

# Manuais - Mobilização

- [MAN-G-MOB-001 - Manual de Mobilização](#)
  - [MAN-G-MOB-001 - Manual de Mobilização Rev.00](#)

# MAN-G-MOB-001 - Manual de Mobilização

# MAN-G-MOB-001 - Manual de Mobilização\_Rev.00

## 1. Identidade Organizacional

### 1.1. Objetivo da Mobilização

Garantir o pleno funcionamento dos contratos e projetos desde o início, assegurando que todos os recursos — humanos, materiais, documentais e logísticos — estejam organizados, validados e liberados em conformidade com os prazos e normas estabelecidas.

### 1.2. Missão da Mobilização

Assegurar que cada mobilização seja realizada com eficiência, segurança e conformidade, entregando ao cliente uma operação pronta para iniciar no prazo e ao colaborador uma jornada organizada, integrada e respeitosa.

### 1.3. Conexão com o SEA

A mobilização está diretamente ligada ao Sistema de Excelência Autvix (SEA), pois representa a primeira entrega de valor ao cliente: conformidade, segurança, eficiência e respeito às exigências legais e normativas.

### 1.4. Valor Gerado

- Para o cliente: confiança, cumprimento de requisitos, início seguro do contrato;
- Para o colaborador: entrada organizada, treinamentos, integração cultural e segurança para execução das atividades;
- Para a Autvix: reputação de excelência, mitigação de riscos contratuais e aumento da competitividade.

## 2 - Estrutura Funcional

- Gerente Administrativo (Marcos Monfardini) - liderança estratégica, decisões de alto impacto e interface com diretoria;

- Coordenador Administrativo (Suhelen Carvalho) – liderança tática, supervisiona equipe e garante prazos e conformidade;
- Analista de Mobilização (Keyser S. Oliveira e Fernanda Carvalho) – responsável técnico pela execução e controle do fluxo;
- Assistente de Segurança/Administrativo (Lucas Lucena e Natália Cruz) – suporte documental e administrativo. suporte em treinamentos, exames e requisitos de SST.

## 2.1. Estrutura Funcional da Organização

<b>Cargo</b>	<b>Missão</b>	<b>Responsabilidades</b>	<b>Autoridades</b>
Assistente de Mobilização I	Auxilia na mobilização de contratos, terceiros e funcionários.	Apoiar na coleta e arquivamento de documentos. Alimentar planilhas e sistemas de mobilização. Apoiar nas demandas logísticas básicas. Cumprir políticas de Segurança, Qualidade e Meio Ambiente.	Enviar documentos sob supervisão. Direito de recusa em situações que comprometam segurança, qualidade ou meio ambiente.
Assistente de Mobilização II	Auxilia na mobilização de contratos, arquivamento e controles básicos.	Acompanhar checklist de documentos. Auxiliar em exames e integrações. Atualizar planilhas de acompanhamento. Cumprir políticas de Segurança, Qualidade e Meio Ambiente.	Enviar documentos e relatórios simples. Direito de recusa em situações que comprometam segurança, qualidade ou meio ambiente.
Assistente de Mobilização III	Auxilia na mobilização; organiza documentos; acompanha prazos.	Conferir documentação completa de colaboradores. Monitorar prazos de exames e treinamentos. Apoiar analistas em mobilizações. Cumprir políticas de Segurança, Qualidade e Meio Ambiente.	Validar documentos junto ao cliente sob supervisão. Direito de recusa em situações que comprometam segurança, qualidade ou meio ambiente.
Assistente de Mobilização IV	Auxilia na mobilização; arquiva e controla documentos; interage com fornecedores.	Controlar documentação de mobilizações simultâneas. Apoiar gestores em mobilizações de médio porte. Organizar relatórios parciais. Cumprir políticas de Segurança, Qualidade e Meio Ambiente.	Validar documentos de maior complexidade. Direito de recusa em situações que comprometam segurança, qualidade ou meio ambiente.

Assistente de Mobilização V	Auxilia na mobilização; arquivar e controlar documentos; interage com fornecedores de documentos; dá suporte aos analistas.	Coordenar mobilizações operacionais. Distribuir tarefas aos assistentes. Apoiar relatórios e auditorias. Cumprir políticas de Segurança, Qualidade e Meio Ambiente.	Representar a equipe em reuniões operacionais. Direito de recusa em situações que comprometam segurança, qualidade ou meio ambiente.
Analista de Mobilização Júnior I	Mobiliza contratos, terceiros e veículos; arquivar documentação; cumprir prazos básicos.	Planejar mobilizações simples. Elaborar relatórios básicos. Negociar prazos iniciais com clientes. Cumprir políticas de Segurança, Qualidade e Meio Ambiente.	Enviar documentos da empresa e de funcionários. Direito de recusa em situações que comprometam segurança, qualidade ou meio ambiente. Pode conduzir veículos autorizados para atividades externas
Analista de Mobilização Júnior II	Mobiliza contratos, terceiros e veículos; participa de auditorias; organiza relatórios.	Executar mobilizações intermediárias. Acompanhar integrações e treinamentos. Elaborar relatórios de acompanhamento. Cumprir políticas de Segurança, Qualidade e Meio Ambiente.	Registrar desvios e propor soluções. Direito de recusa em situações que comprometam segurança, qualidade ou meio ambiente. Pode conduzir veículos autorizados para atividades externas
Analista de Mobilização Júnior III	Mobiliza contratos, terceiros e veículos; organiza relatórios; interage com gestores.	Mobilizar contratos de maior porte com apoio. Representar a equipe em auditorias simples. Apoiar gestores de contrato. Cumprir políticas de Segurança, Qualidade e Meio Ambiente.	Representar contratos quanto à disciplina de mobilização. Direito de recusa em situações que comprometam segurança, qualidade ou meio ambiente. Pode conduzir veículos autorizados para atividades externas
Analista de Mobilização Pleno I	Mobiliza contratos; organiza documentação e liberações; participa de auditorias.	Planejar mobilizações de médio porte. Interagir diretamente com clientes. Supervisionar assistentes em rotinas documentais. Cumprir políticas de Segurança, Qualidade e Meio Ambiente.	Registrar desvios e propor soluções. Direito de recusa em situações que comprometam segurança, qualidade ou meio ambiente. Pode conduzir veículos autorizados para atividades externas

