

# MANUAL DO COLABORADOR



Arapongas - PR  
2017

## Índice:

Mensagem do Provedor.....	01
Manual do Colaborador.....	02
Descrição da Organização.....	02
Objetivos.....	03
Imagem da Organização.....	03
A Empresa e você.....	04
Apresentação Pessoal.....	06
Uso do Telefone.....	06
Pontualidade e Assiduidade.....	07
Faltas e Ausências.....	08
O funcionário e suas responsabilidades.....	10
Proibições.....	12
Penalidades.....	13
Os funcionários e seus Direitos.....	13

## MENSAGEM DO PROVEDOR

A Diretoria tem como objetivo, dotar a **Irmandade da Santa Casa de Arapongas** de condições dignas para atender bem aos usuários que a procuram.

Estabelecem com as metas administrativas: melhorar ainda mais o interesse e dedicação, que já é bom, dos colaboradores, apoiando-os na busca de seu aperfeiçoamento e de maior participação nas decisões, pertinentes à área de atividade. Queremos que nosso colaborador sinta orgulho de trabalhar aqui, refletindo esse sentimento no atendimento cada vez mais humanizado ao nosso paciente.

Assim acreditamos que com o espírito de equipe atenderemos cada vez melhor os nossos pacientes de forma integral e personalizada, com compromisso, usando todos os meios possíveis para elevar e desenvolver a qualidade, a eficácia e a efetividade dos serviços, segundo os princípios éticos e morais.

E criaremos um ambiente seguro e confortável aos nossos colaboradores, cumprimos a nossa missão de sermos uma Empresa digna e conceituada.

**!!!Contamos com sua colaboração!!!**

## MANUAL DO COLABORADOR

Este manual foi elaborado para você, colaborador.

Tem como objetivo esclarecer as muitas dúvidas, fazê-lo conhecer melhor a empresa que você trabalha, e as boas vindas aos novos funcionários.

Qualquer dúvida sobre o mesmo procurar a chefia imediata ou o setor de Recursos Humanos que estas pessoas estarão aptas a responder suas perguntas.

## DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A Irmandade da Santa Casa de Arapongas surgiu em 26 de março de 1960, durante “Assembleia de fundação”, realizada na prefeitura de Arapongas, presidida pelo Bispo de Londrina - PR, Don Geraldo Fernandes e secretariada pelo Dr. Roberto de Araújo Bessa. A Assembleia, convocada pelos Srs. Brasilino Bussadori, Prefeito municipal e Dr. José Colombino Grassano, secretário do interior e justiça do Estado do Paraná, entre outros participantes.

A Entidade presta serviços hospitalar e ambulatorial e para isso conta com clínica médica, cirúrgica, obstétrica e pediatria; pronto socorro 24 horas, exames laboratoriais e exames diagnóstico por imagem, possuindo um total de 101 leitos sendo que deste total estão disponíveis ao SUS 81 leitos.

Ao iniciar na organização você se entrega num conjunto de atividades interligado, afinal a organização depende do seu bom desempenho, e conseqüentemente isso intervirá no seu progresso pessoal, juntando-se a nossa missão de prestar assistência a todos que buscarem nossos serviços sem qualquer distinção.

## OBJETIVOS

- O principal diferencial da Irmandade da Santa Casa de Arapongas: cuidado com o seu paciente. Toda a estrutura e aparato são utilizados em prol de um atendimento cuidadoso e respeitoso ao cliente;
- Resolutividade aos pacientes de Arapongas e região;
- Surpreender agradavelmente, fazendo com que os serviços e atendimento oferecido excedam as expectativas dos usuários;
- Procurar no seu desempenho buscar aprimoramento dos serviços aqui prestados;

## IMAGEM DA ORGANIZAÇÃO

### **Como é a imagem da Empresa**

Para vocês colaboradores?

### **Como é a Imagem da Empresa**

Para você paciente?

A Imagem da Organização é ponto importante para o Marketing da mesma.

Como sua empresa é vista pelos pacientes? Será que temos contribuído para que uma boa Imagem seja construída e mantida?

A imagem da empresa vai se formando e firmando junto dos milhares de pacientes e familiares que passam um dia pelo Hospital. As pessoas procuram a entidade e necessitam de atenção dos funcionários e equipe médica.

