



**INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR DE
LONDRINA - LTDA**

Manual do Colaborador INESUL / FAEC / FANEESP

2014

1. APRESENTAÇÃO

A partir de agora, você faz parte da família **INESUL**. Para nós, o colaborador é um dos bens mais preciosos. Produção de materiais, prestação de serviços, suporte técnico, atendimento ao cliente ou controle de qualidade só podem ser eficazes e economicamente viáveis porque em sua base está o trabalho de pessoas como você, a quem chamamos de colaboradores.

No grupo **INESUL**, você irá desenvolver seus talentos e ampliar suas habilidades. Então, participe ativamente do dia-a-dia da instituição, realizando com eficiência e eficácia seu trabalho.

Faça suas críticas e dê sugestões, pois, somente assim, cresceremos juntos. Desejamos-lhe sucesso e esperamos que: com empenho, força de vontade, conhecimentos e habilidades somados ao apoio do Grupo **INESUL**, você atinja seus objetivos profissionais e pessoais.

Seja bem vindo(a)!

Direção Geral

2. MISSÃO

Formar agentes de transformação que se coloquem à disposição da comunidade interagindo, trabalhando com ela, mostrando-lhe dados e caminhos já tateados pelo conhecimento acadêmico, superando experiências acumuladas, assumindo desta forma a parcela de responsabilidade que lhe cabe, partindo para uma atuação transformadora e criadora, buscando uma sociedade em termos políticos verdadeiramente aberta e em termos sociais, mais justa.

3. DIMENSÃO / VALORES

I – Sócio Política

- Resgate social
- Inclusão e cidadania.
- Despertar para a responsabilidade social.

II – Administrativa

- Gestão Participativa
- Qualidade no atendimento

III – Técnico-Pedagógica

Oferecer cursos que atenda as Normas do Sistema Educacional e formar Profissionais com diferencial para o mercado de trabalho.

4. FINALIDADE

Capacitar indivíduos para que tenham condições de disponibilizar durante seu desempenho profissional os atributos adquiridos na vida social, escolar, pessoal e laboral, preparando-os para lidar com a flexibilidade e rapidez na resolução de problemas.

5. MANTENEDORA

O Instituto de Ensino Superior de Londrina Ltda é a mantenedora das IES:

- Londrina: Instituto de Ensino Superior de Londrina (Inesul);
- Colombo: Faculdade Educacional de Colombo (Faec);
- Araucária: Faculdade Nacional de Educação e Ensino Superior do Paraná (Faneesp).

6. CURSOS

Inesul	Faec	Faneesp
<ul style="list-style-type: none"> • Bacharelado: <ul style="list-style-type: none"> - Administração - Ciências Contábeis - Educação Física - Enfermagem - Farmácia - Fisioterapia - Psicologia • Licenciatura <ul style="list-style-type: none"> - Educação Física - Pedagogia • Tecnologia <ul style="list-style-type: none"> - Gestão de RH - Gestão Financeira - Logística - Radiologia - Saneamento Ambiental - Sucroalcooleiro 	<ul style="list-style-type: none"> • Bacharelado: <ul style="list-style-type: none"> - Administração - Ciências Contábeis • Licenciatura <ul style="list-style-type: none"> - Pedagogia • Tecnologia <ul style="list-style-type: none"> - Gestão de RH - Gestão Financeira - Logística - Marketing - Tecnologia em Gestão da Informação 	<ul style="list-style-type: none"> • Bacharelado: <ul style="list-style-type: none"> - Administração - Direito • Licenciatura <ul style="list-style-type: none"> - Pedagogia • Tecnologia <ul style="list-style-type: none"> - Gestão em Produção Industrial

7. CÓDIGO DE CONDUTA

O Código de Conduto é um guia de referência para as iniciativas e decisões pessoais e profissionais, funcionando como um norteador da conduta esperada de cada membro da organização, servindo para aprimorar os relacionamentos internos e externos. Saiba quais são os princípios que seguimos:

1º Princípio: Integridade, respeito às leis vigentes no país e normas internas.