Analista de Mobilização Pleno II	Mobiliza contratos de grande porte; consolida relatórios; responde a auditorias.	Conduzir mobilizações simultâneas. Validar relatórios finais. Liderar equipes de assistentes em campo. Cumprir políticas de Segurança, Qualidade e Meio Ambiente.	Representar o contrato quanto à disciplina de mobilização. Direito de recusa em situações que comprometam segurança, qualidade ou meio ambiente. Pode conduzir veículos autorizados para atividades externas
Analista de Mobilização Pleno III	Mobiliza contratos; supervisiona equipe; organiza auditorias externas.	Mobilizar contratos complexos. Consolidar cronogramas e relatórios. Representar equipe em reuniões de médio impacto. Cumprir políticas de Segurança, Qualidade e Meio Ambiente.	Registrar desvios e propor soluções. Direito de recusa em situações que comprometam segurança, qualidade ou meio ambiente. Pode conduzir veículos autorizados para atividades externas.
Analista de Mobilização Sênior I	Mobiliza contratos estratégicos; supervisiona equipe; organiza relatórios estratégicos.	Planejar mobilizações críticas. Liderar analistas e assistentes. Interagir com clientes estratégicos. Cumprir políticas de Segurança, Qualidade e Meio Ambiente.	Propor soluções estruturais. Direito de recusa em situações que comprometam segurança, qualidade ou meio ambiente. Pode conduzir veículos autorizados para atividades externas
Analista de Mobilização Sênior II	Mobiliza contratos estratégicos; responde por resultados; representa em auditorias.	Conduzir mobilizações estratégicas. Acompanhar auditorias externas. Auxilia a liderar múltiplas frentes de mobilização simultâneas. Cumprir políticas de Segurança, Qualidade e Meio Ambiente.	Representar o contrato em fóruns externos. Direito de recusa em situações que comprometam segurança, qualidade ou meio ambiente. Pode conduzir veículos autorizados para atividades externas
Analista de Mobilização Sênior III	Mobiliza contratos estratégicos de grande porte; atua em melhorias estruturais.	Liderar mobilizações complexas. Desenvolver melhorias contínuas. Integrar processos com SGI/SEA. Cumprir políticas de Segurança, Qualidade e Meio Ambiente.	Representar o contrato em fóruns externos. Direito de recusa em situações que comprometam segurança, qualidade ou meio ambiente. Pode conduzir veículos autorizados para atividades externas

**Tabela 1 - Estrutura Funcional da Mobilização**

# 3 - Gestão de Pessoas e Competências

A matriz de proficiência é um instrumento que traduz níveis de domínio das competências técnicas exigidas na Mobilização, permitindo comparar evolução entre cargos, apoiar decisões de desenvolvimento, promoções e sucessão.

Ela segue uma escala de 7 níveis (NA, 0 a 5):

- **NA** - Não precisa saber: competência não exigida para o cargo. Não entra no cálculo e não prejudica a avaliação;
- **1** - Conhece o básico: está em fase de aprendizagem, requer acompanhamento próximo e suporte frequente;
- **2** - Trabalha sozinho em cenários simples: demonstra competência mínima exigida, mas ainda encontra limitações em situações complexas;
- **3** - Tem autonomia em controles: atende plenamente às expectativas do cargo, cumprindo o que é esperado sem necessidade de supervisão constante;
- **4** - Mentor ativo, referência de boas práticas: além de atender plenamente, ensina colegas, orienta a equipe e dissemina boas práticas;
- **5** - Referência estratégica: atua com excelência, cria soluções inovadoras, influencia processos e políticas, sendo referência dentro e fora da organização.

## 3.1. Matriz de Competências Técnicas (Com Escala de Proficiência)

Cargo	Gestão Documental	Sistemas	Legislação	Comunicação	Mobilização	Auditorias
Assistente I	1	1	1	1	1	1
Assistente II	2	2	2	2	2	2
Assistente III	2	2	2	2	2	2
Assistente IV	2	2	2	2	2	2
Assistente V	3	3	3	3	3	3
Analista Jr I	3	3	3	3	3	3
Analista Jr II	3	3	3	3	3	3
Analista Jr III	3	3	3	3	3	3
Analista Jr IV	3	3	3	3	3	3
Analista Pl I	3	3	3	3	3	3

Analista PI II	4	4	3	4	4	4
Analista PI III	4	4	3	4	4	4
Analista Sr I	4	4	4	4	4	4
Analista Sr II	4	4	4	4	4	4
Analista Sr III	4	4	4	4	4	4
Coordenador	5	5	5	5	5	5

**Tabela 2 - Matriz de Competências Técnicas**

### 3.2. Matriz de Competências Metodológicas (Com Ferramentas e Sistemas)

Competência / Ferramenta	Observações	Exemplos de Pontuação (0–5)
Checklists	Uso operacional; revisão em Pleno/Sênior	NA. não se aplica; 1: Usa com supervisão; 2: Preenche sozinho; 3: Garante cumprimento integral; 4: Revisa e treina equipe; 5: Cria novos checklists integrados ao ERP
Planilhas de Controle*	Excel como base de relatórios	NA. não se aplica; 1: Preenche simples; 2: Monta relatórios básicos; 3: Cria planilhas com autonomia; 4: Cria planilhas dinâmicas; 5: Desenvolve dashboards/BI
Fluxogramas de Processos	Diferencial em níveis iniciais; domínio em Pleno/Sênior	NA. não se aplica; 1: Entende fluxos prontos; 2: Segue fluxos simples; 3: Elabora fluxos do dia a dia; 4: Revisa fluxos; 5: Desenha fluxos de processos
Gestão de Riscos e Oportunidades	Baseada em ISO 9001/45001	NA. não se aplica; 1: Reporta risco com ajuda; 2: Identifica risco em rotinas; 3: Registra e trata riscos; 4: Analisa criticidade; 5: Define metodologia de gestão
Softwares e IA (Word, Excel, PowerPoint, Teams, ClickUp)	Ferramentas do dia a dia	NA. não se aplica; 1: Abre arquivos simples; 2: Usa no básico (digitação/apresentação); 3: Cria relatórios/apresentações; 4: Integra ferramentas; 5: Treina equipe e define padrões

