

4. Jornada de Valor e Catálogo de Serviços

- [4.1. Fluxo da Jornada](#)
- [4.1.1. Macroprocessos do RH/DP \(Entradas e Saídas\)](#)
- [4.2. Catálogo de Serviços](#)

4.1. Fluxo da Jornada

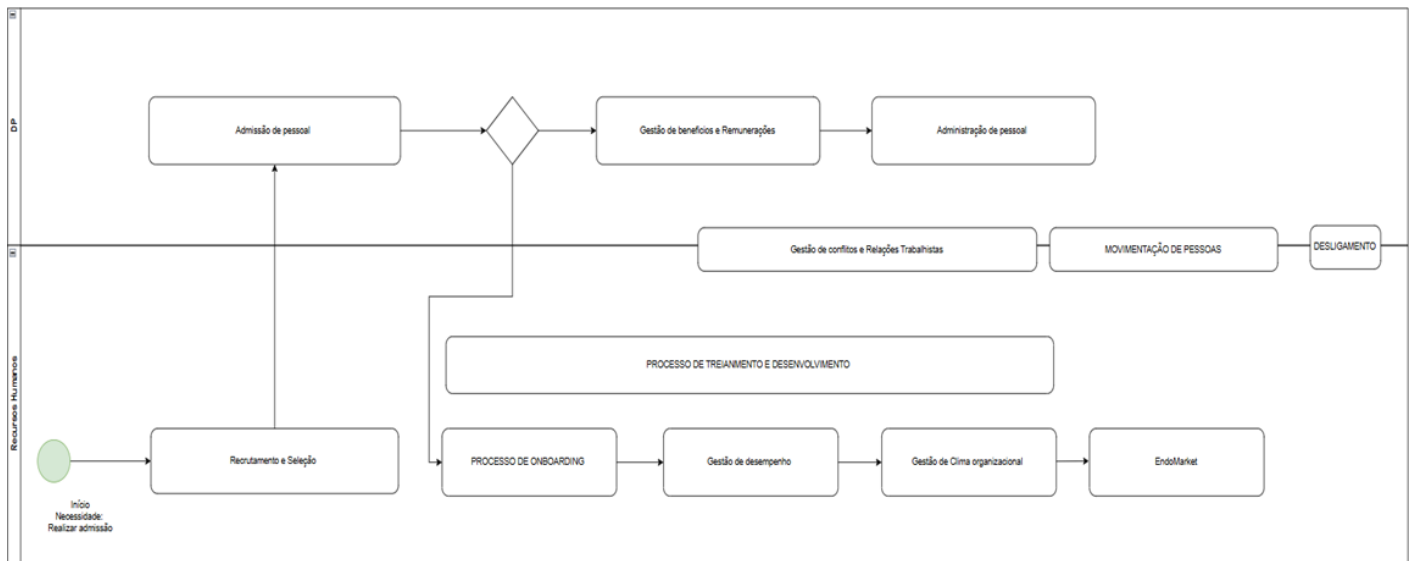


Figura 1 - Fluxo da Jornada

4.1.1. Macroprocessos do RH/DP (Entradas e Saídas)

Macroprocesso	Entradas	Saídas
Recrutamento e Seleção	Solicitação de vaga, total de vagas, perfil do cargo, requisitos técnicos e comportamentais.	Candidatos triados, entrevistas realizadas, candidatos aprovados e encaminhados para admissão.
Onboarding e Integração	Documentação admissional, ASO, contrato assinado, cadastro no sistema.	Colaborador admitido, integrado à cultura, treinado e liberado para atuação.
Gestão de Desempenho	Metas definidas, competências avaliadas, feedbacks de liderança.	Relatórios de desempenho, planos de desenvolvimento, promoções ou ajustes.
Treinamento e Desenvolvimento	Levantamento de necessidades, plano anual de T&D, requisitos legais (NRs, ISO).	Colaboradores capacitados, certificados emitidos, horas treinadas registradas.
Gestão de Clima Organizacional	Pesquisas de clima, feedbacks, indicadores de engajamento.	Relatórios de clima, planos de ação, campanhas internas implementadas.
Gestão de Conflitos e Relações Trabalhistas	Demandas sindicais, acordos coletivos, legislação vigente, ocorrências disciplinares.	ACT/CCT firmados, conflitos mediados, registros jurídicos formalizados.
Gestão de Benefícios e Remuneração	Políticas internas, acordos coletivos, contratos de benefícios, folha de pagamento.	Benefícios ativos, salários pagos, encargos recolhidos, relatórios financeiros.
Administração de Pessoal	Registro de ponto, férias, afastamentos, contratos, folha de pagamento.	Folha processada, férias/afastamentos lançados, obrigações legais cumpridas.
Endomarketing	Planejamento de comunicação interna, campanhas corporativas, diretrizes de cultura.	Comunicados internos, eventos de valorização, maior engajamento cultural.

