

	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>		
	<b>SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO-29</b>	<b>00</b>	<b>Página 1 de 13</b>
<b>GENTE E GESTÃO</b>	<b>CÓPIA NÃO CONTROLADA</b>		

## SUMÁRIO

1. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES
2. OBJETIVO
3. AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE
4. FLUXOGRAMA
5. DETALHAMENTO
6. REGISTROS DE QUALIDADE

### 1. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

DATA	REV.	ITENS REVISADOS	ALTERAÇÃO REALIZADA
05/03/2025	00	-	Elaboração Inicial

	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>		
	<b>SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO-29</b>	<b>00</b>	<b>Página 2 de 13</b>
<b>GENTE E GESTÃO</b>	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

## 2. OBJETIVO

---

Este procedimento atende o requisito 6.2.2 da NBR ISO 9001:2008 e visa estabelecer um padrão para avaliar a eficácia das ações executadas.

---

## 3. AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE

---

ATIVIDADE	AUTORIDADE	RESPONSABILIDADE
Realizar abertura de vaga	Gestores	Gestores
Realizar processo seletivo	Gente e Gestão	Gente e Gestão e Gestores
Recebimento e conferência de documentação para contratação	Gente e Gestão	Gente e Gestão
Cadastro do novo colaborador	Gente e Gestão	DP
Realização de treinamento de Integração	Gente e Gestão	Gente e Gestão
Treinamento na função	Gente e Gestão	Gestores

#### **4. FLUXOGRAMA**

---

Não se aplica.

## 5. DETALHAMENTO

### 5.1. Recrutamento e Seleção Externo – Abertura da Vaga

Sempre que houver necessidade de contratação, o Gestor deverá entrar no Bitrix, preencher os campos para solicitação da vaga, chegará um email notificando o setor de Gente e Gestão sobre a solicitação.



Ao receber a solicitação da vaga, o Gente e Gestão irá conferir as informações constantes neste, bem como se certificar se já existe a descrição daquele cargo. Caso não exista, ela será confeccionada junto ao gestor solicitante da vaga.

O Gente e Gestão deve agendar um bate papo da vaga com o Gestor da vaga, para fazer um Briefing sobre a vaga.

O Gente e Gestão vai confeccionar o card para divulgação da vaga.



**OPORTUNIDADE DE EMPREGO**

CONSTRUA UM FUTURO CHEIO DE PROPÓSITO COM A GENTE!

**SUPERVISOR DE OBRAS DE REDES**

SÃO PAULO - SP

**O QUE PROCURAMOS....**  
Experiência sólida na função;  
Domínio do pacote Office, com conhecimento avançado em Excel;  
Experiência em supervisionar obras de construção de rede, lançamento fusão.

**SUAS CONTRIBUIÇÕES ....**  
Supervisionar a execução de lançamento de cabo óptico subterrâneo em duto e cabo aéreo; Supervisionar a execução de desobstrução de dutos e guiamento dos mesmos, quando necessário; Supervisionar as atividades de implantação e/ou remoção de postes de madeira, ferro ou concreto; Desenvolver essas atividades com foco nos prazos acordados em cronograma específico da obra e com qualidade e normas específicas exigidas.

**VANTAGENS QUE FAZEM A DIFERENÇA....**  
Modalidade de contrato PJ, 5.500,00 Day Off, Convênio Odontológico, Convênio Farmácia, CAJU (Gympass, Psicologia Viva, Conexa), Parceria com Instituições de Ensino e Projeto Inglês In Company.

