

**CENTRO PAULA SOUZA
ETEC DE CARAPICUIBA
M-TEC ADMINISTRAÇÃO, 3º ANO**

**FELIPE GOMES DE OLIVEIRA
KAWÃ FERNANDES DA SILVA MOREIRA
KAYNÃ MARQUES DA SILVA
PEDRO HENRIQUE ALMEIDA DA SILVA
SAMUEL BRYAN NERES DOS SANTOS**

Manual De Integração Da Empresa Sorveteria Neve Encantada

**CARAPICUÍBA
2025**

Sumário

Apresentação da Empresa	4
O que é a empresa	4
Quais os nossos produtos	4
Missão, Visão e Valores	4
Missão	4
Visão	4
Valores	4
Breve História	5
Departamentos da Empresa	5
Condições de Trabalho	6
Ambiente de Trabalho	6
Jornada de Trabalho	6
Políticas de Atrasos e Faltas	6
Licenças e Horas Extras	7
Benefícios	8
Equipamentos e Ferramentas	9
Segurança no Trabalho e EPIs	9
Acidentes de Trabalho	9
Clima Organizacional	10
O que é?	10
Como é formado?	10
Interações e Comunicação	10
O que pode afetá-lo?	10
Sua importância?	11
Comportamento Esperado	11
Como os funcionários devem se comportar	11
Interações esperadas	12
Importância do Manual da Integração	13
Comunicação aos novos colaboradores	13
Estabelecimento da Cultura Organizacional	14
Imagem Profissional da Empresa	14
Transparência e Clareza	14
Impactos Positivos	14

Impactos Negativos	14
Conclusão	15

Apresentação da Empresa

O que é a empresa

A Sorveteria Neve Encantada é um projeto desenvolvido por nós, alunos do 3º ano de Administração da ETEC de Carapicuíba. Criamos uma sorveteria fictícia para o desenvolvimento do nosso projeto da disciplina de Administração de Recursos Humanos (ARH), no qual detalhamos todas as informações sobre sua estrutura, incluindo departamentos, funções dos colaboradores e clima organizacional, apresentando tudo em um manual de integração.

Quais os nossos produtos

Trabalhamos com a venda de sorvetes de diferentes tipos e sabores, incluindo massas e picolés, sempre visando a originalidade e a qualidade dos nossos produtos.

Missão, Visão e Valores

Missão

▪ Oferecer momentos de felicidade e refrescância por meio de sorvetes de alta qualidade, feitos com ingredientes naturais e sabores inovadores, proporcionando experiências únicas aos clientes e contribuindo para um mundo mais doce e sustentável.

Visão

▪ Ser reconhecida como líder no mercado de sorvetes, destacando-se pela excelência no sabor, criatividade nas receitas e compromisso com a sustentabilidade, conquistando o paladar e o coração dos consumidores em todo o país.

Valores

- **Qualidade:** Priorizamos ingredientes frescos e naturais para garantir sabor e saúde aos nossos clientes.
- **Inovação:** Buscamos constantemente novas combinações de sabores e texturas para surpreender e encantar.
- **Sustentabilidade:** Adotamos práticas eco-friendly, desde a produção até a embalagem, para preservar o meio ambiente.
- **Felicidade:** Acreditamos que um sorvete pode transformar o dia de alguém, e queremos fazer parte desses momentos especiais.
- **Integridade:** Agimos com transparência, ética e respeito em todos os aspectos do nosso negócio.

Breve História

Tudo começou numa pequena cidade litorânea, onde o verão era intenso e o sorriso das crianças ao saborear um gelado era a maior recompensa.

Em 2022, um jovem empreendedor chamado Kawã Fernandes, apaixonado pela culinária e determinado a espalhar alegria, decidiu transformar a sua paixão num negócio. Inspirado pelas memórias de infância, em que ajudava a avó a preparar doces caseiros, criou a Neve Encantada.

O nome surgiu de uma lenda local sobre uma "neve mágica" que caía no verão, trazendo frescura e felicidade. Kawã queria que os seus gelados fossem mágicos, refrescantes e capazes de encantar todos.

No início, a Neve Encantada era apenas uma pequena barraquinha na praia, com poucos sabores, mas todos feitos com ingredientes frescos e muito carinho. O sucesso foi imediato! Moradores e turistas apaixonaram-se pelos sabores únicos, como Maracujá com Pimenta Rosa e Coco Queimado com Caramelo Salgado.