O colaborador poderá participar da imagem de sua empresa através de sua:

Cortesia  
Atenção  
Cuidado  
Honestidade  
Eficiência  
Otimismo  
Sigilo  
Ética  
Qualidade  
Compromisso

### **A EMPRESA E VOCÊ**

#### ***Recrutamento, seleção e desenvolvimento de pessoal.***

Visa preencher as oportunidades de trabalho existentes na empresa, por meio de recrutamento interno e/ou externo.

O processo de seleção leva em consideração o aproveitamento interno – aproveitamento de colaboradores capacitados e/ou com potencial de crescimento. Qualquer colaborador que se julgar habilitado a preencher uma vaga disponível, desde que atenda às exigências mínimas para aquele cargo, poderá candidatar-se ao processo de seleção, concorrendo com outros colaboradores que tenham se candidatado e com eventuais candidatos externos, quando for o caso.

#### ***Contrato de Trabalho.***

As contratações de funcionários são feitas pela Irmandade da Santa Casa de Arapongas, sob regime de C.L.T. comprovadas pelos registros efetuados na carteira de Trabalho, e Contrato de Trabalho, conforme a lei prevê.

#### ***Período de Experiência.***

Os colaboradores contratados pela Irmandade da Santa Casa de Arapongas passam por um período de experiência de 45(quarenta e cinco) dias prorrogáveis por mais 45 (quarenta e cinco) dias num total de 90 (noventa) dias nos quais os mesmos são acompanhados pelo Encarregado do Setor e Recursos Humanos que avaliarão diariamente supervisionando-o afim de que o mesmo se desenvolva e encontra-se apto a função que fora contratada, observando-se o trabalho em equipe, comprometimento com a empresa, registro de ponto, disciplina, subordinação, boa apresentação, cuidado com os clientes (pacientes, visitantes, entre outros) e a prestação de serviços a qual fora contratado, mediante relatório de avaliação.

#### ***Relacionamento.***

O Nosso relacionamento com os demais companheiros de trabalho é de suma importância no dia a dia. Todos formamos uma equipe, e direta ou indiretamente nosso trabalho está interligado, por isso a necessidade de nos respeitar, de cumprimentar, de colaborar etc. Um “BOM DIA”, “BOA TARDE”, “POR FAVOR” e “OBRIGADO” revelam boa vontade e aproximação do colega de trabalho.

## **APRESENTAÇÃO PESSOAL**

A aparência pessoal é importante?

Muito. Você, como citado anteriormente, é da sua empresa. A primeira impressão que alguém tem da empresa, é transmitida por você, por isso o descuido na apresentação causa uma impressão negativa nas pessoas com as quais se convive. As boas apresentações não se restringem ao vestuário ela é uma somatória de cuidados e boa saúde, como estado emocional positivo, comportamento e postura.

A aparência do funcionário não se limita apenas a sua pessoa, envolve todo o ambiente em que se encontra. Tal ambiente é o reflexo dela mesma. Por ele é responsável, devendo torná-lo o mais agradável possível.

## **USO DO TELEFONE**

Nas diversas formas de comunicação oral o telefone ocupa lugar especial.

Pode se transformar numa arma ou instrumento de tortura. O importante é tornarmos o telefone um companheiro de trabalho, aproveitando as vantagens que o mesmo oferece.

Atenda prontamente identificando-se, diga seu nome e setor de onde está falando;

Use linguagem correta, clara, precisa, seja delicado, não fale alto. Não faça dengos, charmes. Não use a voz adocicada, ex.: Bem, Querido, Amor, não é linguagem profissional e jamais deve ser usada; Forneça sempre as informações possíveis e encaminhe a ligação para pessoa adequada;

**Não forneça informações sem autorização;**

Encerre rapidamente a conversação. Seja Breve e cortês, lembre-se que nesse momento outra pessoa está necessitando comunicar-se. Não responda bruscamente, nem bata o telefone, demonstrando irritação;

**Sempre diga POR GENTILEZA AGUARDAR UM MOMENTO;**

Tenha sempre um bloco e caneta na mão. Na ausência da pessoa solicitada, registre os recados.