**Tabela 3 - Matriz de Competências Metodológicas**

### 3.3. Matriz Explodida por Cargo/Nível (Metodológicas)\*\*

Cargo / Nível	Checklists	Planilhas	Fluxogramas	Gestão de Riscos	Softwares
---------------	------------	-----------	-------------	------------------	-----------

Assistente I	1	1	1	1	1
Assistente II	2	2	2	1	2
Assistente III	2	2	2	1	2
Assistente IV	3	3	2	2	2
Assistente V	3	3	3	2	2
Analista Júnior I	3	3	3	2	3
Analista Júnior II	3	3	3	2	3
Analista Júnior III	3	3	3	3	3
Analista Júnior IV	3	3	3	3	3
Analista Júnior V	4	3	3	3	3
Analista Pleno I	4	3	3	3	3
Analista Pleno II	4	4	3	3	3
Analista Pleno III	4	4	4	3	3
Analista Pleno IV	4	4	4	3	3
Analista Pleno V	4	4	4	3	3
Analista Sênior I	4	4	4	3	3
Analista Sênior II	4	4	4	3	3
Analista Sênior III	4	4	4	4	3
Analista Sênior IV	4	4	4	4	4
Analista Sênior V	4	4	4	4	4
Coordenador	5	5	5	5	5

**Tabela 4 - Matriz Explodida por Cargo/Nível**

### 3.4. Matriz de Competências Culturais - Comportamentos Observáveis

Competência / Valor	NA	0 – Diferencial	1 – Básico	2 – Cenários Simples	3 – Cenários Complexos	4 – Mentor Ativo
---------------------	----	-----------------	------------	----------------------	------------------------	------------------

Segurança	Não aplicável ao cargo.	Apoia campanhas internas de segurança e repassa materiais.	Conhece de forma inicial os documentos exigidos pelo cliente (ASO, treinamentos, certificados). Precisa de acompanhamento para validar.	Confere checklists básicos de segurança documental (ASO válido, treinamentos obrigatórios mínimos). Cumprer prazos com supervisão parcial.	Garante documentação correta e validada em mobilizações críticas, atuando de forma autônoma.	Orienta colegas na interpretação de requisitos normativos/documentais e corrige inconsistências.
Inovação	Não aplicável.	Sugere pequenas melhorias em planilhas ou controles.	Aprende novos métodos com orientação.	Testa ideias em atividades simples de mobilização.	Propõe ajustes em processos de mobilização com resultados práticos.	Ensina equipe a aplicar novas práticas e sistematiza inovações.
Sustentabilidade	Não aplicável.	Apoia campanhas internas (reciclagem, sociais).	Cumprer normas ambientais com supervisão.	Evita desperdícios de tempo, energia e materiais.	Integra práticas sustentáveis em sua rotina administrativa.	Dissemina práticas sustentáveis para equipe e clientes.
Foco no Cliente	Não aplicável.	Apoia em demandas administrativas do cliente.	Responde solicitações básicas com supervisão.	Cumprer prazos simples e mantém comunicação objetiva.	Antecipar necessidades e garante entregas documentais sem retrabalho.	Ensina colegas a lidar com clientes e resolve conflitos de documentação.

Excelência	Não aplicável.	Apoia revisões básicas de documentos.	Faz entregas simples com supervisão.	Garante qualidade mínima em tarefas rotineiras.	Mantém padrões de qualidade em cenários complexos.	Ensina colegas a revisar, testar e corrigir processos de mobilização.
Respeito	Não aplicável.	Mantém postura cordial no dia a dia.	Aprende formas respeitadas de comunicação.	Demonstra respeito em interações internas.	Promove respeito em interações com clientes e fornecedores.	Atua como referência ética na equipe, combate preconceitos.
Confiança	Não aplicável.	Apoia no compartilhamento de informações simples.	Cumpe pequenas promessas com supervisão.	Entrega rotinas de forma confiável e pontual.	Inspira confiança em colegas, gestores e clientes.	Orienta equipe sobre transparência e ética.
Atitude de Dono	Não aplicável.	Sugere melhorias em pequenas rotinas.	Assume pequenas responsabilidades com apoio.	Assume tarefas de rotina sem supervisão.	Assume mobilizações críticas, resolve problemas com autonomia.	Ensina equipe a agir com proatividade e responsabilidade.

**Tabela 5 - Matriz de Competências Culturais - Comportamentos Observáveis**

### 3.5. Matriz de Competências Culturais (DNA Autvix)\*\*

Competência Cultural	Assist. I	Assist. II	Assist. III	Assist. IV	Assist. V	An. Jr I	An. Jr II	An. Jr III	An. Pl I	An. Pl II	An. Pl III	An. Sr I	An. Sr II	An. Sr III	Coo (N3)
Segurança (documental) e Física	1	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4-5
Inovação	0	1	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4-5

Sustentabilidade	0	1	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4-5
Foco no Cliente	1	1	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4-5
Excelência	1	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4-5
Respeito	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Confiança	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5
Atitude de Dono	1	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4-5
Colaboração	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4-5
Evolução Contínua	1	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4-5

**Tabela 6 - Matriz de Competências Culturais**

### 3.6. Matriz de Soft Skills

Competência	Exemplos de Pontuação (1-5)
Organização e Gestão do Tempo	1: Reconhece importância mas não aplica; 2: Cumpre tarefas básicas com supervisão; 3: Garante prazos operacionais com autonomia; 4: Orienta colegas em gestão do tempo; 5: Cria métodos e garante zero atraso
Atenção a Detalhes / Precisão	1: Reconhece, mas não aplica; 2: Evita erros básicos em rotinas simples; 3: Consolidar controles com autonomia; 4: Revisa trabalhos de colegas; 5: Define padrões de precisão para a área
Disciplina e Cumprimento de Normas	1: Cumpre apenas quando lembrado; 2: Aplica normas básicas; 3: Cumpre sem falhas; 4: Orienta colegas no cumprimento; 5: Inspira disciplina e cria mecanismos de controle
Sigilo e Confidencialidade	1: Precisa de supervisão para manter sigilo; 2: Mantém sigilo em rotinas simples; 3: Garante confidencialidade em processos; 4: Orienta colegas sobre sigilo; 5: Inspira confiança e é referência em LGPD/confidencialidade
Comunicação Clara e Transparente	1: Comunicação inadequada; 2: Passa informações simples; 3: Conduz reuniões com clareza; 4: Orienta a equipe em comunicação; 5: Representa empresa em fóruns estratégicos