Departamentos da Empresa

1. **Administração (ADM):**

Responsável pela gestão geral da empresa, incluindo planejamento estratégico, controle de processos e supervisão dos demais departamentos. Garante que todas as áreas operem de forma eficiente e alinhada aos objetivos da empresa.

2. **Recursos Humanos (RH):**

Cuida do recrutamento, treinamento, desenvolvimento e bem-estar dos colaboradores. Também é responsável por políticas de carreira, benefícios e clima organizacional, promovendo um ambiente de trabalho saudável e motivador.

3. **Marketing e Vendas (MKT/Vendas):**

Desenvolve estratégias para atrair e fidelizar clientes, além de gerenciar campanhas publicitárias, promoções e o relacionamento com o público. A equipe de vendas atua diretamente na comercialização dos produtos, garantindo metas e satisfação do cliente.

4. **Finanças:**

Responsável pela gestão financeira da empresa, incluindo controle de custos, orçamentos, fluxo de caixa e relatórios contábeis. Garante a saúde financeira e a sustentabilidade do negócio.

5. **Produção:**

Encarregado da fabricação dos sorvetes, desde a seleção de ingredientes até o processo de congelamento e embalagem. Garante a qualidade, higiene e eficiência na produção, seguindo rigorosos padrões de segurança alimentar.

Condições de Trabalho

Ambiente de Trabalho

O ambiente de trabalho varia conforme a função exercida, como atendimento ao público, preparo de produtos ou limpeza. No geral, ele se caracteriza por:

- **Temperatura controlada:** Como trabalhamos com produtos congelados, algumas áreas podem ser frias, enquanto outras são climatizadas para maior conforto no atendimento ao público. Fornecemos uniformes adequados para garantir bem-estar durante a jornada.
- **Organização:** Manter um ambiente organizado facilita o atendimento e a execução das atividades.
- **Espaço:** A circulação deve ser fluida para clientes e funcionários, garantindo eficiência e segurança.
- **Higiene:** Seguir rigorosamente os protocolos de limpeza e manipulação de alimentos para manter a qualidade dos produtos e a segurança dos consumidores.

Jornada de Trabalho

- A carga horária segue a legislação trabalhista vigente.
- Funcionários têm direito a pausas regulares para descanso.
- O horário de trabalho pode incluir fins de semana e feriados, conforme escala.

Políticas de Atrasos e Faltas

- **Atrasos:**
 - A pontualidade é essencial para o bom funcionamento da empresa. Em caso de atraso, o colaborador deve comunicar imediatamente seu supervisor ou o setor de Recursos Humanos.
 - A tolerância para atrasos é de até 10 minutos, após esse período, o atraso será descontado do banco de horas ou do salário, conforme a política da empresa.
 - Atrasos frequentes podem resultar em advertências e, em casos extremos, em medidas disciplinares mais severas.
- **Faltas:**
 - Em caso de falta, o colaborador deve informar o RH ou seu supervisor com antecedência, sempre que possível.

- Faltas não justificadas podem resultar em desconto no salário e, em casos recorrentes, em advertências ou até mesmo rescisão contratual.
- Para faltas justificadas (como doenças comprovadas com atestado médico), o colaborador não sofrerá desconto, desde que o atestado seja entregue no prazo estabelecido pela empresa.

Licenças e Horas Extras

- **Licenças:**

- A empresa concede licenças conforme a legislação trabalhista, incluindo licenças médicas, maternidade/paternidade, e outras previstas em lei.
- Para solicitar uma licença, o colaborador deve apresentar a documentação necessária ao setor de Recursos Humanos, que avaliará a situação e orientará sobre os procedimentos.

- **Horas Extras:**

- Horas extras só serão realizadas com prévia autorização do supervisor ou gerente.
- As horas extras serão remuneradas conforme a legislação trabalhista ou compensadas com banco de horas, de acordo com a política da empresa.
- É importante que o colaborador registre corretamente as horas extras trabalhadas no sistema de controle de ponto.

Gozo de Férias

- **Período de Férias:**

- O colaborador tem direito a 30 dias de férias remuneradas após cada período de 12 meses trabalhados.
- O período de férias será agendado em comum acordo entre o colaborador e a empresa, levando em consideração as necessidades operacionais.
- O colaborador pode optar por dividir suas férias em até três períodos, desde que um deles seja de no mínimo 14 dias consecutivos.

