



INTEGRAÇÃO DE COLABORADORES

Uma das maiores preocupações atuais dos empresários de Panificação e Confeitaria diz respeito aos colaboradores. Reunir e manter uma equipe de trabalho nem sempre é tarefa fácil. Mas há algumas ações que podem ajudar a fazer com que a chegada de um novo funcionário seja mais agradável e produtiva.

Pode-se chamar de treinamento Introdutório a toda atividade organizacional que propicia a **integração** do funcionário recém-admitido à cultura da empresa. Seus objetivos são:

- 1- Facilitar o processo de integração do funcionário à empresa;
- 2- Divulgar a imagem da padaria junto aos novos contratados;
- 3- Informar sobre a empresa, direitos, deveres, benefícios, possibilidades de crescimento.

É importante que o empresário padronize todas as informações necessárias aos funcionários. Para facilitar e padronizar essas informações, ele poderá elaborar um Manual de Integração. Sugerimos que sejam colocados neste manual:

- 1- Boas-vindas;
- 2- História da Padaria;
- 3- Produtos / Serviços;
- 4- Características dos futuros colaboradores
- 5- Organograma;
- 6- Direitos;
- 7- Deveres;
- 8- Comportamentos gerais.

Nas próximas páginas, oferecemos um Manual de Integração como modelo para que o empresário possa basear-se e elaborar o seu de acordo com as necessidades e características da sua padaria.

EXEMPLO DE MANUAL DE INTEGRAÇÃO

Bem vindo à Padaria (nome da empresa)

Desejamos a você sucesso nas suas funções dentro da Padaria (nome da empresa), e que você se sinta satisfeito por pertencer ao nosso quadro de funcionários. Procuramos o crescimento contínuo, contando com o esforço coletivo e constante dos nossos colaboradores.

Nossa História

1. A Padaria nasceu de... (projeto / ideia / necessidade);



2. Ano de fundação;
3. Facilidades / dificuldades;
4. Crescimento;
5. Número de funcionários iniciais e o atual;
6. História do bairro

Exemplo: Nossa padaria nasceu a partir do projeto dos primos Lucas e Carlos, em virtude da carência que o bairro São Carlos tinha com relação a padarias, e visto ser um local em fase de crescimento. No dia 1º de abril de 1990, inauguramos esta empresa, contando apenas com dois funcionários, um no caixa e outro no atendimento, com uma pequena loja de 12m². O bairro foi se expandindo e nossa padaria também. Hoje podemos nos considerar localizados num ponto nobre dentro do bairro, por estarmos na porta de entrada, sendo fácil o acesso para os clientes. Oferecemos estacionamento. Hoje, temos várias filiais espalhadas pela cidade. Temos dois depósitos de pães dentro do bairro...

Hoje podemos oferecer aos nossos clientes serviços de lanchonete, pães frescos de hora em hora, deliciosos bolos.

Nossos Clientes

São pessoas jovens, crianças e adultos, de diferentes níveis sociais, religiões e também de tipos de temperamento. Que residem, trabalham ou estão a passeio próximo ao nosso estabelecimento comercial. Recebemos a todos com o mesmo carinho e atenção, oferecendo um atendimento eficaz (rápido e certo), cumprimentando e agradecendo pela visita em nossa loja e pela compra efetuada. Mencionar empresas se houver clientes fixos e os clientes do “telepão”.

“Quando somos bem atendidos, sempre voltamos”.

Características dos futuros colaboradores

As principais características que buscamos em nossos futuros colaboradores são:

- Comprometimento e disponibilidade (maturidade profissional)
- Responsabilidade e pontualidade
- Dinamismo (agilidade e zelo nas atividades desenvolvidas)
- Assiduidade
- Pró-atividade (capacidade para solucionar problemas)
- Otimismo (para colaborar com o clima na empresa)
- Capacidade de trabalhar em equipe
- Humildade suficiente para reconhecer e assumir erros
- Lealdade e sinceridade
- Seriedade e simpatia



- Polidez e bom senso
- Postura profissional
- Conduta ética em todos os momentos

Então, se você está conosco, que seja pra valer!

Nosso trabalho

Individualmente, cada funcionário possui responsabilidades. Juntando esforços e somando bons resultados, garantimos a possibilidade do nosso sustento e de nossa família. Os bons resultados são confirmados pela satisfação, permanência e aparecimento de novos clientes.

