



Manual do Colaborador

Introdução

Seja bem vindo

Agora você faz parte da família Priori. Queremos lhe propiciar um ambiente de trabalho agradável para seu crescimento profissional. Acreditamos que a sua dedicação é fundamental para o desenvolvimento de todos.

Este manual tem por objetivo orientar e formalizar seu relacionamento profissional e operacional em seus diversos níveis, deixando claras as normas de conduta da empresa, os serviços prestados, ferramentas de trabalho e procedimentos que facilitarão seu trabalho.

Deste modo, damos-lhe as boas vindas e desejamos-lhe muito sucesso na sua atividade.

Equipe Priori.



Nossa história

Fundada em 1991, na cidade de Marechal Cândido Rondon, estado do Paraná, a ideia da criação de uma empresa iniciou-se com a demanda de soluções em automação contábil. Antes apenas funcionários competentes que desenvolviam aplicações internas para suas empresas, devido à qualidade do serviço fundaram a Piori Sistemas com objetivo de apresentar soluções para demais empresas da região que enfrentavam problemas na agilização e confiabilidade das informações.

Em 1996 ultrapassou fronteiras e buscou novos horizontes nos estados de Minas Gerais e Rio Grande do Sul. A qualidade dos serviços da Piori fez com que muitos clientes procurassem soluções com a empresa. Desde então a meta da empresa foi expandir os negócios para garantir o atendimento das necessidades dos seus clientes.

A partir de 2004 a empresa investiu em seu quadro de colaboradores, com novas contratações e qualificação do pessoal. Com a tecnologia ao seu dispor, produtos inovadores foram desenvolvidos com base no conhecimento especialista em desenvolvimento de sistemas, e com a experiência contábil adquirida dos vários anos de atuação nessa área.

Atualmente conta com clientes em diversos estados, com maior concentração nos estados: Paraná, Minas Gerais, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Rio Grande do Sul. Com 20 anos de experiência no setor contábil e comercial, a Piori preza pela qualidade, inovação e confiabilidade de seus produtos, sempre focalizando nas necessidades de seus clientes.

Por isso seu lema é: A prioridade é você.

Missão

Transformar ideias inovadoras em soluções de qualidade que promovam o desenvolvimento empresarial.

Visão

Ser referência nacional de inovação e qualidade em software para o setor contábil e empresarial.

Valores

- Espírito inovador;
- Foco na satisfação do cliente;
- Trabalhar com harmonia e alegria;
- Compromisso ético entre parceiros.

O que fazemos

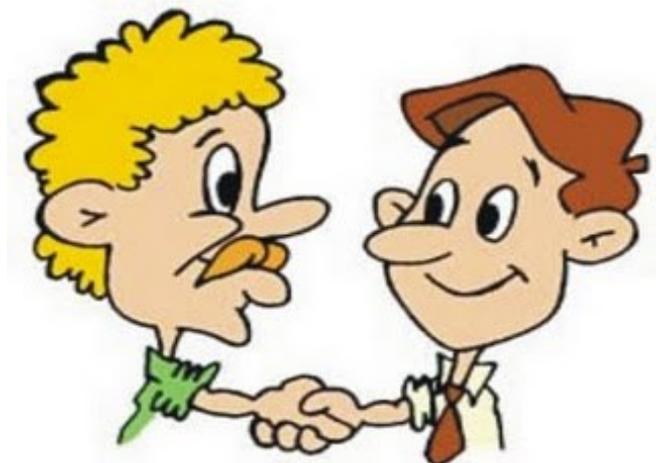
- Fornecemos ferramentas em software para auxiliar o contador e empresários - software contábil e gestão empresarial;
- Treinamentos na área contábil, fiscal e folha de pagamento. Assuntos relacionados aos nossos produtos;
- Instalação de aplicativos de terceiros - software utilitários ou programas do governo.

1. Relacionamento com o cliente

Acreditamos que o nosso potencial está focado na comunicação com o cliente. Por mais que nosso sistema possua funcionalidades diferenciadas, não é ele o motivo principal do bom relacionamento com nosso cliente, mas sim o nosso bom atendimento.

Por isso a Piori preza pela cordialidade e pela boa postura no trato com os clientes, e cada colaborador deve atentar a ficar atento a alguns pontos para buscar a excelência no atendimento:

- Atender aos clientes com educação, atenção, cordialidade e respeito;
- Ouvir e compreender as necessidades do cliente, e orientá-lo de forma correta, com paciência, segurança e tranquilidade;
- Respeitar os valores e a cultura que o cliente deseja preservar;
- Reconhecer os direitos dos clientes.