Empatia e Relacionamento Interpessoal	1: Precisa supervisão para lidar com pessoas; 2: Demonstra empatia em situações simples; 3: Reforça práticas de respeito e inclusão; 4: Orienta equipe em empatia; 5: Inspira cultura de empatia
Resolução de Problemas / Proatividade	1: Resolve apenas problemas solicitados; 2: Corrige falhas simples; 3: Resolve recorrentes com autonomia; 4: Orienta colegas em resolução; 5: Cria soluções inovadoras e dissemina práticas
Flexibilidade e Adaptabilidade	1: Resiste a mudanças; 2: Aceita mudanças simples; 3: Adapta-se em novos cenários; 4: Orienta equipe em mudanças; 5: Lidera adaptações em processos críticos
Trabalho em Equipe e Colaboração	1: Não coopera; 2: Apoia colegas em tarefas simples; 3: Colabora ativamente em equipe; 4: Resolve conflitos e promove união; 5: Inspira cooperação e celebra vitórias
Resiliência / Trabalho sob Pressão	1: Não suporta pressão; 2: Cumpre sob supervisão; 3: Lida com pressões simples; 4: Mantém desempenho em picos; 5: Inspira colegas em cenários críticos

**Tabela 7 - Matriz de Competências Comportamentais/Soft Skills**

Nível	Organização/Tempo	Precisão	Disciplina	Sigilo	Comunicação	Empatia	Resolução de Problemas	Flexibilidade	Trabalho em Equipe
I	1	1	1	1	1	1	1	1	1
II	1	1	1	1	1	2	1	1	1
III	1	1	1	1	2	2	1	1	1
IV	2	2	1	2	2	2	1	2	1
V	2	2	2	2	2	2	1	2	2
VI	2	2	2	2	2	2	2	2	2
VII	2	2	2	2	2	2	2	2	2
VIII	2	2	2	2	2	2	2	2	2
IX	3	3	3	3	3	3	3	3	3
X	3	3	3	3	3	3	3	3	3
XI	3	2	3	3	3	3	3	3	4

I	4	4	4	4	4	4	4	4	4
II	4	2	4	4	4	4	4	4	4
III	4	2	4	4	4	4	4	4	4
na	5	5	5	5	5	5	5	5	5

**Tabela 8 - Matriz de Competências Comportamentais/Soft Skills**

### 3.7. Resultados (Lideranças Níveis 3, 4 e 5)

Objetivo: Avaliar diretamente o atingimento de metas e indicadores de desempenho das lideranças da Mobilização, refletindo a capacidade de traduzir a estratégia da Autvix em resultados concretos e mensuráveis.

Competência / Item	4 – Mentor Ativo	5 – Referência Estratégica
Cumprimento de metas departamentais (KPIs)	Orienta equipe no atingimento de metas, ajusta recursos e prioridades.	Supera metas estratégicas, influencia resultados corporativos e de clientes.
Gestão de produtividade e qualidade da equipe	Monitora retrabalho, garante cumprimento de prazos e orienta boas práticas.	Eleva produtividade e qualidade, reduzindo desvios e estabelecendo novos padrões.
Indicadores financeiros e de eficiência	Assegura eficiência operacional e orienta equipe no uso racional de recursos.	Define estratégias financeiras/operacionais de impacto, garantindo maior retorno para a Autvix.
Contribuição para inovação e melhoria contínua	Lidera melhorias internas e orienta equipe em práticas de inovação.	Conduz projetos de inovação reconhecidos e replicáveis, fortalecendo o SEA.
Implementação da documentação SEA	Lidera a aplicação de novos procedimentos/documentos no setor, garantindo uso prático.	Conclui 100% da documentação da vertical, assegurando rastreabilidade e integração ao SEA até 2025.

**Tabela 9 - Itens Avaliados com Escala Restrita (Somente 4-5)**

Cargo / Nível	Cumprimento de Metas	Gestão da Produtividade	Indicadores Financeiros	Inovação & Melhoria	Implementação Documentação SEA
Líder N3	4	4	4	4	4
Líder N4	4	4	4	4	4

Líder N5	5	5	5	5	5
Coordenador	5	5	5	5	5

**Tabela 10 - Matriz Explodida por Cargo/Nível (Liderança) - (escala restrita, apenas 4-5, aplicada a líderes N3, N4, N5 e Coordenadores)**

## 3.8. Procedimento de Onboarding

O Onboarding de Mobilização é o processo que garante que todos os trabalhadores, veículos, materiais e terceiros sejam integrados, capacitados e alinhados às normas internas e externas antes do início efetivo das atividades. Ele é dividido em três fases principais:

### A. Primeiro Dia – Onboarding Institucional

Objetivo: Garantir acolhimento adequado e alinhamento com os valores, normas e processos da empresa antes da mobilização.

Conteúdos Principais:

- **Acolhimento e Apresentação Institucional:** missão, visão, valores, DNA Autvix, estrutura organizacional, áreas de apoio (RH, DP, SESMT, Logística, Suprimentos);
- **Políticas e Termos:** Código de Ética e Conduta; Política de Privacidade/LGPD; canais de denúncia (confidencialidade e não retaliação);
- **Recursos e Acessos:** criação de e-mail corporativo; acesso às plataformas internas (Academia Autvix, RHID/RHvix, ClickUp); formulários padrão; calendário institucional;
- **Ponto e Benefícios (DP):** orientações para uso do ponto eletrônico; integração de benefícios (VT – GVBus, VR, saúde, odontológico, seguro, Gympass).

Evidências/Registros:

- Lista de presença ou inscrição na Academia Autvix;
- Termos de ciência assinados;
- Checklists de acesso e benefícios concluídos.

### B. Primeira Semana - Onboarding Normativo

Objetivo: Garantir que todos os mobilizados cumpram normas legais, regulamentos internos e requisitos de segurança.

Treinamento obrigatórios:

- Normas Regulamentadoras aplicáveis (NR-1, NR-6, NR-7, NR-10, NR-12, NR-18, entre outras) ;
- Treinamentos normativos da área do cliente;
- LGPD aplicada à mobilização: tratamento de dados pessoais de trabalhadores e terceiros.