Nossos produtos / Nossos Serviços

Fazemos produtos de:

- Confeitaria, tais como: tortas, bolos.
- Salgados: pastéis, tortas salgadas.
- Pães: pão francês, doces.
- Serviços de telepão.
- Serviços de lanchonete;
- Encomendas para festas.

Admissão

Todos os funcionários admitidos são selecionados após entrevistas, observações e testes. Em alguns casos, é necessária experiência anterior, de acordo com a função que irá exercer. Portanto, você foi escolhido dentre outros candidatos e depositamos nossas expectativas no seu desenvolvimento e aperfeiçoamento profissional.

Todos estão sujeitos a uma experiência de 90 dias, período em que serão especialmente acompanhados pelo supervisor (a) da sua área de trabalho. Valorizamos o esforço, empenho, dedicação, respeito aos horários, educação e aparência.

Retribuímos com nosso reconhecimento, cumprindo todos os deveres legais e acordos estabelecidos entre empresa e colaborador.

Horário de Trabalho

A Padaria está aberta ao público das 6 às 22 horas, diariamente. O único dia do ano em que a padaria não funciona é _____.

Nossos turnos de trabalho são:



- 6h às 14h – para funcionários do atendimento - turno da manhã
- 14h às 22h – para funcionários do atendimento - turno da tarde
- 6h às 15h – para funcionários da produção - turno da manhã
- 13h às 21h – para funcionários da produção - turno da tarde
- 8h às 17h – para funcionários do escritório - de 2ª a 6ª feira
- 8h às 12h – para funcionários do escritório - aos sábados.

Somente em casos especiais permitimos a troca do horário de trabalho. Apresente-se todos os dias ao seu setor de trabalho, sempre cinco minutos antes do horário para iniciar suas atividades, uniformizado.

Todos os funcionários têm direito a uma folga semanal, de acordo com a escala estabelecida pela padaria. A escala de folga está afixada na parede, na sala reservada para o lanche.

Registro de Ponto

Registre o seu ponto diariamente, tanto na entrada quanto ao final do seu horário de trabalho. É expressamente proibido registrar a presença do colega, sujeito a penalidades, inclusive **DEMISSÃO POR JUSTA CAUSA**, conforme determina a CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas).

Faltas e atrasos

Contamos com sua presença e pontualidade todos os dias. Para nós, tais atitudes demonstram interesse e dedicação. Mas nos casos especiais, recomendamos:

- Quando tiver que atrasar ou faltar, sempre que possível, avise a _____ com antecedência. Nas situações imprevistas, entre em contato com a padaria assim que possível.
- **Falta por motivo médico:** apresentar atestado fornecido pelo Ministério do Trabalho ou pelo Sindicato dos Panificadores e com o número do “CID”, para que sua falta seja abonada.
- **Falta sem motivo justo:** perda do dia não trabalhado, perda do repouso semanal remunerado, desconto do vale-transporte. Advertência verbal ou por escrito. A repetição pode levar à demissão por justa causa.
- **Faltas justificadas:** abonadas legalmente:
 1. Casamento: 3 (três) dias consecutivos;
 2. Nascimento de filhos:
 - Mãe: 120 (cento e vinte) dias corridos;
 - Pai: 5 (cinco) dias corridos;
 3. Falecimento: pai, mãe, esposo(a), filho(a): 3 (três) dias corridos;
 4. Doação de sangue: 1 (um) dia;



5. Alistamento Militar: 2 (dois) dias;
6. Falecimento: sogro(a) – 2 (dois) dias;
7. Internação Hospitalar: companheiro(a), quando como acompanhante no hospital – 2 (dois) dias corridos.

Férias

As férias são concedidas após cada período de aquisição de 12 meses (um ano) de trabalho. E a nossa padaria, em conformidade com a lei, dispõe de 11 meses e 29 dias subsequentes para a sua concessão. Procure o(a) supervisor(a) com antecedência e procure fazer um acordo que seja satisfatório para os dois lados.

Pagamento

O pagamento é efetuado mensalmente, calculado sobre as horas trabalhadas. Você receberá um adiantamento de 30% de seu salário líquido todo dia 15 de cada mês e o valor restante no último dia do mês.

Portaria

Todo funcionário deverá mostrar sua bolsa ou sacola na saída, para o supervisor(a) de turno ou gerente.

