

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

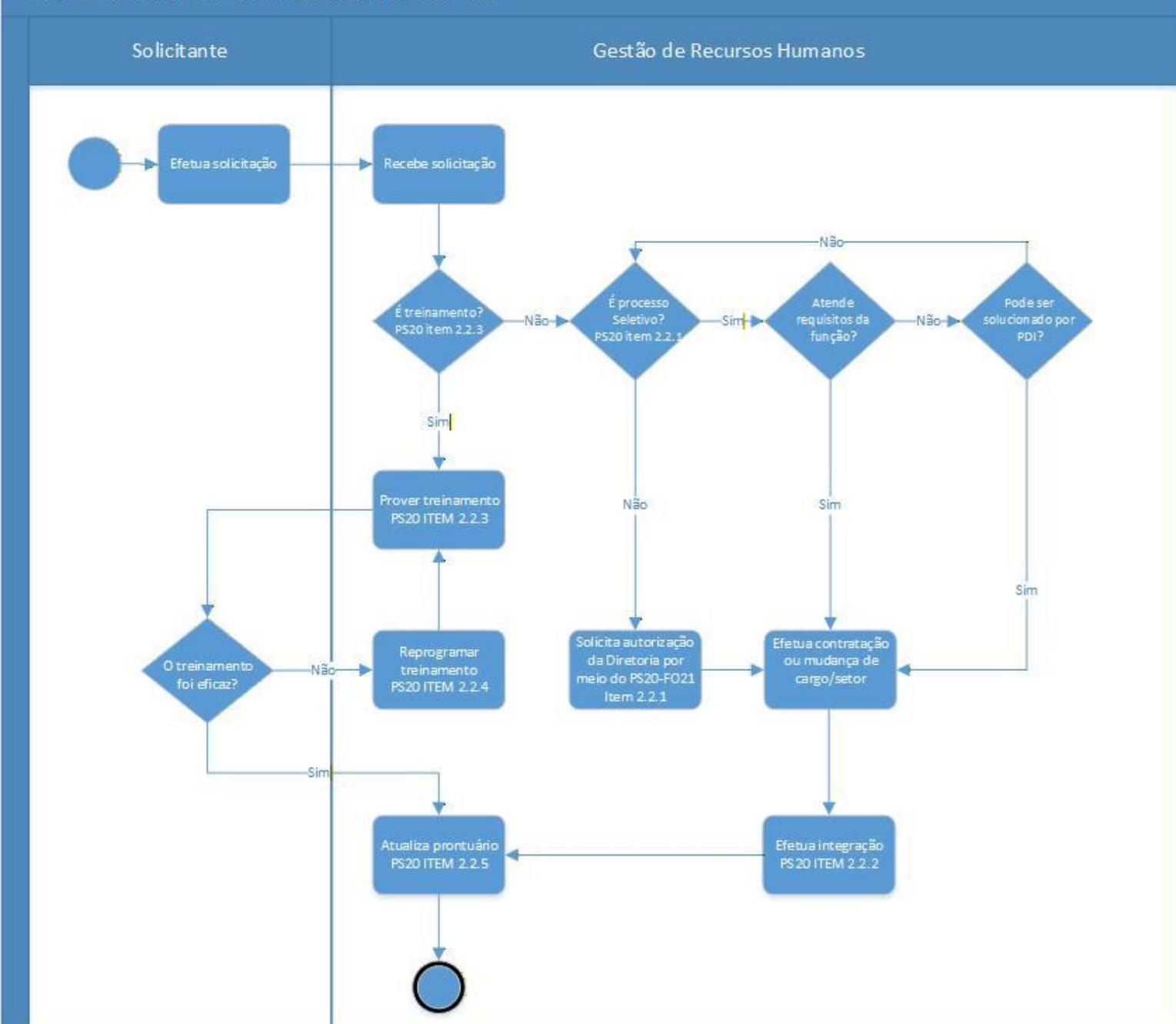
1. OBJETIVO

Descrever como deve ser realizada a solicitação de contratação de novos colaboradores ou de mudança de cargo/setor, bem como as solicitações de realização de treinamentos.

2. PROCEDIMENTO

2.1. FLUXO DO PROCESSO

Processo: Gestão de Recursos Humanos





2.2. DETALHAMENTO DO PROCESSO

2.2.1. RECEBE SOLICITAÇÃO DE CONTRATAÇÃO

As solicitações de contratação de novos colaboradores ou de alterações contratuais, devem ser enviadas, por e-mail, ao setor de Gestão de Recursos Humanos, por meio do preenchimento do formulário PS20-FO11. Após receber o documento preenchido, na melhor oportunidade, o RH encaminhará para crivo da diretoria. Havendo aprovação da Diretoria, o setor de Recursos Humanos inicia o processo de seleção do candidato. Uma vez atendido todos os requisitos do cargo, o candidato é aprovado.