Para Trabalhadores:

- Regras de transporte seguro, rotas, EPIs obrigatórios, checklists de embarque

Evidências/Registros:

- Certificados de treinamentos;
- Checklists de inspeção;
- Relatórios de manutenção;
- Lista de presença.

### **C. Primeiro Mês - Onboarding Técnico**

Objetivo: Consolidar práticas operacionais e monitorar o desempenho da mobilização com base em indicadores e feedback estruturado.

Treinamentos Técnicos por Função:

- Treinamento sobre os processos de mobilização;
- Treinamento nos procedimentos dos clientes;
- Treinamento básico de segurança, leitura e interpretação de ASO e riscos ocupacionais;
- Treinamento sobre controle de vencimentos das NR's e crachás operacionais;
- Integração às rotinas operacionais e sistemas internos.

Evidências/Registros:

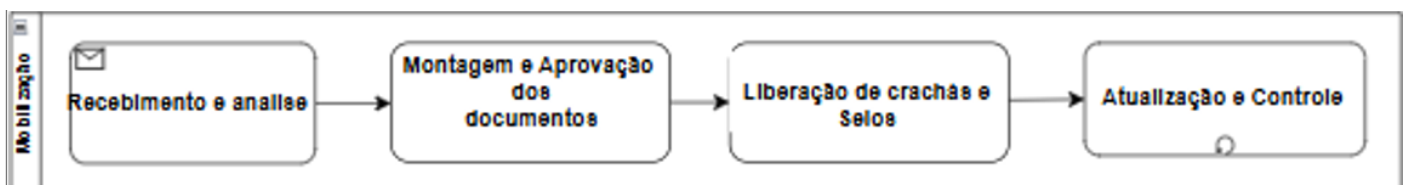
- Relatórios de indicadores;
- Listas de treinamentos técnicos;
- Checklists de rotas;
- Registros de ocorrências.

Período de Experiência (45-90 dias):

Avaliação do período de Experiência e alinhamento das expectativas.

## 4 - Jornada de Valor e Catálogo de Serviços

### 4.1. Fluxo da Jornada



**Figura 1 - Fluxo da Jornada**

## 4.2. Catálogo de Serviços

Nome do Serviço	Objetivo	Quem Pode Solicitar	Como Solicitar	Principais Inputs	Outputs	SLA	Contato
Mobilização de Contratos	Mobilizar contrato. Através do envio de documentação empresarial para validação.	Liderança	E-mail e Forms institucional direcionado ao setor de Mobilização; WhatsApp e E-mail Informar dados mínimos: cliente, contrato, previsão de início e necessidade específica.	Dados do contrato Contatos do Cliente Documentos empresariais Lista de recursos a mobilizar Requisitos do Cliente	KOM realizada; Documentação enviada e validada; Plano de mobilização definido; Liberação do contrato.	Prazo definido pelo Cliente - 30 dias	mobilização@autvix.com.br
Mobilização de Trabalhador	Liberação e envio de colaboradores para contratos e obras	Liderança	Solicitação Reunião de Mobilização, KOM, WhatsApp e E-mail	Documentos admissionais, exames, treinamentos obrigatórios, procedimentos dos clientes.	Colaborador apto e mobilizado	Prazo definido pelo Cliente - 7 a 15 dias	mobilização@autvix.com.br
Mobilização de Veículos	Disponibilizar veículos para transporte de pessoal, materiais e apoio logístico	Liderança	Solicitação Reunião de Mobilização, KOM, WhatsApp e E-mail	Documentos dos veículos, procedimentos dos clientes.	Veículos disponíveis	Prazo definido pelo Cliente - 7 a 15 dias	mobilização@autvix.com.br
Mobilização de Materiais	Garantir envio de equipamentos, ferramentas e EPI para execução de atividades	Liderança	Solicitação Reunião de Mobilização, KOM, WhatsApp e E-mail	Lista de materiais, quantidades, prazos, procedimentos dos clientes.	Materiais entregues e conferidos	Prazo definido pelo Cliente - 7 a 15 dias	mobilização@autvix.com.br

Mobilização de Terceiros	Liberação de prestadores de serviços e fornecedores	Liderança	Solicitação Reunião de Mobilização, KOM, WhatsApp e E-mail	Documentação legal, certificados, contrato, procedimentos dos clientes.	Terceiros habilitados e mobilizados	Prazo definido pelo Cliente - 7 a 15 dias	mobilização@autvix.com.br
--------------------------	---	-----------	--	---	-------------------------------------	---	---------------------------

**Tabela 11 - Catálogo de Serviços**

## 5 - Processos Operacionais

Objetivo: Padronizar a execução das atividades de mobilização de contrato, trabalhadores, veículos, materiais e terceiros, assegurando eficiência, segurança e conformidade com os requisitos internos e dos clientes.

### 5.1. Geral dos Processos de Mobilização

1. Mobilização de Contratos;
2. Mobilização de Trabalhadores;
3. Mobilização de Veículos;
4. Mobilização de Materiais;
5. Mobilização de Terceiros.

### 5.2. Processos-Chave Detalhados

#### 5.2.1. Mobilização de Contratos

- Objetivo: Liberação de Contrato e aprovação da empresa a ser mobilizada;
- Dono do Processo: Liderança e equipe de Mobilização;
- Entradas: Documentos Empresariais dentro da validade, procedimentos do cliente;
- Saídas: Contrato mobilizado e liberado para mobilizar colaboradores previstos;
- SLA: Prazo definido pelo cliente (30 dias);
- Contato: mobilização@autvix.com.br.

#### 5.2.2. Mobilização de Trabalhadores

- Objetivo: Liberação e envio de colaboradores para contratos e obras;
- Dono do Processo: Liderança e equipe de Mobilização;
- Entradas: Documentos admissionais, exames, treinamentos obrigatórios, procedimentos do cliente;
- Saídas: Colaborador apto e mobilizado;

- SLA: Prazo definido pelo cliente (7 a 15 dias);
- Contato: mobilização@autvix.com.br;
- Padrões/Normas Aplicáveis: NR-1, NR-6, NR-7, NR-10, NR-12, NR-18, ISO 9001:2015, ISO 45001:2018.