Comportamento Profissional

Levamos muito a sério seu comportamento dentro da nossa padaria, por isso solicitamos que você observe estas recomendações com muita atenção:

- Trate todas as pessoas com educação e atenção, sejam clientes ou colegas de trabalho;
- Evite conversas desnecessárias com os colegas durante o horário;
- Esteja atento(a) às pessoas dentro da padaria, principalmente no sentido de evitar roubos. Aja com cuidado, seja rápido e discreto nestas situações;
- Evite colocar as mãos na boca, nariz e cabelo. Esta é uma atitude anti-higiênica;
- Tenha cuidado com brincadeiras que impliquem em riscos à sua segurança e a dos colegas;
- Mantenha sempre uma postura profissional, ou seja, procure falar com um tom de voz moderado, sem gritarias. Faça gestos de harmonia e esqueça os obscenos. Diga palavras amenas e evite palavras ofensivas ou imorais. Respeite o seu colega de trabalho e os clientes;
- Permaneça sempre no seu local de trabalho, deixando-o somente ao final do expediente. Comunique ao seu supervisor(a), caso precise ir a outros setores para resolver questões relativas à padaria;



- Informe ao Setor Pessoal qualquer modificação em seus dados pessoais, tais como: estado civil, militar, aumento ou redução de pessoas na família, mudanças de endereço, entre outros.
- A perda de produtos por descuido e negligência, seja na mistura, ao assar ou no acabamento implica no ressarcimento à empresa do valor do mesmo. Lembramos, entretanto, que o objetivo não é punir, mas lembrar a todos sua responsabilidade pelo trabalho realizado.
- Contribua para a manutenção da ordem natural do seu setor e da sua empresa! Consulte o supervisor ou gerente no caso de dúvidas. Atente para as ordens recebidas.
- Não fume nas dependências da padaria, nem mesmo nos banheiros. Onde fabricam-se alimentos, os cuidados devem ser redobrados;
- É desagradável conversar e solicitar serviços a pessoas que estejam comendo, mascando chicletes ou balas. Portanto, respeite seu cliente;
- Ao chegar para trabalhar, não fique na loja ou indústria conversando com os colegas que estão trabalhando para não atrapalhar o serviço;
- Terminado o horário de trabalho é proibido terminantemente ficar na loja ou qualquer outro setor, conversando com quem está trabalhando;
- Quando comprar qualquer mercadoria, sempre pedir a outro colega para atendê-lo(a), como um cliente comum;
- Não chame a atenção do colega ou subordinado na presença de outros.
- Sempre que detectar um problema em qualquer equipamento, comunique imediatamente ao seu supervisor. Não tente consertá-lo sozinho, nós temos um serviço de manutenção para atendê-lo.

Lanche

Cada funcionário tem direito a um lanche com café e/ou leite, pão francês de 50g, com manteiga, no horário que o(a) supervisor(a) determinar. Os funcionários da indústria não podem se alimentar de pães e/ou outros produtos que sejam usados para a fabricação e de produtos que já estão prontos.

Faça as refeições e/ou lanche somente na “Sala de Lanches”, seja você funcionário da Indústria, Atendimento ou do Escritório. Não pode o funcionário, durante seu horário de lanche, ir a outro setor, como, por exemplo, para a loja ou indústria, conversar com quem está trabalhando

Aparência Pessoal

A sua aparência pessoal é muito importante na nossa padaria. Lembre-se que o atendimento é um dos serviços que oferecemos aos nossos clientes.



O seu bom aspecto pessoal de limpeza, higiene e asseio retratam como Você é como pessoa humana. Damos muita importância ao fator “aparência pessoal”, porque ninguém gosta de ser atendido por uma pessoa de mau aspecto, principalmente no nosso setor de alimentos. Cuidar da aparência pessoal é valorizar-se e demonstrar carinho e cuidado com Você, respeito pela padaria, pelos colegas e clientes.

Esperamos que você, nosso funcionário, sempre receba elogios dos clientes pelo cuidado que você tem com a sua aparência, simpatia, cordialidade e seu bom atendimento.

