

	PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-34	00	Página 1 de 9
PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO DE AÇÕES DE ENDOMARKETING E BENEFÍCIOS AOS COLABORADORES		CÓPIA NÃO CONTROLADA	

SUMÁRIO

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

1. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

DATA	REV.	ITENS REVISADOS	ALTERAÇÃO REALIZADA
24/03/2025	00	-	Elaboração Inicial

	PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-34	00	Página 2 de 9
PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO DE AÇÕES DE ENDOMARKETING E BENEFÍCIOS AOS COLABORADORES	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

2. OBJETIVO

Este procedimento tem como objetivo padronizar e organizar o planejamento, execução e monitoramento das ações de endomarketing e benefícios aos colaboradores, garantindo efetividade e engajamento.

3. AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE

ATIVIDADE	AUTORIDADE	RESPONSABILIDADE
Planejamento da Ação	Gestor da Área	Gente e Gestão
Execução da Ação	Gestor da Área	Gente e Gestão
Registro e Pós-Ação	Gestor da Área	Gente e Gestão
Avaliação e Melhoria Contínua	Gestor da Área	Gente e Gestão

	PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-34	00	Página 3 de 9
PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO DE AÇÕES DE ENDOMARKETING E BENEFÍCIOS AOS COLABORADORES	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

4. FLUXOGRAMA

Não se aplica.

	PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-34	00	Página 4 de 9
PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO DE AÇÕES DE ENDOMARKETING E BENEFÍCIOS AOS COLABORADORES		CÓPIA NÃO CONTROLADA	

5. DETALHAMENTO

5.1. Planejamento da Ação

1. Verificar o calendário de datas comemorativas e eventos internos para definir a ação a ser realizada.
2. Relacionar ideias e propostas alinhadas ao propósito da ação.
3. Agendar e realizar reunião de alinhamento com a gestora para apresentar as ideias e realizar ajustes necessários.
4. Definir orçamento, responsáveis e prazos para cada etapa.
5. Registrar todas as definições da reunião e atualizar o checklist salvo no diretório:

ELO (\FILESERVE) → GENTE E GESTÃO → ET-CHECKLIST → CHECKLIST-ENDOMARKETING

5.2. Organização e Execução

A organização de ações internas da empresa segue uma sequência de atividades que visam garantir o bom andamento, a participação dos colaboradores e a coleta de percepções sobre a experiência proporcionada.

O primeiro passo consiste na elaboração e envio do convite para os colaboradores, que deve ser feito por meio do grupo interno de WhatsApp, garantindo ampla divulgação e engajamento antecipado.

Em seguida, é necessário reservar o local onde ocorrerá a ação e providenciar todos os equipamentos necessários, como computador, projetor, microfone, sistema de som, entre outros recursos técnicos. Para assegurar o funcionamento adequado desses equipamentos, deve-se solicitar apoio da equipe de Tecnologia da Informação (TI) para a instalação e testes prévios, especialmente no dia da ação.

A estrutura física do evento também precisa ser organizada com antecedência. Isso inclui a disposição de mesas e cadeiras, decoração do ambiente, organização do coffee break, preparação de brindes e quaisquer outros elementos que contribuam para a ambientação e o conforto dos participantes.

Paralelamente, os materiais e conteúdos que serão utilizados na ação devem ser planejados e preparados, conforme os objetivos do evento. Caso haja participação de

	PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-34	00	Página 5 de 9
PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO DE AÇÕES DE ENDOMARKETING E BENEFÍCIOS AOS COLABORADORES		CÓPIA NÃO CONTROLADA	

palestrantes ou organizadores externos, é fundamental confirmar a presença dessas pessoas com antecedência, alinhando horário, local e recursos disponíveis.

No caso de haver colaboradores externos que não possam estar presencialmente, é necessário garantir o acesso remoto, por meio de link de transmissão, além de assegurar canais para interação online, possibilitando que todos acompanhem e participem da ação igualmente.

Durante a execução da ação, deve ser realizada a aplicação da **LPA – Levantamento de Percepção de Ambiente**, sob responsabilidade da **Analista de Gente e Gestão**. Essa etapa é essencial para coletar percepções relacionadas ao clima e ambiente organizacional.

Após o término da ação, deve ser aplicada uma **pesquisa de satisfação** com os participantes. Essa pesquisa é elaborada por meio do Google Forms e enviada no mesmo dia do evento, ou no máximo no dia seguinte, via grupo de WhatsApp. O envio deve conter um prazo definido para que os colaboradores possam responder dentro do período estipulado.