2º Princípio: Proteção ao patrimônio físico, moral e intelectual do **INESUL**.



3º Princípio: Relacionamento com os alunos.



4º Princípio: Valorização do capital humano.



5º Princípio: Compromisso com os clientes.



6º Princípio: Respeito ao meio ambiente.



7º Princípio: Uso das informações e dos meios de informática.



8º Princípio: Relacionamentos externos construtivos.



8. SEU PAPEL

“Ser atrativo ou tornar-se essencial para a organização onde trabalha, é mais do que uma questão de currículo, é uma questão de postura profissional”

É importante lembrar que a imagem que o cliente tem de você é a que ele forma da empresa como um todo. Sendo assim, é preciso ter um cuidado muito especial com sua postura e atitudes no ambiente de trabalho. Cuide de sua apresentação, pois somos avaliados pela imagem que passamos para o outro. E isso inclui o comportamento: devemos ter cuidado com o que falamos e a forma como falamos, tendo o bom senso de adequar nosso comportamento e roupas de acordo com o ambiente.

O que devemos evitar?

- **Poluição Visual:** roupas extravagantes, sensuais, bijuterias em excesso.
- **Poluição Verbal:** gírias e palavrões.
- **Atitudes Negativas:** reclamar de tudo, debochar das pessoas, prestar atenção na conversa das pessoas, demonstrar má vontade para realizar tarefas, responder com agressividade ou brincadeiras de mau gosto.

9. ÉTICA PROFISSIONAL

Ética profissional é o conjunto de princípios morais que devem ser respeitados no exercício de uma profissão. Ser ético é direcionar seu comportamento profissional, sempre a bem da verdade e da moral, é manter sigilo, ser discreto, evitar fazer comentários acerca do seu trabalho com pessoas que sejam de outro setor, valorizar sua função assim como o setor no qual você trabalha. Cabe ao profissional zelar pelo prestígio e pela responsabilidade de sua profissão, tratando-a sempre como um dos bens mais nobres, contribuindo, através do exemplo de seus atos (postura), para elevar a categoria, obedecendo aos preceitos morais (ética) e legais.

No exercício de sua profissão, trate todo e qualquer assunto como sendo confidencial. Lembre-se: “A primeira impressão é a que fica”.

Cada um sabe o tamanho da sua luta para conquistar seus objetivos. Cada vez que você pensar em desistir ou desvalorizar o que conquistou, pense em seu próprio investimento.

10. O QUE QUEREMOS?

- Assistência, sempre humanizada.
- Cooperação, nossa forma de agir.
- Desenvolvimento de colaboradores, a garantia do futuro e da qualidade.
- Ética e honestidade, em todos os atos.
- Imagem institucional, sempre preservada.
- Investimentos, com estudo de viabilidade.
- Organização, estrutura e controles, aprimoramento contínuo.
- Satisfação dos clientes, garantia da nossa qualidade.
- Receitas e despesas, bem controladas, sinônimo de resultado.
- Relacionamento com o cooperado, cada vez mais integrado e cooperativo.
- Responsabilidade social, compromisso com a comunidade.

11. ATENDIMENTO AO CLIENTE

Atender é básico, satisfazer é o desejado, encantar é o objetivo.

A condição essencial para o nosso sucesso e manutenção de clientes é prestar um serviço de qualidade, com um atendimento humanizado, criando com eles um bom relacionamento. Para que possamos encantar nossos clientes, precisamos fazer nosso trabalho com sentimento de missão cumprida e de compromisso com o bem-estar. Quem atende ou tem contato com o cliente, tanto interno quanto externo, está representando a empresa. Por isso, saiba O QUE FAZER para realizar um excelente atendimento:

- Ao atender, inicie apresentando-se dizendo seu nome e função.
- Demonstre profissionalismo, competência, respeito e cortesia, sejam colaboradores, clientes, prestadores de serviços, visitantes, fornecedores, etc.
- Mantenha o controle emocional sempre, independente das circunstâncias.
- Seja gentil e atento, procurando superar a sua capacidade de atender bem.
- Cumprimente sempre as pessoas com BOM DIA, BOA TARDE ou BOA NOITE e com um SORRISO, não importa a quem você esteja se dirigindo.
- Aprenda a controlar os gestos.