Fluxo em Etapas:

1. Recebimento da solicitação via reunião de mobilização, KOM, WhatsApp ou e-mail;
2. Análise e Conferência da documentação;
3. Verificação de treinamentos obrigatórios e exigências do cliente;
4. Cadastro no sistema interno e do cliente;
5. Liberação dos crachás;
6. Registro final e evidências;
7. Controle de Vencimentos.

### 5.2.3. Mobilização de Veículos

- Objetivo: Disponibilizar veículos para transporte de pessoal, materiais e apoio logístico;
- Dono do Processo: Liderança e Mobilização;
- Entradas: Documentos dos veículos, procedimentos dos clientes;
- Saídas: Veículos disponíveis e liberados para transporte;
- SLA: Prazo definido pelo cliente (7 a 15 dias);
- Contato: mobilização@autvix.com.br;
- Padrões/Normas Aplicáveis: Padrão do cliente.

Fluxo em Etapas:

1. Recebimento da solicitação via reunião de mobilização, KOM, WhatsApp ou e-mail;
2. Análise e Conferência da documentação;
3. Verificação de treinamentos obrigatórios e exigências do cliente;
4. Cadastro no sistema interno e do cliente;
5. Liberação do veículo;
6. Registro final e evidências;
7. Controle de Vencimentos.

### 5.2.4 Mobilização de Materiais

Objetivo: Garantir envio de equipamentos, ferramentas e EPIs para execução de atividades.

- Dono do Processo: Liderança, Suprimentos e mobilização;
- Entradas: Lista de materiais, NF. quantidades, prazos, procedimentos do cliente;
- Saídas: Materiais entregues e conferidos;
- SLA: Prazo definido pelo cliente (7 a 15 dias);
- Contato: mobilização@autvix.com.br;
- Padrões/Normas Aplicáveis: NR-6, NR-11, NR-18, Padrão do cliente.

Fluxo em Etapas:

1. Recebimento da solicitação via reunião de mobilização, KOM, WhatsApp ou e-mail;
2. Elaboração de Book com a listagem dos materiais;
3. Registro da entrega;
4. Evidências arquivadas.

### 5.2.5. Mobilização de Terceiros

- Objetivo: Liberação de prestadores de serviços e fornecedores;
- Dono do Processo: Liderança, Suprimentos e Contratos;
- Entradas: Documentação legal, certificados, contratos e procedimentos do cliente;
- Saídas: Terceiros habilitados e mobilizados;
- SLA: Prazo definido pelo cliente (7 a 15 dias);
- Contato: mobilização@autvix.com.br;
- Padrões/Normas Aplicáveis: LGPD, NR-1, ISO 9001:2015, Política de Fornecedores Autvix.

Fluxo em Etapas:

1. Recebimento da solicitação via reunião de mobilização, KOM, WhatsApp ou e-mail;
2. Verificação da documentação legal e certificações;
3. Validação contratual;
4. Liberação para mobilização;
5. Liberação dos crachás;
6. Registro final e evidências;
7. Controle de Vencimentos.

## 6 - Gestão de Interfaces e Relacionamento

Objetivo: Garantir clareza, padronização e eficiência nas interações com áreas internas, clientes, fornecedores e demais stakeholders envolvidos nos processos de mobilização de trabalhadores, veículos, materiais e terceiros.

### 6.1. Mapa dos Stakeholders Internos

Área/Setor	Papel no Processo de Mobilização	Forma de Interação	Frequência
RH/DP	Recebimento de solicitações, gestão de documentação de colaboradores	Reuniões de mobilização, e-mail, Whatsapp	Conforme demanda/Reunião de Mobilização
SESMT	Liberação de segurança, treinamentos obrigatórios	Reuniões de mobilização, e-mail, Whatsapp	Conforme demanda/Reunião de Mobilização

Operações Operacionais	Validação de equipes, liberação de transporte e recursos	Reuniões de mobilização, e-mail, KOM, Whatsapp	Diária / Conforme necessidade
Suprimentos /Logística	Liberação de materiais, veículos e equipamentos	Reuniões de mobilização, e-mail, KOM, Whatsapp	Conforme demanda/Reunião de Mobilização
Financeiro	Processos de pagamento de terceiros e fornecedores	E-mail	Conforme necessidade

**Tabela 12 - Mapa dos Stakeholders Internos**

## 6.2. Mapa dos Stakeholders Externos

Stakeholder	Papel no Processo	Forma de Interação	Frequência
Clientes	Aprovação final da mobilização e prazos	E-mail, reuniões de mobilização	Conforme contrato
Prestadores de Serviços	Execução das atividades contratadas	E-mail, WhatsApp, reuniões	Conforme necessidade
Transportadoras	Disponibilização de veículos e rotas	E-mail, reuniões operacionais	Semanal / Conforme demanda

**Tabela 13 - Mapa dos Stakeholders Externos**

## 6.3. Política de Atendimento (Princípios de Conduta)

1. Transparência: Informações claras, completas e dentro dos prazos acordados;
2. Padronização: Uso de canais oficiais de comunicação e formulários padronizados;
3. Confidencialidade: Proteção dos dados e informações internas e externas, conforme LGPD;
4. Agilidade: Respostas rápidas e priorização de demandas críticas de mobilização;
5. Postura Colaborativa: Trabalho integrado entre áreas internas e parceiros externos.

## 6.4. Canais de Comunicação

1. E-mail Institucional: mobilização@autvix.com.br;
2. Sistemas Internos: ClickUp;
3. Reuniões de Mobilização: Mensal;
4. WhatsApp Corporativo: Para alinhamentos operacionais rápidos;
5. Portal do Cliente: Upload de documentação e relatórios.

## 6.5. Procedimento de Reclamações/Solicitações

1. Registro: Solicitação formal via e-mail ou sistema interno (ClickUp);
2. Classificação: Priorização conforme urgência (P0, P1, P2);
3. Análise: Responsável avalia e define plano de ação;
4. Tratativa: Implementação da solução, com registro da ação tomada;
5. Retorno: Feedback formal ao solicitante e registro no histórico.

## 7 - Governança, Controles e Gestão de Riscos

Objetivo: Estabelecer alçadas de aprovação, estruturas de controle e estratégias de mitigação de riscos para assegurar conformidade, eficiência e segurança nos processos de mobilização.