**É proibido atender telefonemas a cobrar.**

## **Atenção a Telefonemas e Visitas Particulares.**

É vedado aos colaboradores dar ou receber telefonemas particulares, a não ser em caso de doenças e com autorização de chefia.

**Não são permitidas visitas particulares a fim de não interromper o andamento do trabalho.**

## **PONTUALIDADE E ASSIDUIDADE**

Todos os colaboradores devem registrar o ponto no início e no fim dos turnos e também em seus intervalos de trabalho a fim de manter seu controle de frequência, cumprindo rigorosamente o horário estabelecido sob forma de lei. O horário é estabelecido e as normas determinadas pela legislação vigente (C.L.T) de acordo com a categoria funcional de cada serviço.

**Os horários deverão ser respeitados.**

Os intervalos para refeições serão de no mínimo 60 minutos.

### **Os intervalos de descanso e/ou lanche são de exatamente 15 minutos.**

Os intervalos entre jornadas de trabalho deverão ser no mínimo de 12 horas.

Todas faltas e atrasos implicam em prejuízos para o colaborador.

O cuidado com a pontualidade e assiduidade decorre da importância que o mesmo atribui ao seu trabalho. Atrasos e faltas acarretam perturbações para o desenvolvimento do trabalho.

Esse item será sempre um instrumento de avaliação de Empresa para com o colaborador.

### **Saída durante o expediente.**

É proibido o afastamento do funcionário do local de trabalho durante o expediente, para tratar de assuntos particulares. Salvo quando autorizado pela chefia, devendo ser avisado com antecedência. Esta autorização só será aceita em caso de extrema necessidade.

### **FALTAS E AUSÊNCIAS**

No caso de faltas ocorridas pelo funcionário, a Empresa possui as seguintes normas:

Deverá ser comprovada mediante atestado médico nominal dentro do período de 24 horas. A não apresentação dentro do prazo estipulado implicará no desconto da mesma. O Atestado legal é aquele onde consta CID e assinatura do profissional com seu carimbo.

#### **o Falta Injustificada**

Entende-se por falta injustificada aquela não prevista em lei ou convenção coletiva. Esta falta será descontada do pagamento do funcionário. Compreenderá a mesma na perda do dia de trabalho e Descanso Semanal Remunerado (Folga); como também todas as vantagens que teria no dia da referida falta.

#### **o Ausências Legais**

=>Licença Casamento/Gala: 03 (três) dias consecutivos, em caso de casamento;

=>Licença Luto: 05 (dois) dias consecutivos, em caso de falecimento de pai, mãe, filho (inclusive adotivo), irmão ou pessoa que viva sob sua dependência devidamente comprovado;

=>Licença paternidade: (Pai) 05 (cinco) dias consecutivos, a partir da data do nascimento ou adoção;

=>Doação de Sangue: Licença de 01 dia a cada 12 meses, para doação voluntária de sangue, devidamente comprovada.

=>Licença Saúde: até 15 dias, desde que apresentado atestado médico. Se o funcionário necessitar de mais tempo passará por perícia e entrará em licença pelo INSS.

=>Alistamento Militar: o funcionário em idade terá direito mediante comprovação que deve ser encaminhada ao Setor de pessoal.

=>Apresentação de reservista: (um dia) no dia da apresentação anual. (Lei 4375, art., 65-17/08/64.).

=>Licença Maternidade: a funcionária terá direito a cento e vinte dias, conforme estipulada a Constituição. Após o atestado médico fornecido pelo I.N.S.S, deverá dirigir-se ao Setor Pessoal para assinar a licença.

=>Licença por acidente de Trabalho: Concedida pela lei n. 5316 de 14/09/67 Art.4. Após ocorrido procurar o Setor de pessoal para providenciar a comunicação de Acidente de Trabalho CAT. e dar entrada nos papéis de recebimento dos salários correspondentes ao período de afastamento.

=>Licença Vestibular, Concursos Públicos e ENEM: o funcionário terá direito a faltas justificadas somente no período de exame, mediante comprovação.

=>Depoimento na Justiça: quando o funcionário for convocado ou requisitado para ficar a disposição da Justiça de acordo com a legislação vigente. O comprovante deverá ser encaminhado ao Setor de Pessoal.