#VEMCOMAGENTE  
recrutamentoselecao@elotelecom.com.br  
62 9945-3167

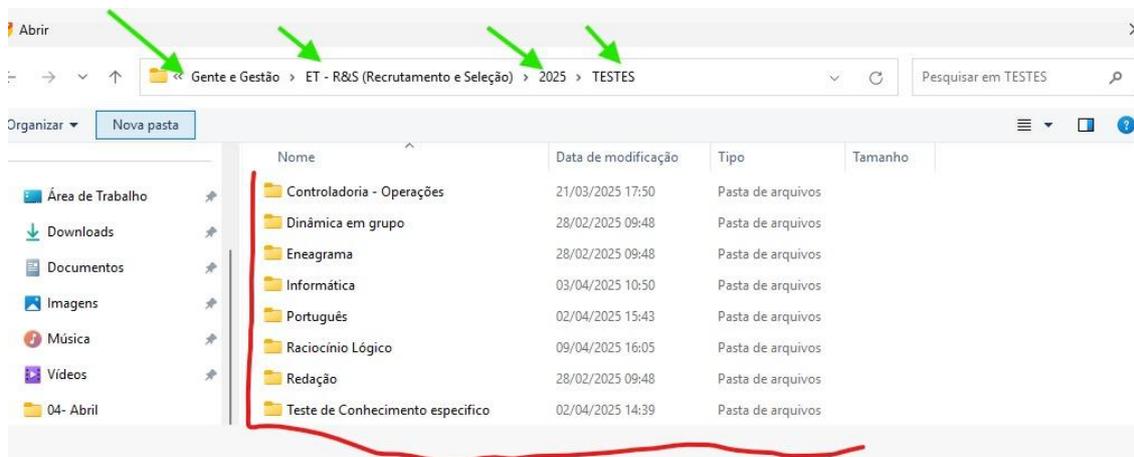
vagas poderão ser divulgadas no SINE da região, em na tv , agências de emprego, nas redes sociais, grupos de emprego, Catho , instituições de ensino e LinkedIn.

Os candidatos interessados nas vagas anunciadas deverão encaminhar currículo por e-mail ou whatsapp, conforme estiver orientado no anúncio. Os currículos serão avaliados de acordo com as exigências de cada vaga e aqueles que estiverem dentro do perfil buscado, serão contatados para entrevista com o Gente e Gestão.

## 5.2. Seleção

As etapas da seleção incluem:

- Triagem de currículos: Quando a divulgação incluir a entrega de currículos, estes deverão ser analisados pelo setor de Gente e Gestão, considerando se atendem os pré-requisitos da vaga. Aqueles que estiverem dentro do perfil buscado, serão contatados para participar da entrevista, em dia e horário definidos.
- Agendar sala de reunião via bitrix caso seja entrevista presencial e gerar link para entrevistas remotas.
- Entrevista por competências: No dia da entrevista, o candidato irá responder ao questionário que contém perguntas estratégicas para avaliar as competências. O objetivo dessa entrevista será avaliar as características comportamentais do candidato, bem como conhecer suas habilidades, experiências e conhecimentos.
- Aplicar os testes de conhecimento técnico elaborados pelo Gestor da vaga, caso não tenha o teste o Gente e Gestão solicita via email a elaboração do teste para o gestor da vaga deverá enviar no mesmo dia que o mesmo abrir a vaga na plataforma.



- Aplicar os testes de conhecimentos gerais como : Português, Raciocínio Lógico, informática, Atenção concentrada. Estes testes estão disponibilizado na pasta da rede Gente e Gestão.
- Checagem de referências profissionais: Nessa etapa, o setor de Gente e Gestão entrará em contato com as empresas que o candidato já trabalhou para verificar as experiências descritas no currículo o contato deverá ser com gestor imediato ou DP/RH da empresa. O formulário de entrevista se encontra na Pasta da Rede Gente e Gestão.
- Após este processo o analista de gente e gestão deverá preencher o parecer contendo todas as informações do processo seletivo, como: dados pessoais, a entrevista de competências, testes corrigidos, checagem de referência e a conclusão do parecer, para apresentar ao Gestor da vaga.
- Após isso o analista de gente e gestão faz o agendamento com o Gestor da vaga de forma verbal.
- Após o parecer positivo ou negativo do Gestor para o candidato que o parecer foi negativo enviar mensagem via whatsapp com o feedback negativo agradecendo pelo interesse na participação, caso

	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>		
	<b>SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO - 29</b>	<b>00</b>	<b>Página 6 de 13</b>
<b>GENTE E GESTÃO</b>	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

seja aprovado o gente e gestão envia via whatsapp o feedback positivo para o candidato e para o DP é enviado um email padrão contendo as informações do candidato, número de telefone, função, Gestor e salário para que o DP entre em contato para realizar o agendamento do ASO.