Da mesma forma, saiba O QUE EVITAR ao atender:

- Intimidades e comentários sobre a vida pessoal do cliente ou do atendente.
- Discriminar o cliente pelo tipo de plano que possui.
- Não prestar atenção enquanto o cliente está falando.
- Solicitar dados pessoais do cliente em voz alta, causando constrangimento.
- Ingerir alimentos, chicletes ou balas.
- Dizer ou insinuar que o cliente não está dizendo a verdade.

12. O SEGREDO DO SUCESSO

Para que seu trabalho seja um sucesso, alguns cuidados são muito importantes:

- **Crachá:** é sua identidade funcional e seu cartão de acesso da Faculdade. Seu uso é obrigatório e deve permanecer sempre visível.
- **Telefone:** só deve ser utilizado para fins profissionais. Em caso de necessidades particulares, seja breve. Evite ligações longas e procure falar baixo.
- **Cartão ponto:** ele é a garantia de que você esteve em seu trabalho. Não esqueça de efetuar seu registro no início, intervalos e término da sua jornada de trabalho.
- **Assiduidade e pontualidade:** evite os atrasos e faltas e preserve a sua imagem profissional. Não use de artifícios improcedentes para justificar atrasos, ausências e faltas.
- **Higiene / Apresentação:** cuide da sua higiene pessoal e mantenha seu uniforme limpo, passado e organizado.
- **Respeito:** siga todas as orientações do seu superior para a boa ordem dos trabalhos. Tenha comprometimento e mantenha a ética no trato com o cliente.
- **Eficiência:** trabalhe com dedicação, rapidez, seriedade e segurança, pois a cada dia você estará subindo um degrau na escada profissional.

13. PROGRAMAS DE QUALIDADE

Programa 5 S's

É um programa que será adotado visando melhorias no ambiente de trabalho. Seu nome é originado das iniciais das palavras, que iniciam com a letra S:

- **Seiri:** descarte.
- **Seiton:** arrumação.
- **Seiso:** limpeza.
- **Seiketsu:** padronização.
- **Shitsuke:** autodisciplina.

14. GESTÃO DE PESSOAS: NEGÓCIO, MISSÃO E VISÃO

O setor de Gestão de Pessoas busca, através de suas políticas proporcionar um ambiente de trabalho harmonioso, onde os colaboradores sintam prazer em trabalhar e encontrem seu devido reconhecimento e segurança, de modo que possam se desenvolver profissional e pessoalmente.

- Nosso Negócio: gestão de pessoas.
- Nossa Missão: atrair, capacitar e reter o capital humano, primando pela excelência no atendimento e nos serviços realizados.
- Nossa visão: aliar as expectativas dos colaboradores às da Faculdade, por meio de práticas inovadoras e uma gestão competente e humanizada.

15. DIREITOS DO COLABORADOR

- Os previstos na CLT e nos Regimentos das Faculdades.

16. ATESTADOS MÉDICOS

O colaborador de posse do atestado médico deverá primeiramente comunicar seu gestor, tendo o mesmo que dar sua ciência no verso do mesmo.

O colaborador deve se apresentar ao médico do trabalho com o atestado médico, até no máximo 48 horas após a emissão do mesmo, no horário de atendimento do médico do trabalho, bem como o referido atestado deverá ser em via original e sem qualquer rasura, caso contrário, o mesmo poderá ser indeferido.

Quando o colaborador estiver afastado do trabalho, por doença ou outro motivo, acima de 5 dias, deverá antes de retornar às atividades, realizar o exame médico de retorno, com o médico do trabalho.

