros pontos abordados na Avaliação de Desempenho:

- Relevância e importância de sua atividade;
- Contribuição com os objetivos da qualidade pertinentes.

3.7 PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

A APAE tem um processo para avaliar o Clima Organizacional quanto a:

- Política salarial;
- Oportunidade de carreira;
- Comunicação interna;
- Programa de qualidade;
- Relacionamento no trabalho;
- Ambiente de trabalho;
- Relacionamento no trabalho;
- Relacionamento com coordenação;
- Relacionamento com a empresa;
- Motivação.

A pesquisa será realizada anualmente para todos os funcionários, conforme estabelecido pelo RH;

A pesquisa será realizada no formulário “**Pesquisa de Clima Organizacional**” (R-RH 7.2/11), pela opinião do funcionário e posterior cálculo do índice alcançado.

3.8 QUALIFICAÇÃO DE AUDITORES INTERNOS

Vide procedimento de Auditoria Interna PQ 9.2/01

3.9 AMBIENTE DE TRABALHO

O Departamento de RH responsabiliza-se em providenciar os EPIs – Equipamentos de Proteção Individuais para os funcionários da APAE, através da **Ordem de Serviço (D-RH 7.1.4/01)** e protocola e controla o recebimento destes EPIs, através do formulário **Recebimento e Controle de EPI (R-RH 7.1.4/01)**.

Com esta sistemática a APAE assegura o Cumprimento das Normas de Segurança, com base no § 1 do Artigo nº. 157 da CLT.

Em contra partida, cabe aos funcionários, Observar as Normas de Segurança e Medicina do Trabalho, com base no Artigo nº. 158 da CLT.

D.1 DOCUMENTOS E REGISTROS

Os documentos e registros pertinentes ao Departamento de RH são controlados através das:

- **Lista Mestra de Documentos (D-RH 7.5/01)**
- **Lista Mestra de Registros (D-RH 7.5.2/01)**

4.1 DOCUMENTOS ENVOLVIDOS

PQ 9.2/01	Auditoria Interna
D-RH 7.5/01	Lista Mestra Documentos
D-RH 7.5.2/01	Lista Mestra Registros
D-RH 7.2/01	Descrição de Cargos
D-RH 7.2/02	Manual de Integração
D-RH 7.1.4/01	Ordem de Serviço
R-RH 7.2/01	Termo de Aprovação de Competência
R-RH 7.2/02	LNT – Levantamento de Necessidades de Treinamento
R-RH 7.2/03	Registro de Atividade/Lista de Presença
R-RH 7.2/04	Avaliação de Desempenho
R-RH 7.2/05	Registro de Funcionário
R-RH 7.2/06	Solicitação de Funcionário
R-RH 7.2/07	Alteração Funcional/Salarial e ou Transferência
R-RH 7.2/08	Convocação Extras Jornadas e ou Reposição Horas
R-RH 7.2/09	Avaliação de Desempenho em Experiência
R-RH 7.2/10	Planilha Absenteísmo
R-RH 7.2/11	Pesquisa de Clima Organizacional
R-RH 7.2/12	Validação da Pesquisa de Clima Organizacional
R-RH 7.2/13	Avaliação da Eficácia dos Treinamentos
R-RH 7.2/14	Registro de Mentoreamento
R-RH 7.1.3/01	Requisição Manutenção

R-RH 7.1.3/02	Manutenção Veículo
R-RH 7.1.4/01	Recebimento e Controle de EPI

4.2 REGISTRO DA NATUREZA DAS REVISÕES

Revisão	Data	Natureza das Revisões	Responsável
00	13/03/2013	Emissão inicial	Elaine Gomiero
01	23/04/2013	Inclusão da Seleção, Admissão e Integração. Inclusão das Listas Mestras de Documentos e Registros	Elaine Gomiero
02	02/05/2013	Inclusão da Planilha Absenteísmo R-RH 6.2.2/10 no item 4.	Elaine Gomiero
03	12/07/2013	Inclusão das planilhas: R-RH 6.3/01 – Requisição Manutenção R-RH 6.3/02 – Manutenção Veículo No item 4.	Elaine Gomiero
04	02/04/2014	Inclusão da planilha: R-RH 6.2.2/11 – Pesquisa de Clima Organizacional no item 4. E item 3.7 – Pesquisa de Clima Organizacional.	Elaine Gomiero
05	08/10/2014	Inclusão da planilha: R-RH 6.2.2/12 – Validação da Pesquisa de Clima Organizacional.	Elaine Gomiero
06	15/09/2015	Inclusão da planilha: R-RH 6.2.2/13 – Avaliação da Eficácia dos Treinamentos.	Elaine Gomiero
07	30/03/2016	Revisão conforme versão ISO 2015	Elaine Gomiero
08	17/08/2016	Revisão e Inclusão de documentos e registros	Elaine Gomiero