2. Relacionamento interno e normas de conduta

Uma equipe se torna eficiente quando todos os membros estão alinhados com o objetivo da equipe. O bom relacionamento é fundamental para que o ambiente interno se torne agradável e promova maior desempenho nas atividades.

Para isso, é compromisso empresarial zelar pelo profissionalismo e pelo bom relacionamento com os colegas de trabalho, não se admitindo:

- Preconceitos e discriminações de qualquer natureza;
- Brincadeiras de mau gosto, principalmente as que estejam relacionadas ao desempenho do colega na empresa;
- Intimidação psicológica, física ou moral;
- Arrogância, mesmo na certeza da razão;
- Criticar algum colega perante outros para benefício próprio.

Existem alguns atos que, se realizados, atrapalham o bom andamento das atividades. Por isso, não é aceito pela Piori, sob hipótese nenhuma:

- Receber pessoas estranhas ao local de trabalho para tratar de assuntos particulares;
- Sair da empresa em horário de trabalho, sem autorização;
- Fumar em qualquer dependência da empresa;
- Apresentar-se em estado de embriaguez;
- Vender ou comprar qualquer artigo nas dependências da empresa;
- Filmar, fotografar, captar imagens e sons de dentro da empresa, sem a devida autorização;
- Copiar, reproduzir ou fornecer dados sigilosos da empresa ou de seus clientes, para qualquer pessoa não autorizada;
- Namorar com colaboradores ou com clientes no local de trabalho;
- Utilizar sistema de mensagens instantâneas (MSN, GTalk, Skype, etc) para assuntos particulares;
- Uso excessivo de celular.

A Piori deseja que o local de trabalho seja harmonioso e que não tenha pressão sobre suas atividades, portanto, é permitido nas horas vagas realizar trabalhos acadêmicos, visualizar websites casuais (orkut, e-mail), notícias, ou aprofundar-se em algum conhecimento. Todas as atividades são monitoradas, inclusive conversas de mensageiros eletrônicos (MSN, etc).

3. Ferramentas utilizadas na empresa

A Piori utiliza diversas ferramentas em software para exercer suas atividades. Estas ferramentas só podem ser acessadas pelos colaboradores da Piori. Para tanto, é necessário providenciar um login e senha para cada aplicativo.



GP

Esta ferramenta serve para Gerenciar Projetos da empresa. É um aplicativo web que permite registrar fatos, lançar tarefas, escrever documentos, etc. Ele está subdividido em páginas com características diferentes. As principais páginas são:

- Atividades, é possível verificar todos as informações registradas no projeto;
- Tarefas, são fatos pendentes; e
- Wiki, onde é possível registrar textos, documentos, tutoriais, e qualquer outro tipo de informação relacionada a algum projeto.

Dois projetos devem ser acompanhados diariamente. Um deles é o projeto Piori, onde estão documentados os processos internos da Piori e outros documentos de interesse de todos os colaboradores. O outro projeto é o SAC, utilizado para registrar as pendências com clientes, e acompanhar o andamento das mesmas.

Como exemplo, qualquer referência ao termo “Wiki Piori” significa que o conteúdo pode ser encontrado na página “Wiki” do projeto Piori, que está registrado no sistema GP.

Para utilizar o GP acesse <http://gp.piori.com.br>. Para ter acesso ao GP é necessário ter o login e senha, fornecido pela equipe técnica.



Bug Tracker (BT)

Este aplicativo web é utilizado para registrar as solicitações de clientes ou defeitos dos sistemas da Piori. Nossos desenvolvedores sempre estão atentos aos pedidos ali registrados, para corrigir o sistema e, sempre que possível e necessário disponibilizar uma nova versão do aplicativo para os clientes.

Para utilizar o BT acesse <http://bt.piori.com.br>, identificando-se com o login e senha fornecidos pela equipe técnica.



Rumodoc

É um site destinado à documentação do aplicativo Rumo (software contábil). Este site é utilizado pelos clientes para sanar possíveis dúvidas. Utilizado pela equipe Piori para disponibilizar arquivos para download, tutoriais e notícias.

Para utilizar o Rumodoc acesse <http://rumodoc.piori.com.br>. Este site pode ser consultado sem login e senha, mas só pode ser modificado por usuários identificados.



Alô Piori (Livezilla)

Esta é a ferramenta que nós usamos para atender nossos clientes, e está instalado em sua máquina de trabalho. Esta ferramenta possibilita a comunicação entre o cliente e nossa equipe de suporte, através da troca de mensagens instantâneas (semelhante o MSN).

Quando um cliente acessar o site <http://alo.piori.com.br>, poderá solicitar um atendimento em determinado departamento (Contábil, Fiscal, Folha de Pagamento, Suporte, etc), e será designado para um consultor (suporte).