- **Abono de Férias:**

- O colaborador pode optar por vender até 1/3 de suas férias, recebendo o valor correspondente em dinheiro.

- O abono de férias deve ser solicitado com antecedência e aprovado pelo setor de Recursos Humanos.

Benefícios

- **Vale-Transporte:**
 - A empresa oferece vale-transporte para todos os colaboradores, com desconto máximo de 6% sobre o salário, conforme a legislação trabalhista.
- **Vale-Alimentação/Refeição:**
 - Os colaboradores recebem vale-alimentação ou vale-refeição, que pode ser utilizado em estabelecimentos credenciados ou na própria empresa, dependendo da localidade.
- **Plano de Saúde:**
 - A empresa oferece plano de saúde opcional, com custo compartilhado entre empresa e colaborador. Os detalhes do plano podem ser obtidos no setor de Recursos Humanos.
- **Descontos em Produtos:**
 - Os colaboradores têm direito a descontos especiais na compra de produtos da empresa, como sorvetes e picolés.
- **Programas de Bem-Estar:**
 - A empresa promove programas de bem-estar, como ginástica laboral, palestras sobre saúde e qualidade de vida, e atividades de integração.
- **Gozo de Férias**
 - O colaborador tem direito a 30 dias de férias remuneradas após cada período de 12 meses trabalhados.
 - O período de férias será agendado em comum acordo entre o colaborador e a empresa, levando em consideração as necessidades operacionais.
 - O colaborador pode optar por dividir suas férias em até três períodos, desde que um deles seja de no mínimo 14 dias consecutivos.
 - O colaborador pode optar por vender até 1/3 de suas férias, recebendo o valor correspondente em dinheiro.

- O abono de férias deve ser solicitado com antecedência e aprovado pelo setor de Recursos Humanos.

Equipamentos e Ferramentas

Os funcionários devem manusear corretamente os equipamentos, como freezers, máquinas de sorvete, liquidificadores e caixas registradoras, seguindo as diretrizes de uso seguro.

- A manutenção preventiva é realizada regularmente para evitar falhas e riscos.
- O uso inadequado dos equipamentos pode comprometer a segurança e a eficiência do trabalho.

Segurança no Trabalho e EPIs

Para minimizar riscos e garantir um ambiente seguro, adotamos as seguintes medidas:

- Ergonomia: Orientações sobre posturas adequadas são fornecidas para evitar lesões.
- Equipamentos de Proteção Individual (EPIs): Aventais, luvas térmicas e calçados antiderrapantes são disponibilizados conforme a necessidade.
- Treinamento: Todos os funcionários recebem capacitação sobre normas de segurança e boas práticas.

Acidentes de Trabalho

Os principais riscos na sorveteria incluem:

- Queimaduras pelo contato com superfícies congeladas.
- Cortes com facas ou outros utensílios.
- Quedas devido a pisos molhados.

Medidas de Prevenção:

- Uso de luvas térmicas para manipulação de produtos congelados.
- Tapetes antiderrapantes e sinalização de áreas molhadas.
- Armazenamento seguro de facas e utensílios cortantes.

Procedimentos em Caso de Acidente:

1. Prestar os primeiros socorros imediatamente.

2. Informar ao responsável da unidade sobre o ocorrido.
3. Registrar o acidente para análise e implementação de medidas preventivas.

Clima Organizacional

O que é?

A cultura organizacional é um termo que surgiu como preocupação na área de gestão de pessoas. Já o clima organizacional também tem muita importância para as empresas, pois refere-se às propriedades motivacionais do ambiente interno. Ou seja, aos aspectos internos da empresa que levam à provocação de diferentes espécies de motivação nos seus colaboradores.

Em geral, o clima organizacional envolve uma visão mais ampla e flexível da influência ambiental sobre a motivação, é a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que os membros da empresa influenciando em seu comportamento.

Como é formado?

O clima ou a cultura organizacional de uma empresa é formada a partir das atitudes da empresa, seus valores, processos, procedimentos, Decisões da empresa, sua relação entre os colaboradores e a relação entre os colaboradores e a gestão.

Interações e Comunicação

O que pode afetar o clima organizacional positiva e negativamente?

O que pode afetá-lo?