### 5.3. Onboarding

O DP envia o nome completo, data de admissão do colaborador que está iniciando para o setor de Gente e Gestão, assim o setor de Gente e Gestão encaminha um email informando o cronograma do onboarding para os instrutores que irão apresentar cada área definida, com 48 horas de antecedência mínima e também reforça o cronograma do onboarding em um grupo de whatsapp chamado (Onboarding), para comunicação do dia da apresentação do onboarding, afim de comunicar caso tenha alguma imprevisto e precise ser reagendado o dia da apresentação.

Gente e Gestão envia um email ao Gestor da área com o cronograma de atividades que deverão ser os treinamentos conforme a função no período de 90 dias de experiência.

O Gente e Gestão apresenta o slide de onboarding, contemplando:

- Apresentação institucional:

**Gente e Gestão:** Valores, cultura organizacional, missão e visão da empresa, organograma, normas e procedimentos internos; Política de Benefício.

**Departamento Pessoal:** Informações sobre salário, benefícios, controle de jornada, férias e demais informações pertinentes à área.

**Qualidade:** Política da Qualidade e a importância da manutenção do nível de qualidade na execução das atividades de cada um, que refletem no trabalho do grupo.

**Segurança do trabalho:** Orientará os colaboradores recém-admitidos sobre as práticas de Segurança do Trabalho na Elo Telecomunicações, conscientizando-os da importância do uso dos EPIs em suas rotinas diárias de trabalho, além de recolher as assinaturas nos documentos pertinentes à área.

**Acerto de viagem:** Treinará os colaboradores que têm contato com o sistema WGE, no que diz respeito a apontamentos, controle de jornada e acertos de viagem.

**TI:** Apresentar a equipe e suas principais responsabilidades, passar orientações sobre dados e acessos, orientação de abertura de chamado para o suporte;

**Financeiro:** Apresentação da Equipe e suas principais responsabilidades.

**Contabilidade:** Apresentação da Equipe e suas principais responsabilidades.

**Projeto e Licenciamento:** Apresentação da Equipe e suas principais responsabilidades;

**Departamento de Frotas:** Apresentação da Equipe e suas principais responsabilidades;

É determinado um Padrinho para o colaborador de cada área, para facilitar a jornada do mesmo.

O padrinho será definido pelo gestor e comunicado ao gente e gestão com dois dias de antecedência ao onboarding. A função do Padrinho será Cuidar do novo colaborador durante o período de ambientação, direcionando-o para as áreas durante o treinamento, acompanhando-o para o almoço e esclarecendo possíveis dúvidas. Explicar as particularidades da empresa, bem como a cultura

interna.

O Gente e Gestão e o setor de TI garantem que o colaborador tenha acesso a todos os recursos necessários para iniciar suas atividades, incluindo:

- Computador e equipamentos periféricos (mouse, teclado, etc.).
- Acesso a sistemas e e-mail corporativo.
- Materiais de escritório (se aplicável).
- Cadastro no sistema de ponto.