Todos os atendimentos ficam registrados em uma base de dados onde serão avaliados posteriormente pela equipe. Com base nos atendimentos obtemos índices de qualidade no suporte.



Alô-Alô

Este aplicativo web é utilizado para analisar os atendimentos prestados no Alô Piori. Cada atendimento deverá ser classificado conforme os campos solicitados na ferramenta.

Para utilizar o Alô-Alô acesse <http://192.168.0.112:8080> e identifique-se com seu login e senha.

e-Mail, MSN, GTalk, Skype

Cada colaborador terá direito a um e-mail com o domínio@piori.com.br. Também terá uma conta para MSN, GTalk e Skype para fins de comunicação com clientes e parceiros. Deverão ser utilizados para comunicação profissional.

Apesar de termos estas ferramentas para atendimento aos clientes, elas devem ser usadas com moderação, pois nossa ferramenta principal é o Alô Piori.



4.Procedimentos internos

Os processos mais utilizados na Piori estão documentados no Wiki Piori. Ali está documentado alguns procedimentos, como atender telefone, fazer o pedido de lanches para aniversário, adicionar impressoras, e documentos como tabela de preços dos produtos da Piori, seguro de vida dos colaboradores, entre outros.

Acesse o Wiki Piori e familiarize-se com os manuais disponíveis. Se você precisar de um manual de procedimento para executar determinada tarefa e não o encontrar no Wiki, ou o manual disponível não é suficientemente claro, informe seu superior para que ele possa orientá-lo ou providenciar o manual.

5. Remuneração e benefícios

Salário

O pagamento é efetuado até o 5º dia útil de cada mês através de cheque ou dinheiro.



FGTS

O FGTS equivalente a 8% da remuneração é depositado mensalmente pela empresa conforme a legislação celetista.



13º Salário

Pago em duas parcelas, sendo a primeira no dia 30 do mês de novembro e a segunda até o dia 20 de dezembro, descontando os encargos sociais (INSS e IRRF quando houver).



Férias

Após 12 meses de serviço, cada colaborador terá direito a férias, que podem ser gozadas de duas formas: 30 dias corridos, ou 20 dias de gozo e 10 de abono (vender). Para solicitar as férias, você deverá encaminhar o pedido ao responsável pelo RH com antecedência de 4 meses. As férias serão liberadas no período solicitado, se não houver algum empecilho.

O pagamento das férias será feito dois dias antes do seu gozo.



Ausências legais

Conforme o Art. 473 da CLT, o colaborador poderá deixar de comparecer ao serviço sem prejuízo do salário:

- I - até 2 (dois) dias consecutivos, em caso de falecimento do cônjuge, ascendente, descendente, irmão ou pessoa que, declarada em sua Carteira de Trabalho e Previdência Social, viva sob sua dependência econômica;
- II - até 3 (três) dias consecutivos, em virtude de casamento;
- III - até 5 (cinco) dias, em caso de nascimento de filho, no decorrer da primeira semana;
- IV - por 1 (um) dia, em cada 12 (doze) meses de trabalho, em caso de doação voluntária de sangue devidamente comprovada;
- V - até 2 (dois) dias consecutivos ou não, para o fim de se alistar eleitor, nos termos da Lei respectiva;
- VI - no período de tempo em que tiver de cumprir as exigências do Serviço Militar;
- VII - nos dias em que estiver comprovadamente realizando provas de exames vestibular para ingresso em estabelecimento de ensino superior;
- VIII - pelo tempo que se fizer necessário, quando tiver que comparecer a júízo;
- IX - pelo tempo que se fizer necessário, quando, na qualidade de representante de entidade sindical, estiver participando de reunião oficial de organismo internacional do qual o Brasil seja membro.

Em casos de faltas por motivo de doença ou acidente, o atestado médico deverá ser encaminhado ao departamento pessoal. Qualquer outro tipo de falta será descontado da remuneração do mês, inclusive o DSR (Descanso Semanal Remunerado) da semana. Em se tratando de folga por motivos pessoais, previamente autorizada, a empresa descontará somente os dias de falta, e pagará o DSR normalmente.

Plano de saúde

A Piori fornecerá um plano de saúde padrão (convênio médico) após o período de experiência determinado no contrato de trabalho. Caso optar por um plano diferenciado, com mais benefícios, a Piori arcará com o valor do plano padrão, e a diferença será descontada em folha de pagamento.



Auxílio-alimentação

A Piori fornece 6% da remuneração em folha de pagamento a título de auxílio-alimentação.



Seguro de vida

A Piori fornecerá um seguro de vida após o período de experiência determinado no contrato de trabalho.