Encerrado o prazo de respostas, a **Analista de Gente e Gestão** é responsável por realizar a tabulação dos resultados e registrar os dados no formulário padrão, que se encontra no seguinte diretório:

ELO → Gente e Gestão → ET Pesquisa de Satisfação → Pasta referente ao ano → Formulário padrão.

Por fim, o formulário preenchido deve ser encaminhado por e-mail à **Gerente de Gente e Gestão**, garantindo o acompanhamento da área sobre os resultados obtidos e permitindo a tomada de decisões futuras com base no retorno dos colaboradores.

5.3. Aquisição de Coroa de Flores

Quando a empresa recebe a informação sobre o falecimento de um familiar de **primeiro grau** de um colaborador, a área de **Gente e Gestão** é responsável por conduzir os próximos passos com sensibilidade e agilidade.

Assim que a informação chega, o setor entra em contato com o colaborador ou com algum familiar próximo, preferencialmente por ligação telefônica ou, quando necessário, via WhatsApp. O objetivo é confirmar os detalhes referentes à data, horário e local onde ocorrerá o velório.

De posse dessas informações, realiza-se uma busca no **Google Maps** para identificar a floricultura mais próxima do local do velório. Após essa prospecção, é feita a escolha do fornecedor e a compra da coroa de flores, com a devida confirmação da entrega e definição da frase a ser incluída na faixa de homenagem.

O pagamento da compra é realizado via **Pix**, utilizando os dados fornecidos pela floricultura

	PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-34	00	Página 6 de 9
PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO DE AÇÕES DE ENDOMARKETING E BENEFÍCIOS AOS COLABORADORES	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

no momento do pedido. É fundamental garantir que todos os detalhes da entrega estejam corretos para que o item chegue ao local conforme o combinado.

Após a confirmação da entrega, a área de Gente e Gestão acompanha o processo até a finalização e, quando apropriado, realiza a divulgação interna da situação, respeitando a privacidade do colaborador envolvido.

5.4. Reconhecimentos dos Aniversariantes

A comemoração dos aniversariantes do mês é uma ação promovida pela área de **Gente e Gestão**, com o objetivo de valorizar e reconhecer os colaboradores, promovendo um ambiente de trabalho mais acolhedor e integrado.

O processo tem início com a **solicitação da relação dos aniversariantes do mês seguinte** ao setor de **Departamento Pessoal**. De posse dessa lista, a **Analista de Gente e Gestão** é responsável por criar as **artes comemorativas**, que serão utilizadas na divulgação interna e nas homenagens.

Com a lista em mãos, a equipe organiza a entrega dos **presentes** e define os detalhes da **celebração**, que pode ocorrer de forma interna (na própria empresa) ou externa, dependendo das possibilidades e da cultura da unidade.

Durante a comemoração, o momento deve ser **registrado com fotos**, feitas por alguém da equipe de Gente e Gestão ou, quando possível, pelo gestor da área. Esses registros são importantes para compor o histórico de ações internas e também podem ser utilizados para comunicação interna e valorização dos colaboradores.

Essa prática busca fortalecer o relacionamento interpessoal, estimular o sentimento de pertencimento e manter um clima organizacional positivo.

5.5. Ação Maternidade Feliz

O reconhecimento pelo nascimento de um filho(a) de colaborador é uma prática da área de **Gente e Gestão**, com foco no acolhimento e valorização dos momentos especiais vivenciados pelos profissionais da empresa.

O processo se inicia com o **recebimento da informação sobre o nascimento**, que pode ser comunicada tanto diretamente pelo colaborador quanto por seu gestor imediato.

A partir dessa informação, a **equipe de Gente e Gestão entra em contato com o colaborador** para **alinhar a data, a escolha do presente e a forma de entrega**, respeitando a disponibilidade e preferência do colaborador nesse momento tão especial.

Quando aplicável, é organizada uma pequena celebração, como o **Chá de Fraldas**, que é planejado e conduzido pela **Analista de Gente e Gestão**. O evento pode ser realizado internamente, com a participação dos colegas de trabalho, como forma de homenagear e apoiar o colaborador.

Durante a entrega do presente ou realização do evento, o momento é **registrado com fotos** pela **equipe de Gente e Gestão**. Esses registros podem ser compartilhados

	PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-34	00	Página 7 de 9
PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO DE AÇÕES DE ENDOMARKETING E BENEFÍCIOS AOS COLABORADORES	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

internamente, com o devido cuidado e autorização, como forma de **valorização e reconhecimento do colaborador** e da importância desse momento em sua vida pessoal.