Portanto, citamos algumas recomendações para serem seguidas:

- 1- Cabelos curtos e penteados. Toda funcionária que tem cabelos compridos deve enrolá-los e prendê-los muito bem sob o boné;
- 2- Mãos sempre limpas e unhas curtas e limpas, sem esmaltes ou bases;
- 3- O seu rosto deve ser natural. Use somente baton.
- 4- Lave o rosto toda vez que estiver suado, ou parecendo estar cansado;
- 5- Barba e bigode devem ser raspados diariamente;
- 6- Escove os dentes sempre após as refeições, procurando sempre manter um hálito agradável junto às pessoas próximas, sejam colegas ou clientes. Procure um dentista pelo menos uma vez ao ano.
- 7- Uniforme limpo, bem passado e arrumado em seu corpo;
- 8- Use desodorantes sem perfume, observando sempre a sua transpiração, cuidando para não exalar cheiros desagradáveis no ambiente;
- 9- Não use perfumes dentro da padaria. A fragrância do mesmo pode ser repassada para os alimentos;
- 10- Não use anéis, pulseiras, correntes, braceletes e/ou qualquer bijuterias durante o horário de trabalho;
- 11- Use sapatos fechados. Para sua segurança, não permitimos o uso de sandálias ou chinelos.

Uniforme

O uniforme da padaria é fornecido gratuitamente para todos os funcionários. Os calçados devem ser de cor preta ou, no caso de tênis, de cor branca ou preta.

Zeze pelo seu uniforme. Extravios de peça ou comprovação de mau uso do mesmo, lhe será descontado em folha de pagamento automaticamente. Quando a roupa estiver sem condições de uso, deve ser trocada imediatamente, mediante a apresentação do uniforme velho ao seu superior hierárquico.



Seu uniforme será:

LOJA	INDÚSTRIA
<ul style="list-style-type: none">• Duas blusas;• Dois aventais;• Um boné;• Um crachá	<ul style="list-style-type: none">• Duas calças;• Duas blusas;• Dois aventais;• Dois quepes

“Cuide do seu uniforme com carinho”.

Banheiros / Armários

O ambiente que é compartilhado por várias pessoas tem que ser “cuidado” de maneira responsável e especial, para que haja sempre um ambiente agradável.

- **Banheiros:** Sempre que usar, lembre-se de deixá-lo limpo. Dê descarga no vaso após o uso. Jogue o papel higiênico no lixo. Lave as mãos. Deixe o chão sempre seco.
- **Armários:** É para guardar suas roupas e seus pertences pessoais. Não guarde nenhum alimento dentro dele.

Limpeza e Arrumação

O seu local de trabalho deve estar sempre em ordem e limpo, pois assim você conseguirá melhor rendimento e perfeição no serviço.

Devido aos nossos equipamentos serem elétricos, você deve ter muita atenção durante a limpeza, principalmente quando puxar equipamentos, lavar, jogar água (por causa dos fios e ligações), evitando que você receba qualquer descarga elétrica ou provoque um curto-circuito. Antes de iniciar a limpeza, desligue o equipamento.

Programas de Desenvolvimento

Você iniciará uma fase de treinamento na loja ou na indústria, e o seu período de experiência será de até 90 dias.

Serão explicadas com carinho as suas tarefas. Porque esperamos que, daqui a alguns dias você desempenhe a contento as suas responsabilidades, sem precisar que seu superior fique lhe falando sobre qualidade, educação, atenção, limpeza, etc... E, quando você não estiver contente por qualquer motivo, procure o(a) supervisor(a) e exponha o problema. Um funcionário consciente e inteligente resolve as coisas pelo lado mais eficaz.



Oferecemos a todos a possibilidade de assistir a palestras, participar de cursos dentro e extra-empresa, quando de interesse da padaria. O seu aperfeiçoamento profissional significa muito para nós, pois tanto você quanto a padaria têm melhorias, a qualidade e forma de fazer os produtos e no atendimento de pessoal. Portanto, treinamentos também fazem parte das suas atividades profissionais dentro da empresa.

O seu contínuo crescimento é importante para nossa padaria.

Lembre-se sempre que contamos cem por cento com você.

Você é muito importante para o sucesso de toda a equipe da Padaria _____.

BOM TRABALHO!

Eu, _____, declaro que li o exemplar do Manual de Integração/Regulamento Interno e estou ciente da obrigatoriedade do cumprimento das normas nele contidas.

_____, _____ de _____.

Assinatura

Comunicação ITPC
(31) 2101-9999
www.institutoitpc.org.br
itpc@institutoitpc.org.br
Maio 2013