### 7.1. Matriz de Alçadas

<b>Processo / Atividade</b>	<b>Líder Mobilização</b>	<b>Coordenador Mobilização</b>	<b>Gerente Administrativo</b>	<b>Diretor Administrativo</b>	<b>Liderança</b>
Mobilização de Recursos	Recomenda	Informado	Informado	N.A	Aprova
Movimentação interna de mobilização (troca de projeto, realocação de contrato)	Recomenda	Informado	Informado	N.A	Aprova
Definição/alteração de procedimentos de mobilização (fluxos, checklists, prazos de entrega documental)	Recomenda	Aprova	Informado	N.A	Informado
Aquisição de crachás e recursos para liberação da mobilização, valor até R\$ 500,00;	Recomenda	Aprova	Informado	N.A	Informado
Aquisição de crachás e recursos para liberação da mobilização, valor até R\$ 3000,00	Recomenda	Aprova	Informado	N.A	Informado

**Tabela 14 - Matriz de Alçadas**

### 7.2. Estruturas de Controle

## Controles Sugeridos para Mobilização:

- Auditorias Internas: Verificação trimestral dos processos de mobilização para conformidade com NRs, contratos e prazos;
- Checklists Operacionais: Aplicação obrigatória em cada mobilização para trabalhadores, veículos, materiais e terceiros;
- Relatórios Periódicos: Indicadores de desempenho e atrasos;
- KPIs de Conformidade:
  - % de mobilizações dentro do prazo (SLA);
  - % de não conformidades tratadas dentro do prazo.

## 7.3. Matriz de Riscos Operacionais

Risco Identificado	Impacto Potencial	Probabilidade	Mitigação (Ações de Controle)	Responsável
Atraso na entrega da documentação de mobilização	Atraso no início do contrato; penalidades contratuais; insatisfação do cliente	Média	Controle de prazos com planilha; checklist de conferência; reuniões mensais de status	Analista de Mobilização
Colaborador sem treinamentos ou EPI obrigatórios	Bloqueio de acesso; não conformidade em auditorias; riscos de segurança indiretos	Alta	Validação antecipada de treinamentos; integração com SESMT; uso de plataforma de controle de certificados	Assistente Mobilização + SESMT
Inconformidade de documentos junto ao cliente	Reprovação de mobilização; atraso em liberações; desgaste de imagem	Média	Conferência dupla (4 olhos); padronização de formulários; checklist	Coordenador de Mobilização
Colaborador não mobilizado no prazo	Interrupção de atividades; custo extra de mobilização	Média	Planejamento prévio com áreas demandantes; backups de recursos; follow-up diário até liberação	Analista de Mobilização
Atraso de fornecedores (clínicas, treinamentos, crachás)	Mobilização incompleta; insatisfação do cliente	Média	Contratos com SLA definido; homologação de múltiplos fornecedores	Coordenador Mobilização
Falha em comunicação com cliente	Retrabalho; desgaste de relacionamento	Média	Padronizar relatórios de status; escuta ativa e canais oficiais (Teams/Email)	Analista Sênior Mobilização

Colaborador com documentação falsa ou inválida	Multas; risco jurídico	Baixa	Validação documental via sistemas oficiais (gov.br, eSocial, SEFIP)	Analista Mobilização + RH
Não conformidades apontadas em auditorias	Plano de ação corretivo; perda de contrato em casos graves	Média	Auditorias internas periódicas; aplicação de lições aprendidas	Coordenador Administrativo

**Tabela 15 - Matriz de Riscos Operacionais**

## 8 - Rituais de Gestão

Objetivo: Definir fóruns de gestão e cadência para garantir alinhamento, acompanhamento e melhoria contínua dos processos de mobilização.

Reunião / Fórum	Objetivo	Frequência	Duração	Participantes	Outputs
Reunião de Planejamento de Mobilização	Validar demanda de mobilização, prazos, requisitos de cliente e recursos necessários.	Mensal	1h	Coordenador Mobilização, Analistas, Assistentes, RH/DP, SESMT, Liderança e Planejadores	Cronograma de mobilização atualizado; Ata atualizada
Reunião de Acompanhamento Operacional	Monitorar andamento da documentação, exames, treinamentos e crachás. Identificar pendências e riscos.	Mensal	1h	Analistas e Assistentes de Mobilização, SESMT, RH/DP	Relatório de status; lista de pendências e responsáveis.
Reunião de Integração com Cliente	Alinhar prazos, critérios específicos, auditorias e liberação de acessos.	Conforme contrato	1h	Coordenador Mobilização, Gestor do Contrato, Cliente	Relatório de alinhamento; atas de reunião; plano de ação de ajustes.

Reunião de Controle de Indicadores (KPIs)	Avaliar indicadores de tempo médio de mobilização, assertividade documental, não conformidades e Melhorias	Mensal	1h	Coordenador, Gerente Administrativo, Analistas, SESMT	Dashboard de KPIs; plano de correção.
---	--	--------	----	---	---------------------------------------

**Tabela 16 - Rituais de Gestão**

## 9 - Melhoria Contínua e Inovação

Objetivo: Estruturar o sistema de sugestões e o backlog de melhorias para assegurar inovação e evolução contínua dos processos de mobilização, garantindo agilidade, confiabilidade e alinhamento com as necessidades operacionais dos contratos.

Procedimento de Sugestões:

Todos os colaboradores envolvidos na mobilização podem registrar sugestões no ClickUp ou via formulário físico/digital.

- A equipe de Mobilização classifica cada sugestão em três categorias:
  - Operacional - voltada para ajustes em checklists, cronogramas e rotinas de campo;
  - Estratégica - relacionada a integração com áreas clientes, fornecedores e lideranças;
  - Inovação - adição de novas tecnologias, ferramentas digitais ou metodologias que aumentem eficiência e confiabilidade.
- As sugestões são avaliadas na \*reunião de indicadores\*, junto com os indicadores do departamento;
- As aprovadas entram no Backlog de Melhorias, com designação de responsável e prazo.

*Processo de Lições Aprendidas*

- Após eventos críticos (ex.: mobilizações em massa, falhas em transporte, atrasos em treinamentos, pendências documentais), deve ser realizada uma reunião de análise crítica;
- Devem ser registradas as causas, impactos e ações corretivas/preventivas;
- As lições aprendidas são registradas no Backlog de Melhorias, para assegurar melhoria contínua e padronização.