17. DEVERES DO COLABORADOR

- Sabemos que imprevistos acontecem e que todos podem ficar doentes. Porém, é muito importante que o colaborador justifique sua falta. Falta não justificada significa a “perda” do dia. Falta justificada não se “perde” o dia, mas as horas são deduzidas do saldo de horas atual.
- Em caso de doença, o atestado deve ser apresentado ao superior imediato e entregue no setor de saúde ocupacional até 48 horas após sua emissão.
- Caso ocorra acidente de trabalho, avisar no mesmo momento o gestor.
- Não é permitido fumar em qualquer local das dependências.
- Não é permitida a venda de roupas, doces, jóias, cosméticos, ou qualquer outro produto ou serviço e também promover empréstimo de dinheiro dentro da empresa.
- Apresentar sua carteira de trabalho ao setor de Gestão de Pessoas quando:
 - Alterar salário.
 - Receber promoção.
 - Após gozar férias.
 - Sofrer desconto de contribuição sindical.
- Comunicar ao setor de Gestão de Pessoas as alterações que se refiram à:
 - Mudança de estado civil.
 - Mudança de número de telefone.
 - Número de beneficiários.
 - Nascimento / falecimento de filho.
 - Mudança de endereço.
 - Mudança de grau de instrução.
 - Obtenção ou alteração de documentos: título de eleitor, carteira de trabalho, carteira de identidade, CPF, etc.

18. JORNADA DE TRABALHO

O controle da jornada de trabalho é feito através do Ponto Eletrônico. Ele deve ser marcado/registrado diariamente exatamente para registrar o horário

verdadeiro de trabalho do colaborador. No ponto deverá constar SEMPRE o horário de:

- Entrada para o trabalho.
- Saída e volta do intervalo.
- Saída do trabalho.
- Em qualquer situação em que seja necessário se ausentar do trabalho no horário de expediente.

Caso o colaborador se esqueça de registrar alguma marcação, ou faça algum registro indevido, deverá apresentar justificativa plausível em formulário padrão, devidamente assinado pelo superior imediato, para que o setor de Gestão de Pessoas possa realizar a correção e emitir o saldo de horas semanal.

Em casos que for necessário realizar horas extras, estas deverão ter autorização prévia do gestor e não devem exceder 2 horas diárias

19. EDUCAÇÃO

Os colaboradores devem:

- Desempenhar suas atividades com interesse, responsabilidade e dedicação.
- Cumprir regulamentos, normas, rotinas e as técnicas em vigor na IES.
- Cumprir ordens e instruções de serviço.
- Em horário de trabalho usar o crachá de identificação que deve ser usado na altura do peito de forma visível.
- Cumprir o horário de trabalho previsto em contrato ou escala de trabalho.
- Participar das reuniões convocadas pela direção e superiores hierárquicos.
- Zelar pela manutenção e conservação de todo o material sob sua responsabilidade.
- Executar as atividades propostas pelos gestores com interesse, cooperação, participação e presteza.
- Manter conduta pessoal e profissional condizente com a sua função.
- Respeitar a hierarquia, procurando manter um ambiente de harmonia.

- Atender a todos os alunos da IES, seus familiares e visitantes de maneira cordial.
- Manter o sigilo e a ética.

É vedado ao colaborador:

- Tratar de assuntos particulares durante o horário de expediente.
- **COMENTAR ENTRE COLEGAS OU ESTRANHOS, ESPECIALMENTE, ASSUNTOS SIGILOSOS DA IES.**
- Introduzir visitantes por acessos não autorizados.
- Usar material ou equipamento da IES para prestar serviços particulares.
- Atender vendedores, bem como efetuar qualquer tipo de venda nas dependências da IES.
- Ingerir bebidas alcoólicas, fumar ou praticar jogos de azar no horário de trabalho e ou nas dependências da IES.
- Ausentar-se do trabalho sem o conhecimento e consentimento do Gestor de Pessoas.
- Permitir que estranhos manuseiem documentação sem autorização explícita.
- Fazer uso de objetos pertencentes aos clientes.
- Levar bolsas e sacolas para o seu local de trabalho.

20. REGISTRO DO PONTO

Através do cartão ponto, o colaborador registra o tempo em que está no desempenho de suas atividades profissionais.

Se o colaborador tiver horas excedentes, estas devem ser compensadas de forma semanal e excepcionalmente até o último dia útil do mês subsequente ao fato gerador, bem como, as horas faltas devem ser recuperadas na mesma escala e/ou descontadas no mês de competência, mediante autorização da Gestão de Pessoas.