Caso o candidato aprovado não atenda a todos os requisitos de cargo, mas ainda assim, seja aprovado no processo seletivo, é necessário o preenchimento do PDI – Plano de Desenvolvimento Individual a fim de desenvolver as competências não atingidas.

Em caso de indicações estratégicas, em que o candidato não passará por um processo seletivo, deverá ser preenchido o formulário PS20-FO21 – Carta de Aprovação, que deverá ser assinada pela diretoria, formalizando a contratação.

Caso o candidato não seja aprovado, inicia-se um novo processo de seleção.

2.2.2 INTEGRAÇÃO DE COLABORADOR

Todos os novos colaboradores, bem como aqueles que tiveram alterações contratuais, como mudança de função ou setor, devem participar do Programa de Integração, coordenado/ministrado pela área de Gestão de Recursos Humanos.

O setor de Gestão de Recursos Humanos deve evidenciar a integração, através do preenchimento da lista de presença (PG18-FO34), colhendo a assinatura dos participantes ou se for por vídeoconferência, através do “print” da tela onde aparecem os participantes. As evidências de integração serão armazenadas no prontuário do colaborador.

Já o controle das integrações realizadas, será feito através de planilha eletrônica PS20-FO13, pelo setor de RH e a sua eficácia deverá ser realizada pelo gestor, através da Avaliação de Experiência do colaborador, respondendo os ciclos de 45 dias e/ou 90 dias, gerados pelo sistema interno da empresa (atualmente **Senior**). Tais evidências serão armazenadas neste mesmo sistema.

2.2.3 TREINAMENTO DO COLABORADOR

Quando for identificada a necessidade de treinamento para um(a) colaborador(a), seja por iniciativa do(a) gestor(a) ou de qualquer área que constate essa demanda, visando ao atendimento dos requisitos da função, a área solicitante deverá preencher o formulário PS20-FO16 e encaminhá-lo ao setor de Recursos Humanos, mediante entrega presencial.

O setor de Gestão de Recursos Humanos em parceria com o solicitante do treinamento, avaliarão se de fato há necessidade do treinamento. Se a necessidade de treinamento for aprovada pela Diretoria, o setor de Recursos Humanos, deverá registrar essa informação no PS20-FO15 (LNT).



PROCESSO

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Código: PS20
Revisão: 7.0
Data: 29/10/2025

Página: 3/4

Caso o treinamento seja reprovado pelo RH e/ou pela Diretoria, a solicitação será arquivada, e o gestor deverá adotar outra estratégia para atender à necessidade identificada, podendo tomar a decisão de forma autônoma ou em colaboração com o RH.

A partir das necessidades de treinamento identificadas, o setor de Recursos Humanos será responsável por elaborar e acompanhar o Plano Anual de Treinamento (PAT), utilizando a planilha eletrônica PS20-FO17. O referido plano deverá ser submetido à apreciação e aprovação da Diretoria.

Os registros de participação, bem como as avaliações de feedback/reação dos treinamentos, deverão ser devidamente documentados no formulário PS20-FO20.

2.2.4 EFICÁCIA DO TREINAMENTO

O responsável pela solicitação do treinamento deverá avaliar a eficácia do treinamento efetuado no próximo ciclo de avaliação de desempenho, que ocorre Anualmente para as Regiões da Capital e para as Regionais do Interior, preenchendo as perguntas relacionadas a competência que foi treinada na avaliação de desempenho.

Os registros da eficácia dos treinamentos serão arquivados em sistema interno da empresa, sendo atualmente o **Senior**.

2.2.5 REPROGRAMAR TREINAMENTO

Caso o treinamento, não tenha sido eficaz, o setor de Gestão de Recursos Humanos, deverá reprogramar o treinamento ou planejar outra ação para que o colaborador absorva o conteúdo necessário, para desenvolvimento das funções.

2.2.6 ATUALIZA PRONTUÁRIO

As comprovações de qualificação e treinamentos devem ser mantidas nos prontuários dos colaboradores.

Anualmente deve ser realizada uma avaliação de aderência de colaboradores aos requisitos de cargo, de forma amostral, abrangendo os diversos níveis hierárquicos da organização. Caso seja identificada divergências durante avaliação, deve ser aberta uma RACOM para tratativa do desvio.