Um checklist de equipamentos deve ser preenchido e assinado pelo colaborador no ato da entrega. No primeiro dia de trabalho, o colaborador será recebido pelo Gente e Gestão e pelo gestor da área, conforme o cronograma abaixo:

Manhã:

- Recepção
- Apresentação Institucional
- Tour pela empresa
- Explicação sobre a cultura organizacional
- Entrega de materiais e acesso aos sistemas

Tarde:

- Reunião com o gestor direto para alinhamento de expectativas
- Primeiras tarefas sob supervisão do mentor
- Treinamentos iniciais conforme a função
- Apresentação da descrição de cargo
- Gente e Gestão adiciona o novo colaborador nos grupos de whatsapp
- Gente e Gestão envia um card de boas vindas, contendo: função, nome e departamento no grupo Geral de Whastapp.
- Gente e Gestão entrega kit Onboarding (Caixa azul, Bolinha anti-estresse, bolsa térmica, garrafa, card com chocolate prestígio
- Para registro do Treinamento na Função, o integrante do onboarding (novo colaborador) receberá uma LPA (Lista de Presença), para assinatura eletrônica.

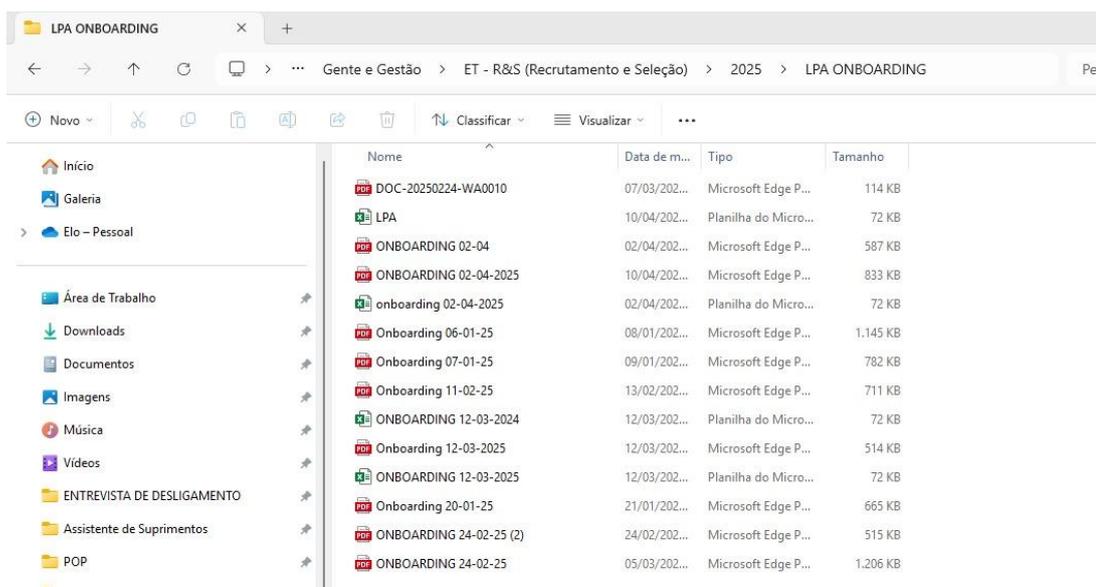


Nome do(a) colaborador(a): Bruno de Sousa Costa  
Data de Admissão: 06/01/2025

Cronograma de Atividades						
Atividades	Data prevista	Data realizada	Status	Responsável pelo treinamento	Observações	
Procedimentos relacionados à função	14/01/2025	14/01/2025	Concluído		Estrutura do departamento, papéis, Bitrix	
Política da qualidade	16/01/2025	16/01/2025	Concluído		Bitrix, checklist e elaboração de documentos	
Principais atribuições e atividades	20/01/2025	20/01/2025	Concluído		Descrição de cargos	

Data/Assinatura do colaborador :

- O Gente e Gestão arquiva a lista de presença em pasta eletrônica para garantir que a participação do colaborador seja evidenciada.



No primeiro mês, o novo colaborador deverá participar de encontros quinzenais com o gestor e o Gente e Gestão para acompanhar sua adaptação e sanar dúvidas.

