



2016

Boas-vindas ao COLABORADOR



Mario C Gomes

LBH Brasil

05/04/2016

VOCÊ

é o nosso mais

NOVO

COLABORADOR!

A partir deste momento, inicia-se um elo de amizade, respeito e profissionalismo, onde o nosso compromisso é a sua realização e satisfação. Você passa a fazer parte da família LBH. O nosso sucesso dependerá de sua participação e comprometimento, por isso, fique atento ao presente manual, que tem por finalidade auxiliá-lo em algumas dúvidas do seu dia a dia, determinando normas e procedimentos a serem seguidos para uma prestação de serviços com qualidade e segurança. Caso precise de alguma informação que não esteja neste manual, fique à vontade para consultar o setor de Gestão de Pessoas.

Seja bem-vindo à LBH Brasil!

Conhecendo a nossa empresa



O Grupo LBH foi fundado na Holanda há quase três décadas. A agência de navegação foi criada para abordar as necessidades da indústria de transportes de graneis e foi inicialmente especializada em carvão e minério de ferro. Nosso serviço foi, e ainda é voltado, para proprietários da carga e navios em portos tanto carregando quanto descarregando, oferecendo um serviço profissional e integrado.

A LBH Brasil, membro do Grupo LBH, foi fundada em janeiro de 1991, em Vitória, pelos irmãos Legendijk - Jan e Bert, os sócios seniores do Grupo LBH e seus parceiros locais do Brasil na época.

A LBH Brasil oferece uma gama de serviços para cobrir todas as necessidades dos nossos clientes.

Hoje, a LBH tem representatividade em mais de 20 países, cobrindo seis continentes e é verdadeiramente uma empresa global.

Visão

Ser a melhor agência marítima no Brasil, criando um poder participativo, e ser a empresa que tem uma posição significativa no mercado.

Missão

Temos o compromisso de:

- ✓ ser o agente marítimo mais experiente e profissional na área de cargas a granel e de ter uma compreensão completa das forças de mercado que impulsionam estes produtos;
- ✓ acumular riquezas suficientes para ser capaz de dinamicamente diversificar em outras áreas relacionadas, mantendo o mesmo grau de integridade, níveis de serviço, custo-efetividade e satisfação do empregado em todos os momentos;
- ✓ fornecer o melhor serviço de agenciamento de navios do país;
- ✓ operar dentro das Leis nacionais;
- ✓ satisfazer as expectativas dos nossos acionistas;
- ✓ fornecer confidencialidade absoluta em todas as operações de nossos clientes;
- ✓ fornecer informações e serviços em outras partes do mundo através de nossa participação no Grupo LBH;
- ✓ melhorar as nossas capacidades de pessoal por um processo de liderança e educação, independentemente de qualquer diversidade cultural;
- ✓ a manutenção de um elevado nível de especialização dentro da nossa estrutura de equipe que permite que cada funcionário dentro da nossa equipe, independentemente da sua posição, através da perícia e confiança possa oferecer bons conselhos e serviços de alto nível para os nossos clientes;
- ✓ manutenção de uma estrutura de gestão altamente dinâmica e flexível.

Código de Conduta

O código de conduta 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 dentro da LBH Brasil, no material referente ao Código de Conduta que consta no Portal de RH.

Seu Papel

Ser atrativo ou torna-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 da LBH Brasil 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 isto inclui 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. Mantenha seu uniforme sempre limpo e passado, pois ao vesti-lo você estará representando a LBH Brasil.

Evite:

- Poluição visual → roupas extravagantes, sensuais, bijuterias em excesso.
- Poluição verbal → gírias e palavrões.
- Atitudes negativas → reclamar de tudo, debochar das pessoas, demonstrar má vontade para realizar tarefas, responder com agressividade e brincadeiras de mau gosto.

Ética Profissional

Ética profissional é o conjunto de princípios morais que devem ser respeitados no exercício de uma profissão.

Atendimento ao cliente

Atender é básico. **Satisfazer** é o Desejo. **Encantar** é o objetivo.

A condição essencial do nosso sucesso e manutenção de clientes é prestar um serviço de qualidade, com um atendimento diferenciado, 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, esta representando a empresa. Por isso, abaixo seguem algumas dicas para um bom atendimento:

- Ao atender, inicie apresentando-se dizendo seu nome e setor;
- Demonstre profissionalismo, competência, respeito e cortesia, sejam colaboradores, clientes, prestadores de serviços, visitantes, fornecedores, etc.
- Mantenha o controle emocional sempre, independente da circunstância.
- 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.

O Segredo do sucesso

Telefone → só deve ser utilizado para fins profissionais. Em caso de necessidade particulares, seja breve.

Cartão de 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 artificios impropriedades para justificar atrasos, ausências e faltas.

Higiene → cuide do sua higiene pessoal e mantenha seu uniforme limpo.