**Obs. Em todos os casos o Encarregado do Setor, deverá ser avisado com antecedência, a não ser luto, e deverá ser apresentado o documento oficial para encaminhamento ao Setor de Recursos Humanos.**

### **O FUNCIONÁRIO E SUAS RESPONSABILIDADES.**

=>Acatar as decisões, alterações, ou qualquer outra imposta pela empresa, na busca inconstante da melhora da qualidade do serviço e bom atendimento;

=>Acatar as ordens do Encarregado do Setor a qual está alocado, respeitando a hierarquia;

=>Acatar ao revezamento e remanejamento de Setor, desde que não haja alteração da função exercida, quando necessário;

=>Respeitar o horário de trabalho;

=>Realizar registro de ponto corretamente;

=>Participar de reuniões internas ou externas quando solicitado;

=>Promover o trabalho em equipe, com boa educação, conduta e profissionalismo;

=>Utilizar o crachá nas dependências do Hospital (com a perda do mesmo, o colaborador será responsável pela reposição);

=>Utilizar uniforme corretamente nas dependências do hospital;

=>Pelo prejuízo que causar à Empresa, seja por dolo, negligência, imperícia e/ou imprudência;

=>Pelo desaparecimento de documentos e/ou objetos confiados a sua guarda ou responsabilidade;

=>Pela organização do seu local de trabalho;

=>Por observar normas e princípios de segurança no trabalho, a fim de evitar acidentes;

=>SIGILO é fundamental o cuidado que o funcionário deve ter com as informações de seu ambiente de trabalho. Os funcionários deverão evitar a divulgação dos detalhes do seu trabalho. Os documentos, papéis equipamentos e utensílios deverão ser guardados ao término de cada expediente, para evitar seu extravio, ou ficar a vista de pessoal que deles não devam tomar conhecimento.

=>Uso de material e tempo, os formulários, materiais de expediente e os instrumentos de trabalhos constituem uma despesa grande na Empresa. Por isso não deverão ser desperdiçados e nem usados para assuntos particulares. Lembre-se esta economia trará benefício para você próprio.

=>Estes cuidados revelam de você uma atitude verdadeiramente profissional.

## DAS PROIBIÇÕES

- =>Transitar pelos corredores ou em outros Setores, sem necessidade;
- =>Tratar de assuntos particulares durante o horário de expediente, tanto pessoalmente como por telefone;
- =>Entrar ou sair das dependências do Hospital fora do horário de trabalho, salvo necessidade expressa e devidamente autorizada;
- =>Levar materiais ou equipamentos pertencentes do Hospital para casa;
- =>Receber gratificações ou favores de pessoas que mantenham relações comerciais com a empresa;
- =>Utilizar-se de serviços de outros colaboradores para atender interesses pessoais;
- =>Elaborar rifas ou listas sem autorização do Encarregado do Setor juntamente com o Setor de Pessoal;
- =>Vender ou negociar, qualquer tipo de comércio com funcionários ou pacientes dentro das dependências do Hospital;
- =>Realizar refeições em locais inadequados;
- =>Utilizar de aparelhos celulares em horário de expediente;
- =>Tirar fotos em horário e ambiente de trabalho;
- =>Utilizar adornos em horário e ambiente de trabalho (CCIH);
- =>Expor assuntos pertinentes a Empresa e ao trabalho em redes sociais;
- =>Permitir a entrada de terceiros em horário e ambiente de trabalho sem autorização;
- =>Negociar seu próprio horário de trabalho, sem autorização (troca de plantão / saídas antes do término de expediente, etc.) sem previa autorização e justificativa;
- =>Falar Alto nas dependências do Hospital ‘É PRECISO SILÊNCIO’;

## DAS PENALIDADES

As penalidades são aplicadas aos funcionários que não cumprir com suas responsabilidades, e normas dos setores. Por isso ao tomar conhecimento deste manual o mesmo estará ciente do seu compromisso. Se você falhar por imprudência ou negligência ou desrespeitar as normas descritas neste, você poderá ser penalizado com:

- Advertências escritas;
- Suspensão;
- Desligamento ou demissão por justa causa.

