

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

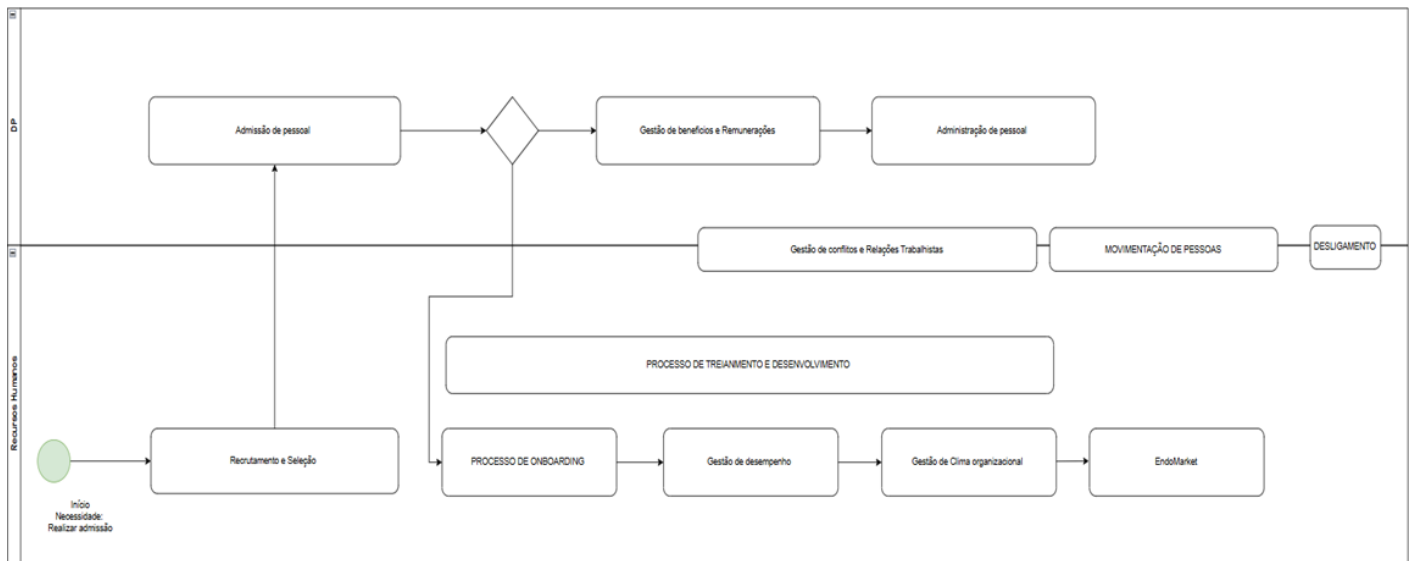


Figura 1 - Fluxo da Jornada

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