Segurança → sempre que necessário utilize os EPI`s e tenha cuidado com a sua senha de acesso aos sistemas.

Respeito → Siga todas as orientações do seu superior para a boa ordem dos trabalhos. E mantenha a ética no trato com o cliente.

Eficiência → trabalhe com dedicação, rapidez, seriedade e segurança.

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 na LBH Brasil 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 da LBH BRASIL, primando pela excelência no atendimento e nos serviços realizados.

Nossa Visão: Aliar as expectativas dos colaboradores às da LBH Brasil, por meio de práticas inovadoras e uma gestão competente e humanizada.

Direitos do colaborador

- Carteira de Trabalho (CTPS) assinada.
- Exames médicos: admissional, por mudança de função, de retorno ao trabalho, periódico e demissional.
- Salário pago no último dia útil do mês.
- Primeira parcela do 13º salário paga nas férias e a segunda parcela até 20 de dezembro.
- FGTS: A empresa deposita mensalmente um valor equivalente a 8% de sua remuneração em uma conta vinculada na Caixa Econômica Federal. O saldo é corrigido mensalmente e você poderá utilizá-lo conforme legislação específica.
- Banco de horas com prazo para compensação de quatro em quatro meses.
- Adicional noturno para os colaboradores que trabalham no período noturno.

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 casos de doença, o atestado deve ser apresentado ao superior imediato e entregue no setor de RH até 48h após sua emissão.

Caso ocorra acidente de trabalho, avisar no mesmo momento o superior imediato e ao RH

Não é permitido fumar em qualquer local das dependências da LBH Brasil

Não é permitida a venda de roupas, doces, joias, 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.

Jornada de trabalho

O controle da jornada de trabalho é feito através do ponto eletrônico nas filiais que possuem o aparelho e através da planilha de Excel nas demais. 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 ao gestor do setor, para que o mesmo possa comunicar ao setor de gestão de pessoas e o mesmo possa realizar a correção e atualização do saldo do banco de horas.

Em caso que for necessário realizar horas extras, estas deverão ter autorização previa do superior imediato.

Quem trabalha no turno, deve trabalhar em sua escala do mês, e devem ser respeitados os intervalos.

O espelho do ponto fica disponível no Portal de RH, para as filiais que possuem o ponto eletrônico, e este deve ser conferido e assinado pelo colaborador e o gestor da área. Para as filiais que não possuem ponto eletrônico, deve ser preenchido o espelho do ponto.

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 de trabalho de 4h a 6h : Intervalo de 15 min;
- Jornada de trabalho de 6h a 12h: Intervalo de no mínimo 1h e no máximo 2h.

Além dos intervalos intrajornada(acima mencionados) 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 a empresa para trabalho.

Benefícios

Viver Unimed - Medicina Preventiva

Qualidade de vida é mais do que ter uma boa saúde, é estar bem com você!

Em parceria com a Unimed Vitoria, é realizado o projeto Viver Unimed que tem como objetivo prevenir e diagnosticar precocemente algumas doenças.

Uniformes

A LBH Brasil se preocupa com a imagem que passa a seus clientes, por isso fornece uniforme aos seus colaboradores.

Seguro de Vida em Grupo

Gratuitamente todo colaborador tem direito a um Seguro de Vida em Grupo, com cobertura para indenização nos casos de morte acidental, morte natural e invalidez por acidente.

Auxílio Funeral

Gratuitamente todo colaborador tem direito a um auxílio funeral.

Vale Alimentação / Refeição

Todo colaborador que trabalha mais de 6 horas tem direito a receber o benefício para alimentação, este benefício é no valor de R\$ 775,00, e pode ser dividido em 50% em vale refeição e 50% em vale alimentação. Sendo o desconto em folha de somente R\$ 1,00.

Assistência Médica

A LBH Brasil concede aos seus colaboradores (extensivo aos seus dependentes legais) o plano de assistência médica da Unimed enfermária.

Este benefício não tem ônus para os colaboradores que recebem até R\$ 1.917,00 (Dois salários base da categoria R\$ 958,50).

Os empregados que recebem entre 2 e 4 salários base (R\$ 1.917,00 a R\$ 3.834,00) contribuirão com 20% do valor do plano que é de R\$ 169,46 (R\$ 33,89).

Já aqueles em que recebem mais que 4 salários base da categoria (R\$ 3.834,00), tem um ônus de 30% do valor do plano (R\$ 50,84).

Os colaboradores que optarem pelo plano de assistência médica apartamento vão arcar com o valor da diferença de um plano para outro (valor apartamento R\$ 206,47 tendo uma diferença de R\$ 37,01).

Toda movimentação de colaboradores (admitidos e demitidos) é enviada a Unimed uma vez por mês, no dia 20, a partir desta data a Unimed tem o prazo de um mês para estar fazendo as inclusões e emitindo as carteirinhas.