No caso de realização de horas extras, estas devem ser solicitadas pelo gestor, bem como autorizadas mediante justificativa por escrito, com as devidas assinaturas e encaminhada ao setor de pessoal para as providências cabíveis.

21. FALTAS

As faltas não justificadas ao trabalho acarretam em desconto no seu salário, nas férias, bem como no descanso semanal remunerado, exceto as ausências legais, que você deve comprovar imediatamente após a ocorrência.

22. AUSÊNCIAS LEGAIS

- Até dois dias consecutivos, em caso de falecimento de cônjuge, ascendente (avô e avó), descendente (filhos), irmão ou pessoa que, declarada em carteira de trabalho da previdência social, viva sob sua dependência econômica.
- Até 03 dias consecutivos, em virtude de casamento.
- Até 05 dias consecutivos, após nascimento do filho (licença paternidade).
- Por 01 dia em cada 12 meses de trabalho, em caso de doação voluntária de sangue devidamente comprovada.
- Até 02 dias consecutivos ou não, para fins de se alistar como eleitor.
- No período de tempo em que tiver de cumprir as exigências do serviço militar (alistamento, exames, médicos, etc.).
- Por 01 dia anual, para carimbar o Certificado de Reservista.
- Pelo tempo necessário, quando servir como testemunha em processo judicial, quando intimado.
- Qualquer falta justificada deverá ser comprovada com documento.

23. FÉRIAS

As férias são concedidas após 12 meses de trabalho, como melhor convir para a empresa, ou seja, você pode não receber suas férias exatamente no mês do seu vencimento. A escala de férias é elaborada anualmente pela gestão, que informará, com antecedência, a cada colaborador, o período de gozo das mesmas.

Caso houver desconto de horas falta em sua folha de pagamento, estas poderão reduzir os dias de gozo de suas férias.

Antes de entrar em férias, o colaborador deve apresentar sua carteira de trabalho no setor de pessoal para as devidas anotações.

A colaboradora em licença maternidade deverá comparecer ao médico do trabalho 10 dias antes do término da mesma para submeter-se ao atestado de saúde ocupacional (ASO) de retorno ao trabalho e com a cópia do mesmo comparecer ao setor de pessoal para fazer a documentação necessária para o gozo das férias.

24. ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

É muito importante você comunicar ao setor de pessoal as alterações de dados, tais como: estado civil, nascimento de filhos, mudança de endereço, telefone, conclusão de cursos, mediante apresentação de cópia de documento, para manter se cadastro funcional completo.

25. INTERVALOS OBRIGATÓRIOS

É direito do colaborador realizar seus intervalos para alimentação/repouso, de acordo com a jornada de trabalho realizada. Por isso, é muito importante seguir corretamente as regras de concessão de intervalo:

- Jornada até 4h: sem intervalo.
- Jornada de 4h a 6h: intervalo de 15 min.
- Jornada de 6h a 12h: intervalo de no mínimo 1h e no máximo 2h.

Além dos intervalos intrajornada (acima especificados), deve ser respeitado o intervalo interjornada, que é de 11h entre uma jornada e outra. E lembre-se: quando estiver afastado, seja por motivo de férias, auxílio maternidade/paternidade, auxílio doença, ou qualquer outro motivo, você não deverá comparecer ao trabalho.

26. CONHEÇA MAIS SOBRE SUA ÁREA

- Utilize a internet, e-mail e spark somente para assuntos pertinentes ao trabalho e cuide com a linguagem que irá usar, pois estamos em um ambiente profissional.
- Seja ecológico! Desligue o monitor quando não estiver usando e imprima somente o necessário. Quando puder, utilize rascunhos.
- Para atender ligações: Nome + Setor
- Ligações externas: Nome + Setor + Saudação
- Transferir: Flash + Ramal
- Para efetuar ligações:
 - Local: senha individual + 0 + nº do telefone
 - Interurbano: senha individual + 0 + 0 + DDD + nº do telefone. Ou, peça a ligação à telefonista, informando se é ligação particular ou a trabalho (mas cuidado para não sobrecarregá-la).