Oportunidade	Responsável	Status	Prazo
Implantação do Sistema RH Vix (substituindo planilhas manuais)	TI	Em andamento	01/2026
Automatizar checklist de mobilização no ClickUp	Coord. Mobilização	Em andamento	30/10/2025

Atualização de dados cadastrais e fotográficos dos colaboradores.	Assistente Mobilização	Em andamento	
Tempo médio de mobilização de um colaborador (da solicitação à liberação)	Analista Mobilização	Finalizado	11/12/2025
Criar um formulário SLA de atendimento a solicitações de gestores/contratos.	Analista Mobilização	Em andamento	
Criar um formulário Pesquisa de satisfação de gestores quanto ao atendimento da Mobilização.	Analista Mobilização	Finalizado	11/12/2025
Criar um formulário Pesquisa de clima com colaboradores mobilizados (acolhimento, integração, suporte).	Analista Mobilização	Em andamento	
Criar um formulário para solicitação de desmobilização de pessoas e materiais.	Analista Mobilização	Em andamento	
Guia de Mobilização	Analista Mobilização	Em andamento	
Unificar em um slide apresentando os dados das pessoas mobilizadas e desmobilizadas dentro da data de corte do mês (quantos entraram e quantos saíram por contrato).	Analista Mobilização	Em andamento	
Incluir, ao final da apresentação, um slide com os desvios, retrabalhos e pontos críticos (“dores”), para que possam ser tratados e acompanhados.	Analista Mobilização	Em andamento	
Criar painel de indicadores de mobilização	Coord. Mobilização	Finalizado	11/12/2025
Padronizar integração com fornecedores	Analista Mobilização	Pendente	01/2026

**Tabela 17 - Backlog de Melhorias**

## 10 - Gestão de Desempenho

Objetivo: Medir resultados do Departamento de Mobilização com clareza, diferenciando KPIs de rotina (operacionais), que asseguram o cumprimento das obrigações legais e a confiabilidade das entregas, e OKRs estratégicos, que direcionam a inovação, a cultura e o avanço contínuo dos processos.

KPIs de Rotina (Operacionais):

Indicadores básicos e obrigatórios que garantem consistência na execução:

- Tempo médio de mobilização de um colaborador (da solicitação à liberação);
- SLA de atendimento a solicitações de gestores/contratos.

KRs Estratégicos (Inovação e Avanço):

Foco em resultados transformacionais que impulsionam a área para níveis de excelência:

- OKR 1- Aumentar a eficiência da gestão de pessoas na mobilização
  - Indicador: estruturação de procedimentos documentados e treinados;
  - Meta: 100% dos processos de mobilização padronizados e treinados até o final do ciclo.

Indicadores de Satisfação:

Avaliação qualitativa para reforçar confiança e melhoria contínua:

- Pesquisa de clima com colaboradores mobilizados (acolhimento, integração, suporte);
- Pesquisa de satisfação de gestores quanto ao atendimento da Mobilização;
- Formulário de Desmobilização quanto o fim do contrato.

## 11 - Controle de Documento

Objetivo: Garantir rastreabilidade, atualização e governança do Manual de Mobilização, assegurando que todas as versões reflitam práticas atuais, conformidade legal e alinhamento com o Sistema de Excelência Autvix (SEA).

Versão	Data	Responsável	Mudanças
1.0	27/09/2025	Coord. Mobilização	Emissão inicial do Manual de Mobilização.

**Tabela 18 - Tabela Controle de Versão**

## 12 - Glossário de Termos Técnicos e Siglas

Objetivo: Padronizar o uso de termos técnicos e siglas, assegurando clareza e consistência em todos os processos do Departamento de Mobilização.

Glossário:

<b>Termo / Sigla</b>	<b>Definição</b>	<b>Fonte / Referência</b>
Mobilização	Conjunto de processos que asseguram a entrada, permanência e suporte do colaborador em contratos e operações .	Procedimentos internos Autvix.
ASO	Atestado de Saúde Ocupacional (admissional, periódico, mudança de função ou demissional).	NR-7.
PGR	Programa de Gerenciamento de Riscos.	NR-1.
PCMSO	Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional.	NR-7.
PPEOB	Programa de Prevenção da Exposição Ocupacional ao Benzeno.	ArcelorMittal / Normas específicas.
PINE	Programa de Integração de Novos Empregados (Mobilização).	Procedimento interno Autvix.
ClickUp	Sistema corporativo utilizado para gestão de tarefas e processos de Mobilização.	Autvix.
SEA	Sistema de Excelência Autvix, modelo de governança interna.	Autvix.
DNA Autvix	Valores institucionais aplicados também à Mobilização: Segurança, Inovação, Sustentabilidade, Foco no Cliente, Excelência, Respeito, Confiança, Atitude de Dono, Colaboração, Evolução Contínua.	Manual de Cultura Autvix.
KPIs	Indicadores-chave de desempenho (operacionais de Mobilização).	ISO 9001/45001.
OKRs	Objetivos e Resultados-chave (estratégicos aplicados à Mobilização).	Modelo de gestão de metas.
SLA	Acordo de Nível de Serviço para processos de Mobilização (tempo de resposta/execução).	Boas práticas de gestão de serviços.
CCT/ACT	Convenções/Acordos Coletivos de Trabalho que impactam a Mobilização.	Sindicato.

NRs	Normas Regulamentadoras de Saúde e Segurança no Trabalho, aplicáveis à Mobilização.	Ministério do Trabalho.
RACS	Requisitos de Atividade Crítica	Vale / Normas específicas.
PRO	Procedimento Operacional	Vale / Normas específicas.
FPS	Padrão de prevenção de Fatalidade	AMT / Normas específicas.
T-HUET	Treinamento obrigatório para profissionais que utilizam helicópteros para acesso a plataformas ou áreas offshore.	Embarque / Normas específicas
CBSP	Treinamento essencial para quem atua em plataformas de petróleo, terminais marítimos e operações offshore.	Embarque / Normas específicas
Integração	Treinamento de ambientação aos procedimentos de segurança do cliente.	CTG/ Suncoke/ Vale / Normas específicas

**Tabela 19 - Glossário**