- **Positivamente**

- Atitudes exemplares da liderança
- Remuneração e benefícios
- Autonomia para os colaboradores
- Infraestrutura adequada, como equipamentos ergonômicos e
- Reconhecimento do trabalho dos colaboradores

- **Negativamente**

- Comunicação deficiente
- Ambiente físico inadequado
- Relações interpessoais conflituosas
- Processos de trabalho ineficientes
- Pouca perspectiva de crescimento

Sua importância?

O clima organizacional é o termômetro de engajamento dos colaboradores e têm o poder de interferir em diversos fatores, desde ambiente de trabalho até resultados e atingimento de metas.

O clima organizacional é um dos principais fatores avaliados pelos candidatos para aceitar uma oferta de emprego. Hoje em dia entre os benefícios empresariais mais desejados pelos funcionários, o salário já não está mais no topo da lista.

Comportamento Esperado

Como os funcionários devem se comportar

- **1. Profissionalismo**

Alguns exemplos de profissionalismo é chegar no horário e cumprir os prazos é essencial, vestir-se de acordo com o código de vestimenta da empresa, usar uma linguagem clara e respeitosa em todas as interações.

- **2. Respeito e Colaboração**

O respeito é essencial em qualquer empresa: Tratar todos com cortesia, independentemente de cargo ou função, colaborar com os colegas, compartilhando informações e ajudando quando necessário e etc.

- **3. Ética e Integridade**

Ser transparente em todas as ações e comunicações, além de assumir a responsabilidade por seus atos e decisões é crucial para um ambiente saudável de trabalho.

- **4. Proatividade e Iniciativa**

Em vez de apenas apontar problemas, oferecer soluções isso é o que de fato coopera na solução de problemas, nesse sentido buscar oportunidades de aprendizado e crescimento profissional é importante para todos.

- **5. Feedback e Comunicação**

Ser receptivo a críticas construtivas e também oferecer feedback de maneira respeitosa. Manter os colegas e supervisores informados sobre o progresso do trabalho e quaisquer desafios.

- **6. Cumprimento de Normas e Políticas**

Conhecer e respeitar as políticas da empresa, incluindo normas de segurança e conduta. E também engajar-se em treinamentos e workshops oferecidos pela empresa.

- **7. Equilíbrio entre Vida Profissional e Pessoal**

Organizar tarefas de forma a equilibrar as demandas do trabalho e da vida pessoal. Cuidar do bem-estar emocional e mental na rotina.

Essas ações ajudam a criar um ambiente de trabalho positivo, onde todos se sentem motivados a contribuir para o sucesso da empresa. Um bom comportamento no local de trabalho não só melhora a dinâmica da equipe, mas também pode impactar positivamente a cultura organizacional de toda a empresa.

Interações esperadas

- **1. Comunicação Diária**

Reuniões regulares, sejam diárias, semanais ou mensais, para discutir projetos, metas e atualizações.

Troca de informações, atualizações e esclarecimentos sobre tarefas e projetos.

- **2. Colaboração em Projetos**

Colaboração em projetos específicos, onde os funcionários de diferentes departamentos ou funções trabalham juntos para alcançar um objetivo comum.

- **3. Feedback e Avaliação**

Interações formais e informais onde os funcionários dão e recebem feedback sobre o desempenho e as expectativas.

Discussões periódicas sobre o desempenho individual e metas de desenvolvimento.

- **4. Treinamento e Desenvolvimento**

Participação em sessões de treinamento, onde os funcionários aprendem novas habilidades e compartilham conhecimentos.

Interações entre funcionários mais experientes e novatos para orientação e desenvolvimento profissional.

- **5. Resolução de Conflitos**

Conversas entre funcionários para resolver discussões ou conflitos de maneira construtiva.

ajuda de um supervisor ou RH para resolver conflitos mais complexos.

- **6. Socialização**

Participação em eventos sociais, como almoços ou dinâmicas de time, que ajudam a fortalecer os laços entre os colegas.

Conversas casuais durante pausas, que ajudam a construir relacionamentos e um ambiente de trabalho mais amigável.

- **7. Coordenação de Tarefas**

Funcionários interagem para delegar e coordenar tarefas, garantindo que todos saibam suas responsabilidades.

Compartilhamento de progresso em tarefas e projetos para manter todos informados.