3 INDICADORES

Nº de Indicadores	Requisito	Nome do Indicador	Fórmula do Indicador	Meta	Frequência	Técnica de Medição	Responsável pela medição
1	Requisitos ISO 9001:2015: 7.2.a	Índice de Turn Over	$\frac{(\text{Admissões} + \text{Demissões})}{2} \div \text{Total de funcionários} \times 100$	=/ < 3%	Mensal	Some as entradas e as saídas e divida tudo por dois. O resultado será novamente dividido pelo número total de funcionários da empresa. Depois, multiplique o valor por 100 para chegar à porcentagem. O resultado fornecerá o índice de turnover.	Coordenação



PROCESSO

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Código: PS20
Revisão: 7.0
Data: 29/10/2025

Página: 4/4

4 CONTROLE DE INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA

Identificação / Nome	Distribuição	Armazenamento				Uso	Controle de alteração	Tempo de Retenção (mínimo)		Destinação Final
		Acesso	Forma	Preservação	Recuperação			Arquivo Vivo	Arquivo Morto	
PS20-FO10	Recursos Humanos	Rede restrita RH	Eletrônico	Backup digital	Pasta do setor	interno	Conforme PG18-FO01	Ano corrente	5 anos	Descarte
PS20-FO11	Recursos Humanos	Armário do RH Sede Adm.	Físico	Caixa Arquivo	Ordem Cronológica	interno	Conforme PG18-FO01	Ano corrente	5 anos	Descarte
		Rede restrita RH	Eletrônico	Backup digital	Pasta do setor	interno		Ano corrente	5 anos	Deletar
PS20-FO13	Recursos Humanos	Rede restrita RH	Eletrônico	Backup digital	Filtro na planilha	interno	Conforme PG18-FO01	Ano corrente	5 anos	Deletar
PS20-FO15	Recursos Humanos	Rede restrita RH	Eletrônico	Backup digital	Filtro na planilha	interno	Conforme PG18-FO01	Ano corrente	5 anos	Deletar
PS20-FO16	Recursos Humanos	Armário do RH Sede Adm.	Físico	Caixa Arquivo	Ordem Cronológica	interno	Conforme PG18-FO01	2 Anos	5 anos	Descarte
		Rede restrita RH	Eletrônico	Backup digital	Ordem Cronológica	interno	Conforme PG18-FO01	Ano corrente	5 anos	Descarte
PS20-FO17	Recursos Humanos	Rede restrita RH	Eletrônico	Backup digital	Filtro na planilha	interno	Conforme PG18-FO01	Ano corrente	5 anos	Deletar
PS20-FO19	Recursos Humanos	Rede restrita RH	Eletrônico	Backup digital	Por mês	interno	Conforme PG18-FO01	Ano corrente	5 anos	Deletar
PS20-FO20	Recursos Humanos	Armário dentro da sala do RH	Físico	Prontuário Individual	Nome do colaborador	interno	Conforme PG18-FO01	Ano corrente	5 anos	Descarte
		Rede restrita RH	Eletrônico	Backup digital						Deletar
PS20-FO21	Recursos Humanos	Rede restrita RH	Eletrônico	Backup digital	Nome do colaborador	interno	Conforme PG18-FO01	Ano corrente	5 anos	Descarte

5 HISTÓRICO DAS REVISÕES

Revisão N°	Data	Descrição
0.0	10/04/2014	Emissão do documento
1.0	07/08/2014	Alteração de texto item 2.2.4 e 4.
2.0	15/10/2019	Revisão geral / otimização documental do processo (foco em competências para o SGQ)
3.0	10/03/2020	Revisão dos formulários para retenção da informação documentada e, modo de arquivamento
4.0	25/09/2023	Alteração do nome do processo de: Competência de Recursos Humanos para: Gestão de Recursos Humanos. Alteração dos itens 1, 3, 4 e 6.
5.0	20/08/2024	Alteração dos itens 2.2.2, 2.2.3 e 2.2.4
6.0	12/09/2024	Alteração geral do documento e exclusão dos formulários PS20-FO12, PS20-FO14 e PS20-FO18
7.0	29/10/2025	Revisão do fluxo do processo, alteração dos itens 2.2.1, 2.2.4 e 2.2.6 e inclusão do formulário PS20-FO21.

6 APROVAÇÕES

Elaborado / Revisado por:	Aprovado por:
Analista de RH / Auditor de Processos	Coordenador de Recursos Humanos

CÓPIA CONTROLADA ELETRONICAMENTE, QUANDO IMPRESSA TORNA-SE CÓPIA NÃO CONTROLADA