Tabela 15 - Macroprocessos do RH/DP (Entradas e Saídas)

4.2. Catálogo de Serviços

Nome do Serviço	O Que é e para que serve	Que Pode Solicitar	Como Solicitar (passo a passo)	Inputs Necessários	Outputs a serem recebidos
Requisição de pessoal	Voltado para apoiar a gestão de pessoas e atender às demandas de pessoal	Liderança estratégica e tática	Abrir solicitação pelo canal oficial; Observar documentos de apoio: - IT - Formulário de Requisição de Pessoal; Procedimento de Requisição de Pessoal.	Formulário preenchido; dados/documentos necessários para execução.	Candidato aderente ao perfil solicitado.
Admissão de Colaboradores	Inclusão de novos colaboradores, garantindo conformidade legal.	Liderança estratégica e tática	Candidato selecionado no R&S;	Dados do Candidato selecionado no R&S, documentos pessoais, ASO admissional apto;	Colaborador cadastrado, contrato assinado, crachá benefícios ativos
Onboarding e Integração	Acolhimento de novos colaboradores, apresentando cultura e processos.	Liderança estratégica (N1,N2), tática (N3), Operacional (N4)	Informar a necessidade de agenda treinamento; realizar integração.	Dados do colaborador admitido.	Colaborador integrado e treinado.
Avaliação de experiência	Voltado para apoiar a gestão de pessoas durante os primeiros 90 dias, divididos em dois momentos a cada 45 dias.	Liderança estratégica (N1,N2), tática (N3), Operacional (N4 e N5)	Recebimento das próximas datas de vencimento de contratos de prazo determinado; Realização do período de experiência; Encaminhamento para tratativas.	Formulário / Sistema preenchido; dados/documentos necessários para execução.	Confirmação do serviço prestado registros oficiais; relatórios quando aplicável.

Avaliação de desempenho	Voltado para apoiar a gestão de pessoas através da análise de desempenho do trabalhador;	Liderança estratégica (N1,N2), tática (N3), Operacional (N4 e N5).	Incluir colaborador no ciclo de avaliação; Realizar Avaliação de desempenho; RH consolida resultados.	Formulário preenchido; dados/documentos necessários para execução.	Relatórios de desempenho individuais e coletivos.
Feedbacks	Voltado para apoiar a gestão de pessoas através dos feedbacks contínuos e acordos estabelecidos nesse período.	Liderança estratégica (N1,N2), tática (N3), Operacional (N4 e N5).	Incluir colaborador no ciclo de avaliação; realizar feedback (no mínimo 3 a cada semestre); Acompanhamento.	Formulário preenchido; dados/documentos necessários para execução.	Confirmação do serviço prestado registros oficiais; relatórios quando aplicável.
Treinamento e Desenvolvimento	Serviço voltado para apoiar a gestão de pessoas através de treinamentos e ações de desenvolvimento dos trabalhadores.	Liderança estratégica (N1,N2), tática (N3), Operacional (N4 e N5).	Entrada através da matriz de treinamentos e avaliação de desempenho. RH junto a liderança providenciará as ações previstas.	Matriz de treinamentos, Engenharia de cargo e Avaliação de desempenho	Avaliação da eficácia;
Elogios	Serviço voltado a promoção do clima organizacional	Colaboradores e lideranças	Abrir solicitação pelo canal oficial (Preencher Formulário FM-G-DP-RH-007-CANAL PARA REGISTRO DE ELOGIOS_Rev.00) 2. Observar documentos de apoio: IT - Canal de Comunicação; Procedimento do Canal de Comunicação.	Formulário preenchido; dados.	Comunicação do Elogio;