5.6. Café da Manhã com o Diretor Administrativo Financeiro

A ação "Café da Manhã com o Diretor" é uma iniciativa promovida mensalmente para estreitar o relacionamento entre a equipe administrativa e a liderança da empresa, promovendo um espaço de escuta, acolhimento e troca de informações.

O processo de organização envolve as seguintes etapas:

A primeira etapa consiste na confirmação da data do evento, que geralmente ocorre na primeira sexta-feira de cada mês. Essa confirmação é feita com antecedência para garantir a disponibilidade de todos os envolvidos.

Com a data definida, a equipe de Gente e Gestão é responsável por criar o convite, utilizando a arte padrão disponível na pasta do Canva: Canva → Projetos → Pasta → Café da Manhã com o Diretor.

Após a criação, o convite é enviado via WhatsApp aos gestores, com a orientação para que comuniquem a ação às suas respectivas equipes.

Em paralelo, inicia-se a coleta de perguntas que serão direcionadas ao diretor durante o encontro. A equipe de Gente e Gestão envia individualmente, via WhatsApp, o link do Google Forms aos colaboradores da equipe administrativa. As perguntas são abertas e ficam a critério de cada participante, normalmente relacionadas a dúvidas sobre a empresa.

O prazo para envio das perguntas é de até 5 dias antes da data do evento.

Com a aproximação da data, realiza-se a solicitação do lanche. A equipe entra em contato com a panificadora, geralmente via WhatsApp, informando os itens e quantidades desejadas, além de agendar o horário e data de retirada ou entrega. O pagamento é feito por Pix ou cartão, e posteriormente, solicita-se o reembolso ao Diretor Administrativo Financeiro.

Após o encerramento do prazo de envio das perguntas, a Analista de Gente e Gestão é responsável por transcrever todas as perguntas recebidas em um documento Word. Esse documento deve ser entregue previamente à Gestora de Gente e Gestão, é entregue o documento impresso, garantindo que a condução da conversa seja organizada e que todos os pontos levantados sejam abordados.

	PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO-34	00	Página 8 de 9
PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO DE AÇÕES DE ENDOMARKETING E BENEFÍCIOS AOS COLABORADORES	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

5.7. Controle Day-Off

O processo de organização e controle do **Day Off de aniversário** é de responsabilidade da **Analista de Gente e Gestão** e tem como objetivo garantir que os colaboradores recebam a concessão da folga de forma organizada, em alinhamento com seus gestores e dentro do mês de referência.

1. **Solicitação da Relação de Aniversariantes**
A **Analista de Gente e Gestão** realiza, por volta do **dia 20 de cada mês**, a **solicitação da relação atualizada dos aniversariantes do mês seguinte** à equipe do **Departamento Pessoal**, via e-mail.

2. **Identificação do Gestor e Envio da Planilha**
De posse da lista de aniversariantes, a **Analista de Gente e Gestão** faz a **identificação do gestor direto de cada colaborador aniversariante**. Em seguida, a **Analista de Gente e Gestão** envia por e-mail uma **planilha personalizada a cada gestor**, solicitando que ele indique a melhor data para a **concessão do Day Off** do respectivo colaborador. Esse envio deve conter um **prazo definido para devolutiva da planilha preenchida**. A planilha utilizada está disponível no seguinte diretório da rede: **ELO → Gente e Gestão → ET Day Off → Planilha de controle Day Off**.

3. **Verificação e Armazenamento da Planilha**
Após o retorno das planilhas preenchidas, a **Analista de Gente e Gestão** é responsável por **verificar se todas as informações foram corretamente preenchidas**, conferindo os campos obrigatórios e a coerência dos dados informados. Finalizada a verificação, a **Analista de Gente e Gestão** realiza o **armazenamento da planilha na pasta correspondente ao mês de referência**, dentro do mesmo diretório de rede.

	PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	CÓDIGO	REVISÃO	PÁGINA Nº
	PO - 34	00	Página 9 de 9
PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO DE AÇÕES DE ENDOMARKETING E BENEFÍCIOS AOS COLABORADORES		CÓPIA NÃO CONTROLADA	

6. REGISTROS DA QUALIDADE

IDENTIFICAÇÃO	ARMAZENAMENTO	RETENÇÃO	
		ATIVO	INATIVO
Checklist de Endomarketing	Diretório da Rede	Gente e Gestão	Permanente
Registro de Benfícios	Diretório da Rede	Gente e Gestão	Permanente
Pesquisa de Satisfação	Diretório da Rede	Gente e Gestão	Permanente