Com o objetivo de atender a algumas demandas regionais, em algumas filiais o plano é diferenciado.

Por exemplo, para os colaboradores da Filial de São Luís/MA, o plano que é oferecido é o do Bradesco.

Este plano tem um valor de R\$ 222,76, onde o critério para desconto em folha é o mesmo da Unimed, 20% do valor do plano para os que recebem entre 2 e 4 salários base (1.917,00 a 3.834,00) que corresponde a R\$ 44,55 e 30% do valor do plano para aqueles que recebem mais que 4 salários mínimos da categoria (3.834,00), que corresponde a R\$ 66,82.

Para os colaboradores da filial de Macapá, o plano é o Sul América. O valor deste plano varia de acordo com a faixa etária do colaborador, e o critério para desconto em folha também é o mesmo da Unimed, 20% do valor do plano para os que recebem entre 2 e 4 salários base (1.917,00 a 3.834,00) e 30% do valor do plano para aqueles que recebem mais que 4 salários mínimos da categoria (3.834,00).

A data limite para envio de movimentações é no dia 19 de cada mês.

Nome do Plano	Faixas Etárias									
	0 a 18	19 a 23	24 a 28	29 a 33	34 a 38	39 a 43	44 a 48	49 a 53	54 a 58	59 ou mais
BASICO 10	BRL 104,04	BRL 128,00	BRL 164,70	BRL 204,17	BRL 208,82	BRL 233,70	BRL 254,87	BRL 282,65	BRL 396,47	BRL 624,08

Para os colaboradores da filial de Santos/SP, o plano oferecido é o Unimed Seguros. Este plano tem um valor de R\$ 372,59, onde o critério para desconto em folha é o mesmo da

Unimed, 20% do valor do plano para os que recebem entre 2 e 4 salários base (R\$ 1.917,00 a R\$ 3.834,00) que corresponde a R\$ 74,51 e 30% do valor do plano para aqueles que recebem mais que 4 salários mínimos da categoria (R\$ 3.834,00), que corresponde a R\$ 111,77.

Vale Transporte

O Vale Transporte é concedido ao colaborador que utiliza o sistema de transporte coletivo para deslocamento da residência ao trabalho e vice-versa. Este é opcional, podendo ser solicitado no momento da admissão ou posteriormente. O valor de desconto em folha de pagamento é de no máximo 6% do salário base. Para os colaboradores que recebem até R\$ 1.200,00 não há custo.

Lembre-se é imprescindível informar a mudança de endereço sempre que esta ocorrer.

Associação dos funcionários da LBH Brasil - ATBM

Você está convidado a participar da ATBM, que existe para defender os interesses dos associados, visando à qualidade de vida dos associados atuando de forma integrada e harmônica para o alcance dos seus objetivos.

A ATBM é mantida com recursos dos Associados, do qual contribuem com 1% do salário, mas a grande contribuição para manter a ATBM vem da LBH.

Benefícios da ATBM:

- Plano odontológico - Uniodonto - neste plano o associado poderá incluir dependentes.
- Auxílio creche - reembolso de R\$ 150,00 por filho de até 7 anos.
- Auxílio inglês - reembolso de 35% da mensalidade, limitado a R\$ 100,00
- Auxílio Fitness - reembolso de R\$ 50,00

Plano de Cargos e Salários

O Plano de Cargos e Salário(PCS) foi implantado para orientar os processos de seleção e movimentação de pessoal, como promoções e ascensões funcionais. Seu objetivo é garantir o reconhecimento do trabalho realizado pelos colaboradores, mantendo a qualidade no atendimento e serviços prestados pela LBH Brasil. O Plano de Cargos e Salários também busca estabelecer o equilíbrio salarial interno e externo, orientando ainda os colaboradores das suas possibilidades de promoções.

Uma das oportunidades de crescimento que o profissional tem dentro da LBH Brasil é através do processo de seleção interna, onde os colaboradores, podem se candidatar à vagas disponíveis, desde que atenda às exigências para aquele cargo. Quando tiver interesse em se candidatar, sempre deverá comunicar primeiramente o superior imediato do setor que irá entrar em contato com o Depto. de Gestão de Pessoas.

Palavras finais

Acreditamos EM VOCÊ!

Estamos certos de que você não terá dificuldades em adaptar-se à sua nova vida profissional. O setor de Gestão de Pessoas está à sua disposição para ajudá-lo no que for preciso e prestar-lhe esclarecimentos sobre eventuais dúvidas.

Sua missão como colaborador da LBH Brasil começa agora. Seu esforço, somado ao de todos, contribuirá para tornar maior o nosso sucesso e o seu em particular. Seu sucesso profissional depende muito de você, ou seja, de seus conhecimentos, atitudes, eficiência, interesse, disposição e, por fim, de sua capacidade de assumir maiores responsabilidades.

Desejamos a você um ótimo trabalho e muito sucesso!