#### 5.4. Treinamento na Função

É necessário que o colaborador recém-admitido na função (seja através de seleção interna ou externa) receba o treinamento na função. Nesse treinamento, ele deverá receber orientações técnicas a respeito do seu trabalho e da metodologia de realização das atividades a ele designadas. O treinamento poderá ser realizado por um colaborador da mesma área do recém-contratado ou pelo próprio Gestor da Área. Eles terão também a responsabilidade de auxiliar o novo colaborador em seu processo de integração e adaptação à empresa.

#### 5.5. Recrutamento e Seleção Interno – Abertura da Vaga

O processo de abertura de vaga deverá ser realizado da mesma forma que no processo seletivo externo. As particularidades são que os meios de recrutamento deverão ser mais específicos ao público interno e, no caso da Seleção Interna, o processo será conduzido pelo setor de Gente e Gestão.

#### 5.6. Recrutamento

	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>		
	<b>SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO - 29</b>	<b>00</b>	<b>Página 9 de 13</b>
<b>GENTE E GESTÃO</b>	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

A  
vaga

aberta deverá ser divulgada através dos grupos da empresa e dos e-mails corporativos e Whatsapp. Ao anunciar a vaga, serão informados também os requisitos para participação no processo seletivo que estão na Instrução Normativa da empresa, os prazos para inscrição, participação e encerramento.

As etapas da seleção incluem:

- a) Recebimento da ficha de inscrição, currículo atualizado: A ficha de inscrição deverá ser preenchida pelo colaborador, assinada pelo gestor e Diretor da Área – para validação da participação de seu colaborador – e entregue ao Gente e Gestão. Após, o setor de Gente e Gestão deverá conferir se o colaborador inscrito atende aos requisitos informados.
- b) Entrevista com o setor de Gente e Gestão: Os candidatos que atenderem aos pré-requisitos informados na divulgação da vaga serão convocados para uma entrevista com o Gente e Gestão. Será realizada uma entrevista por competências a fim de avaliar as habilidades e principalmente o interesse do colaborador em ocupar essa nova posição. Os colaboradores aprovados nessa etapa deverão realizar os testes comportamentais e técnicos.
- c) Testes Comportamentais e Técnicos: Os testes aplicados serão definidos de acordo com as exigências do cargo e, a partir deles, será elaborado um Parecer pontuando as habilidades identificadas e salientando as que ainda precisam de desenvolvimento. Esse Parecer deverá ser entregue ao gestor da vaga antes da entrevista final.
- d) Checagem de referências profissionais: Nessa etapa, o setor de Gente e Gestão entrará em contato com as empresas que o candidato já trabalhou para verificar as experiências descritas no currículo o contato deverá ser com gestor imediato ou Gente e Gestão da empresa. O formulário de entrevista se encontra na Pasta da Rede Gente e Gestão.
- e) Entrevista Final: O gestor da vaga realizará a entrevista final. Ele deverá avaliar a adequação do candidato à vaga no que diz respeito a habilidades comportamentais, uma vez que não é exigida experiência prévia em casos de seleção interna. Munido do Parecer confeccionado pelo Gente e Gestão, ele poderá investigar melhor as características do candidato identificadas nas demais etapas do processo.

Todos os participantes do processo seletivo que não forem aprovados deverão receber o feedback do Gente e Gestão.

## 5.7. Mudança de Cargo

O colaborador aprovado no processo seletivo interno somente poderá assumir o novo cargo quando obtiver liberação da sua gerência e Diretoria para tal. A negociação de como será feita a transição ficará a cargo dos gestores envolvidos, com intermédio do Gente e Gestão, no prazo máximo de 60 dias. Para mudança do cargo e salário, deverá ser preenchido pelo Gestor o formulário Movimentação informando o novo cargo e salário e, juntamente com a documentação comprobatória das habilidades, conhecimentos e escolaridade, será entregue ao DP. Faz-se necessário também o ASO de mudança de função, a CTPS para atualização e demais documentos que forem solicitados pelo Gente e Gestão.