27. BENEFÍCIOS

- A IES fornece o vale transporte.
- Bolsa de Estudos: à medida que os colaboradores se desenvolvem pessoal e profissionalmente, a empresa também acompanha este desenvolvimento, aumentando sua competitividade frente ao mercado dinâmico a qual está inserida, onde ter um capital humano com conhecimento e competência certamente é o diferencial para alcançar o sucesso. O colaborador após 01 ano na empresa, tem direito a 50% de bolsa para os cursos oferecidos; esse benefício é estendido aos seus filhos e cônjuges.

28. APROVEITAMENTO DO TEMPO

A principal economia que você pode fazer durante o trabalho, é com o aproveitamento do tempo. Use seu tempo de forma racional, organizada, de maneira a aumentar a sua produtividade.

Desenvolva o espírito prático. Seja objetivo ao comunicar-se. Evite assuntos pessoais durante o horário de serviço. Sem dúvida, tais regras de conduta acabarão melhorando o seu desempenho.

29. RELACIONAMENTO

Para que o ambiente de trabalho seja agradável, é necessário relacionar-se bem com todos independente da função, cargo ou setor. O respeito mútuo, a certeza e a compreensão facilitam o bom relacionamento.

A pessoa indicada para solucionar eventuais problemas de relacionamento, é a sua chefia imediata. De acordo com a abrangência e a complexidade do problema, o assunto deverá ser encaminhado ao setor de recursos humanos.

30. USO DO TELEFONE

Os colaboradores da IES não devem fazer uso do telefone celular em horário de trabalho, principalmente quando o assunto não for relacionado ao mesmo. O telefone fixo é um instrumento de trabalho, devendo ser usado exclusivamente para assuntos afins.

As ligações particulares, de urgência, devem ser autorizadas por escrito pela chefia imediata, seja rápido e objetivo. Estas medidas certamente trarão benefícios a todos e evitará sanções disciplinares:

- Atenda ao primeiro toque.
- Evite a expressão “alô”, identifique-se seguido da identificação do setor.
- Faça ou transfira você mesmo suas ligações.
- Anote os recados.
- Fale somente o necessário.
- Agilidade no retorno das ligações.
- Encerre a conversa cordialmente.

31. USO DE MATERIAIS

O material de expediente, formulários, impressos, instrumentais e equipamentos devem ser utilizados de forma correta evitando o desperdício. A racionalização do uso deve ser buscada em todas as atividades, a começar pelos pequenos procedimentos.

O bom colaborador zela pelo patrimônio da IES bem como se responsabiliza direta ou indiretamente pelos objetos, materiais, instrumentos e outros bens que lhes forem entregues para uso durante a jornada de trabalho.

32. DESLIGAMENTO DA EMPRESA

Se você deseja desligar-se da empresa, informe seu gestor. A mesma encaminhará você ao setor de pessoal para oficializar o pedido de demissão. Caso a instituição decidir pelo seu desligamento, você será comunicado pelo gestor imediato, gerência e setor de pessoal. Em ambas as situações, o setor de pessoal encaminha a documentação necessária e informa o dia e hora que você deve comparecer para realização do exame médico demissional. Ao encerrar suas atividades contratuais na IES, você deve devolver o crachá, chave do armário, EPI's, jaleco ou o que você recebeu no ato de sua admissão e durante o seu contrato de trabalho.

A homologação da sua rescisão será no setor de pessoal, sindicato ou ministério do trabalho. No caso de demissão por vontade do empregador fica definida a data e hora no aviso de demissão, e quando você pedir demissão essas informações são definidas no ato do pedido de desligamento junto ao setor de pessoal.

33. USO DE COMPUTADORES, REDES E SISTEMAS

O uso de computadores, redes e sistemas, deve estar relacionado aos interesses da empresa, assim os usuários autorizados receberão login e deverão conhecer o **Regulamento das Estações de Trabalho** e o **Termo de Condições de Uso do Serviço de E-mail** da IES.