Essas interações são fundamentais para promover um ambiente de trabalho colaborativo e produtivo, onde os funcionários se sentem apoiados e motivados a contribuir para o sucesso da equipe e da organização.

Importância do Manual da Integração

O Manual de Integração é um instrumento fundamental para garantir que os novos colaboradores se sintam bem-vindos, informados e preparados para desempenhar as suas funções com eficiência e em conformidade com os valores e objetivos da empresa. Funciona como um guia prático e informativo, facilitando a adaptação do colaborador ao ambiente organizacional e promovendo uma transição suave e produtiva.

Comunicação aos novos colaboradores

A comunicação eficaz com os novos colaboradores é essencial para garantir uma integração suave e produtiva. O Manual de Integração serve como o primeiro ponto de contato entre a empresa e o novo membro da equipe, transmitindo informações claras e consistentes sobre a cultura, políticas e expectativas da organização.

- **Boas-vindas:** O manual oferece uma recepção calorosa, demonstrando que a empresa valoriza o novo colaborador e está comprometida com o seu sucesso.
- **Clareza nas Informações:** Todas as políticas, procedimentos e benefícios são apresentados de forma transparente, evitando dúvidas ou mal-entendidos desde o primeiro dia.

- **Canais de Comunicação:** O colaborador é informado sobre como e com quem pode se comunicar em caso de dúvidas, garantindo que se sinta apoiado e integrado à equipe.

Estabelecimento da Cultura Organizacional

- Ao apresentar a missão, visão e valores da empresa, o manual ajuda o colaborador a compreender a identidade da organização e o que é esperado dele em termos de comportamento e atitudes.
- Isso contribui para a construção de uma equipe coesa e alinhada aos objetivos estratégicos da empresa.

Imagem Profissional da Empresa

- Um manual bem elaborado demonstra que a empresa é organizada, preocupada com seus colaboradores e comprometida com a excelência.
- Isso contribui para a construção de uma imagem positiva da empresa, tanto a nível interno como externo.

Transparência e Clareza

- O manual detalha as políticas da empresa, como jornada de trabalho, benefícios, segurança no trabalho e procedimentos em caso de acidentes, evitando mal-entendidos e conflitos.
- Ele também esclarece direitos e deveres do colaborador, promovendo um ambiente de trabalho justo e transparente.

Impactos Positivos

- Com todas as informações necessárias reunidas em um único documento, o colaborador pode se familiarizar rapidamente com a empresa, seus processos e sua equipe, permitindo que ele comece a contribuir de forma produtiva em pouco tempo.
- Ao fornecer informações sobre como as interações e a comunicação devem ocorrer na empresa, o manual promove um ambiente colaborativo e eficiente.
- Ele também estabelece canais de comunicação para que o colaborador saiba a quem recorrer em caso de dúvidas ou problemas.

Impactos Negativos

- O documento pode ser extenso, causando dificuldades em sua leitura completa – dificultando a integração das regras por parte de novos colaboradores
- Conteúdos teóricos podem, por vezes, ser mais difíceis de se adaptar do que os práticos

Conclusão

Este manual apresentou os pilares essenciais da Neve Encantada: nossa **missão, visão e valores**, que guiam nosso compromisso com qualidade, inovação e sustentabilidade; a **estrutura organizacional e políticas internas**, que garantem um ambiente de trabalho organizado e justo; e a **segurança no trabalho**, com medidas preventivas e EPIs para proteger nossos colaboradores. Além disso, destacamos as **expectativas de desempenho**, como profissionalismo e colaboração, e a importância de uma **cultura organizacional** positiva, baseada em respeito e comunicação aberta.

Com essas informações, esperamos que os novos colaboradores se sintam integrados e preparados para contribuir com o sucesso da empresa, ajudando-nos a continuar oferecendo sorvetes que encantam e trazem felicidade aos nossos clientes.

Este manual apresenta os pilares essenciais da Sorveteria Neve Encantada: a nossa missão, visão e valores, que orientam o nosso compromisso com a qualidade, a inovação e a sustentabilidade; a estrutura organizacional e as políticas internas, que garantem um ambiente de trabalho organizado e justo; e a segurança no trabalho, com medidas preventivas e equipamento de proteção individual para proteger os nossos colaboradores. Além disso, destacamos as expectativas de desempenho, nomeadamente profissionalismo e colaboração, bem como a importância de uma cultura organizacional positiva, baseada no respeito e na comunicação aberta.