## 5.8. Treinamento na Função

O colaborador promovido receberá treinamento de seu novo Gestor quanto às rotinas da área e as orientações de como realizar suas novas atividades. O Gestor também poderá designar um colaborador

	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>			mais
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>	
	<b>PO - 29</b>	<b>00</b>	<b>Página 10 de 13</b>	
<b>GENTE E GESTÃO</b>		CÓPIA NÃO CONTROLADA		

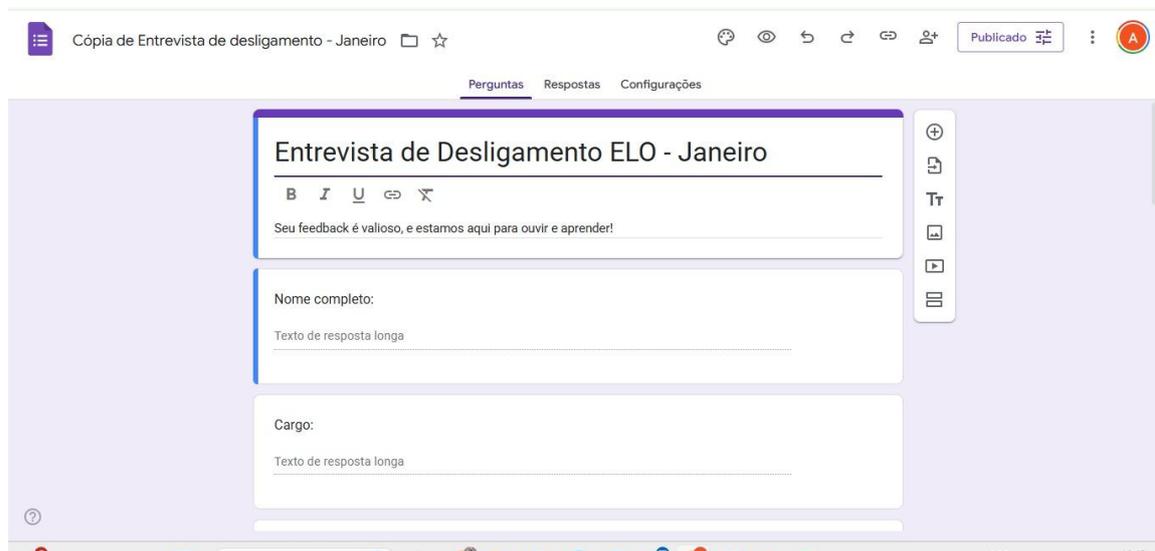
experiente para efetuar esse treinamento, que deverá ser devidamente registrado na Planilha de Treinamento, com prazos de treinamentos e status de realizado ou não. Gestor da área deverá apresentar a planilha de treinamento da função e a descrição do seu cargo e recolher a assinatura do colaborador.

Após esse período, se for identificado que o colaborador não se adaptou à atividade, deve-se elaborar um plano de ação para reversão da situação e para desenvolvimento dos itens deficitários (feedbacks, treinamentos, avaliações) e, no último caso, estudar-se a possibilidade de remanejamento.

## 5.9. Entrevista de Desligamento

Assim que a rescisão do contrato de trabalho for confirmada, a equipe de Gente e Gestão deve agendar a entrevista de desligamento com o colaborador. Esse agendamento deve seguir os seguintes critérios:

- Escolher uma data e horário adequados, garantindo que o colaborador tenha disponibilidade para participar.
- Definir o formato da entrevista, podendo ser presencial ou remota, conforme a conveniência do colaborador. Caso o colaborador não possa comparecer a entrevista o Gente e Gestão envia um formulário para o colaborador responder, assim que for respondido Gente e Gestão irá analisar as respostas e entender as respostas.



- Enviar a confirmação do agendamento por e-mail ou telefone, informando a importância do processo.
- Garantir que a entrevista seja conduzida por um profissional de Gente e Gestão, para que o colaborador se sinta à vontade para compartilhar suas opiniões.

A entrevista de desligamento deve ser conduzida de maneira estruturada, assegurando um ambiente acolhedor e respeitoso.