## O FUNCIONÁRIO E SEUS DIREITOS

### **Salários:**

Os funcionários são contratados para trabalhar na empresa em regime de CLT e receberão uma remuneração mensal de acordo com a função e a responsabilidade profissional, de acordo com o piso salarial da categoria estipulada em Convenção Coletiva do Trabalho vigente.

### **Adicional de Insalubridade:**

Será pago o adicional de insalubridade de acordo com as normas trabalhistas e assessoria jurídica da Empresa. Os percentuais pagos são de 20% do salário mínimo para as áreas pertinentes devidamente lançados em Folha de Pagamento mensal.



## Variáveis de Salário:

Entendem-se como Variáveis de Salários, os valores recebidos a título de Adicional Noturno, Horas Extras, entre outros que não são remunerações fixas.

## Salário Família:

Remuneração estabelecida pelo governo, onde o funcionário recebe um valor determinado para cada filho menor de 14 anos. Para tanto, o colaborador deverá requerer o pagamento junto ao Setor de Recursos Humanos juntamente, com a certidão de nascimento de cada dependente, e cada ano cópia da caderneta de vacinação dos filhos com idade de 1 a 5 anos e declaração frequência escolar dos filhos de até 14 anos.

Para o pagamento do salário família, são usados dois valores de acordo com o a base do INSS dos respectivos salários:

Salário família maior - quando saldo de salários for menor ou igual ao menor índice da tabela de acordo com o INSS;

Salário Família menor - quando o saldo de salários for maior ou igual ao índice da tabela de acordo com o INSS.

Salário Família será extinto quando o valor de salário mais demais verbas ultrapassarem o teto estipulado de remuneração pelo INSS ou quando o(a) filho(a) ultrapassar a idade de 14 anos.

## Salário Maternidade:

A responsabilidade do pagamento dos salários do período de licença maternidade é do I.N.S.S., mas o pagamento é feito através da Empresa.

## Férias:

De acordo com o Artigo 131 C.L.T., o direito as férias será concedido após 12 meses de trabalho, devendo ser programada pelo Encarregado do Setor e Recursos Humanos, conforme o cronograma de Empresa.

Aos colaboradores menores e estudantes, é reservado o direito de optarem pelo período de férias escolares.

Número de Faltas	Dias de Férias
0 a 5	30
6 a 14	24
15 a 23	18
24 a 32	12
Mais de 32	0
Licença por 30 dias	0
Auxílio Doença período Superior e seis meses	0

## Remuneração de Férias:

De acordo com a legislação Constitucional o funcionário receberá o valor de seu salário atual acrescidos de adicional de 1/3 do valor do mesmo.

## 13º Salário:

Corresponde a uma remuneração média adicional prevista pela C.L.T. devendo ser pago em duas parcelas, ou integral até 20 de Dezembro.

**F.G.T.S:**

O fundo de Garantia por tempo de serviço foi instituído pela lei nº5107 de 13/09/66. Por isso a instituição recolhe 8% do montante da folha de pagamento, depositando na conta do FGTS de todos os funcionários.

**P.I.S:**

O programa de Integração Social, constituído pelo Governo e que enseja os trabalhadores participarem dos lucros das Empresas. Conforme a lei Complementar nº 26 de 11/09/75 parágrafo 3º Aos participantes cadastrados a pelo menos cinco anos e que recebem salários mensais iguais ou inferior a dois salários mínimo regional, será facultado ao final de cada exercício financeiro o saque do valor igual ao salário mínimo o regional vigente, respeitadas as disponibilidades conforme calendário emitido pela Caixa Econômica Federal.

**Reajustes:**

Os salários e suas alterações serão administrados pela Direção, conforme política salarial do Governo, Convenção Coletiva de Trabalho, além do mercado.

**Local de Pagamento:**

Os colaboradores receberão seus salários via On-line depositado direto em suas contas-salário pelo Banco credenciado.

**!!!...Seja bem vindo...!!!**

**Esta é sua Empresa, junte-se a nós e juntos constituiremos um ideal, um modelo de vida, e respeito aos nossos clientes.**

**!!!...Você merece fazer parte da nossa equipe...!!!**