Reclamação e Denúncia	Serviço voltado a promoção do clima organizacional	Colaboradores e lideranças	Abrir solicitação pelo canal oficial (Preencher Formulário FM-G-DP-RH-006-CANAL DE DENÚNCIA_Rev.00) 2. Observar documentos de apoio: IT - Canal de Comunicação; Procedimento do Canal de Comunicação.	Formulário preenchido; dados.	Ações corretivas aplicadas, quando for o caso; Comunicação das ações.
Gestão de acordo coletivo;	Serviço voltado para acompanhamento, atualizações e melhorias do acordo coletivo e benefícios laborais.	Colaboradores, gestores ou RH, conforme aplicável.	Interface entre Jurídico, Sindicato e Colaboradores.	Reuniões de acompanhamento	Atualização do ACT
Ações disciplinares e desligamentos	Serviço do macroprocesso Gestão de Conflitos e Relações Trabalhista/JURÍDICO, Tem objetivo garantir o alinhamento das expectativas da Autvix e trabalhador;	Colaboradores, gestores ou RH, conforme aplicável.	Abrir solicitação pelo canal oficial; 2. Observar documentos de apoio: IT - Formulário de Solicitação de Desligamento; Formulário de Entrevista de Desligamento; Procedimento de Desligamento.	Formulário preenchido; dados/documentos necessários para execução.	Desligamento efetivado; Formulário de Entrevista de Desligamento Preenchido; Monitoramento dos indicadores gerados.
Controle de ponto e jornadas	Serviço da Administração de ponto da equipe;	Colaboradores e líderes	Acompanhamento do ponto mensal, via sistema de ponto;	Informações do sistema de ponto;	Espelho de ponto e analisados e tratados.
Férias	Serviço do macroprocesso Administração de Pessoal, voltado para apoiar a gestão de pessoas e atender às demandas do ciclo de RH/DP.	Colaboradores, gestores ou RH, conforme aplicável.	Abrir solicitação pelo canal oficial (formulário/sistema/E-mail). 2. RH valida os requisitos. 3. Execução do processo. 4. Comunicação do resultado.	Formulário preenchido; dados/documentos necessários para execução.	Aviso de férias assinado; Gozo de férias.

Arquivamento de documentos	Serviço do macroprocesso Administração de Pessoal, voltado para apoiar a gestão de pessoas e atender às demandas do ciclo de RH/DP.	Colaboradores, gestores ou RH, conforme aplicável.	Arquivamento realizado de forma virtual, em pasta individual, no servidor de dados da empresa.	Documentos para arquivamento.	Documentos arquivados no local e de forma corretas.
Definição de plano de cargos e salários	Serviço do macroprocesso Gestão de Benefícios e Remuneração, voltado para apoiar a gestão de pessoas e atender às demandas do ciclo de RH/DP.	Diretoria, RH, conforme aplicável.	Processo em Construção e Mapeamento.	Processo em Construção e Mapeamento.	Plano de cargos salários estruturado, mapeado e em aplicação.
Administração de benefícios (vale-transporte, alimentação, saúde etc.)	Serviço do macroprocesso Gestão de Benefícios e Remuneração, voltado para apoiar a gestão de pessoas e atender às demandas do ciclo de RH/DP.	Departamento Pessoal e colaboradores	Aceite do colaborador; contratação dos benefícios; Gestão de Benefícios pelo DP.	Informações e dados de benefícios a serem contratados.	Benefícios contratados e geridos regularmente.
Movimentação Interna de Pessoal	Voltado para apoiar a gestão de pessoas e atender às demandas de movimentação interna de pessoal.	Liderança estratégica e tática.	Abrir solicitação pelo canal oficial (Preencher Formulário - FM-G-DP-RH-009-MOVIMENTAÇÃO INTERNA DE PESSOAL_Rev.02) 2. Observar documentos de apoio: IT - Formulário de Movimentação; Procedimento de Movimentação Interna de Pessoal.	Formulário preenchido; dados/documentos necessários para execução.	Movimentação interna efetivada

Festa de Fim de Ano	Serviço do macroprocesso Confraternização/Cultura, voltado para apoiar a gestão de pessoas e atender às demandas do ciclo de RH/DP.	Diretoria, gestores e RH, conforme aplicável.	Diretoria, em conjunto com o setor de RH, é responsável por planejar e definir o cronograma, bem como toda a programação, alinhando datas, horários, atividades e demais detalhes necessários.	Recursos, informações, fornecedores necessários.	Festa de Fim de Ano organizada e realizada.
Outras confraternizações	Serviço do macroprocesso Confraternização, voltado para apoiar a gestão de pessoas e atender às demandas do ciclo de RH/DP.	Colaboradores, gestores ou RH, conforme aplicável.	Diretoria, em conjunto com o setor de RH, é responsável por planejar e definir o cronograma, bem como toda a programação, alinhando datas, horários, atividades e demais detalhes necessários.	Recursos, informações, fornecedores necessários.	Confraternizações organizadas e realizadas.

Tabela 16 - Catálogo de Serviços