*Nota: Após o Gente e Gestão analisar a entrevista e notar algo que deva ser pontuado, caso haja*

*respostas negativas, afim de fazer um plano ação juntamente com o Gestor do colaborador, Diretor e Gente e Gestão, para solucionar o que foi apontado pelo colaborador.*

Aspectos que devem ser abordados durante a entrevista:

1. Motivo do desligamento: Se voluntário, entender as razões que levaram à saída. Se involuntário, esclarecer se houve desafios específicos que contribuíram para o desligamento.
2. Experiência na empresa: Avaliação do ambiente de trabalho, relacionamento com a equipe, oportunidades de crescimento e políticas internas.
3. Percepção sobre a liderança: Como foi a relação com gestores e superiores diretos.
4. Expectativas não atendidas: Se houve promessas não cumpridas ou lacunas no desenvolvimento profissional.
5. Sugestões de melhoria: Recomendações do colaborador sobre processos internos, gestão e cultura organizacional.
6. Possibilidade de recontração: Identificar se há interesse do colaborador em um possível retorno à empresa no futuro.
7. Preencher Formulário de Entrevista de Desligamento durante a entrevista.

Todas as informações coletadas na entrevista de desligamento devem ser documentadas de forma sigilosa e armazenadas via pasta eletrônica na rede.

1. Enviar email para o Gestor com o formulário preenchido em cópia com o Diretor do Departamento e com o plano de ação para que eles tenham ciência e para que possamos estar agendando uma reunião para entendermos o lado do Gestor.
2. Preencher a planilha de indicadores do Turnover afim de medir a rotatividade dos colaboradores para representar os impactos dentro da empresa.
3. Colocar em prática o Plano de Ação.
4. A equipe de Gente e Gestão deve consolidar os dados para identificar padrões e tendências que possam impactar a retenção de colaboradores.

Os dados obtidos nas entrevistas de desligamento devem ser compilados em relatórios gerenciais, que servirão como base para ações estratégicas de retenção de talentos.

1. Análise de Dados: Identificação das principais razões para os desligamentos; avaliação de padrões recorrentes, como insatisfação com a liderança ou falta de oportunidades de crescimento; comparação com desligamentos anteriores para detectar tendências.
2. Elaboração do Relatório: Compilação dos dados em um relatório gerencial; classificação dos motivos de desligamento (voluntário, involuntário, insatisfação com benefícios, cultura organizacional, liderança, oportunidades de crescimento etc.); recomendação de ações para a melhoria do ambiente de trabalho.

Com base nos dados obtidos e analisados, a equipe de Gente e Gestão deve sugerir um Plano de Ação para reduzir a taxa de turnover e aprimorar o ambiente organizacional.

1. Feedback para as Áreas Envolvidas: As informações relevantes sobre os desligamentos devem ser compartilhadas com os gestores de cada área para que ajustes sejam feitos em suas equipes, garantindo um ambiente de trabalho mais satisfatório.
2. Aprimoramento das Práticas de Gestão: Caso padrões negativos sejam identificados, como

dificuldades de liderança ou problemas recorrentes em determinada área, recomenda-se a implementação de treinamentos e desenvolvimento de lideranças.

3. Revisão dos Processos Internos: Se necessário, políticas internas podem ser ajustadas para melhorar a retenção, como revisões em planos de carreira, benefícios e programas de engajamento.
4. Monitoramento Contínuo: A efetividade das mudanças implementadas deve ser monitorada ao longo do tempo, garantindo que as ações corretivas estejam surtindo efeito na retenção dos talentos.

## **6. REGISTROS DE QUALIDADE**

IDENTIFICAÇÃO	ARMAZENAMENTO	INATIVO
	Formulário de Entrevista de Desligamento	Banco de Dados
Relatório de Entrevistas de Desligamento	Banco de Dados	Permanente
Planilha de Indicadores	Banco de Dados	Permanente