6. Jornada de trabalho e pontualidade

A jornada de trabalho é de 44 horas semanais, de segunda a sexta-feira, das 08:00h às 12:00h e das 13:30h às 18:00h. Esta jornada soma 42:30h, restando, portanto, um saldo semanal de 01:30h que a Piori poderá utilizar para eventuais cursos e treinamentos (geralmente nas manhãs de sábado).

Quando falamos em qualidade e responsabilidade de conduta no trabalho, devemos priorizar nossa pontualidade em relação ao horário de trabalho. A pontualidade é observada e anotada pela direção da empresa.



7. Feliz aniversário

Por ocasião de seu aniversário, a Priors fornece uma pequena confraternização, nas dependências da empresa.



8. Ginástica laboral

Temos uma seção semanal de ginástica laboral, onde todos os colaboradores devem participar, visando uma melhor qualidade de vida. Esta seção é dirigida por um profissional de educação física.



9. Reuniões

A diretoria se reúne uma vez por semana para discutir assuntos internos e estratégicos da empresa.

A cada 14 dias (normalmente nas terças-feiras, 8:15h) realizamos uma reunião geral com todos os colaboradores, para expor as ideias da empresa, discutir as dificuldades encontradas, ouvir sugestões e propor soluções.



10. Sigilo

Cabe aos colaboradores guardar sigilo sobre ato ou fato confidencial ao qual tenham acesso e não utilizá-lo para obter vantagens, para si ou para outros, no mercado de capitais, outras empresas, instituições ou mesmo pessoa física.

A Piori mantém cópias dos bancos de dados dos clientes que assinam este serviço. Estes dados não podem ser repassados para outras entidades ou pessoas não autorizadas, e nem mesmo serem alvos de comentários.



11. Conservação do ambiente e equipamentos

Mantenha o local sempre limpo e organizado, deixando o chão isento de copos, panos, papéis, resíduos de produtos, entre outros, inclusive no corredor e escada fora da sala da empresa.

Utilize os sanitários adequadamente, colaborando para a limpeza e higiene do local. Ao sair de um ambiente, apague as luzes. Deixe as salas organizadas. Cada ambiente contém um guia sobre como usar e preservar o local.

O computador é seu principal equipamento de trabalho. Deixe seus arquivos organizados, não instale programas desnecessários, mantenha-o sempre limpo e no devido lugar. Quando sair para almoço, desligue o monitor. Ao final do expediente, desligue todo o computador.



12. Higiene pessoal

A imagem do funcionário reflete a imagem da empresa e vice-versa. É fundamental que você a preserve, usando roupas adequadas ao seu ambiente de trabalho, cuidando de sua aparência e higiene pessoal.



13. Desperdício de material

O uso indevido e desnecessário de material implica em aumento de custos. Isto não é bom nem para você, nem para a empresa e nem para o meio ambiente. Portanto, utilize adequadamente e racionalmente todos os materiais, ferramentas, impressos e suprimentos. Evite o desperdício.



14. Telefone

As linhas telefônicas devem estar sempre à disposição dos clientes e da empresa, pois grande parte dos atendimentos a clientes é feita por telefone. Assim, utilize-as para casos pessoais com moderação e bom senso. Mesmo para assuntos relacionados ao trabalho, seja breve, consciente e claro. Ligações pessoais interurbanas serão permitidas apenas com autorização.

O manual de operação da central telefônica está disponível no Wiki Piori. Nele você encontra orientações sobre como atender uma chamada externa, transferir ligações entre ramais, fazer ligações, etc.

Evite o uso excessivo do celular para conversas particulares ou troca de mensagens. Procure utilizar apenas em casos de emergência.

Evite fornecer o telefone da empresa para assuntos particulares.



15. Quadro de avisos

Temos um quadro de avisos na sala de produção. Sua principal função é a de indicar o motivo da ausência no estabelecimento, em caso de visita aos clientes, doença ou assuntos particulares. Cada colaborador terá seu nome no quadro e poderá inserir qualquer recado conforme a necessidade. O quadro também pode ser usado para divulgar recados direcionados e notícias a todos os colaboradores.

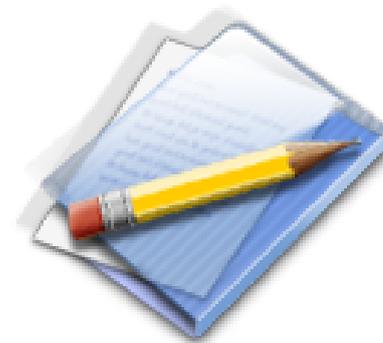
16. Biblioteca

A qualquer momento você poderá consultar a biblioteca para obter materiais didáticos para estudo. Nela estarão disponíveis livros, periódicos, manuais, regulamentos, entre outros. Verifique com o responsável da biblioteca o local apropriado para armazenar algum conteúdo.



17. Cursos e treinamentos

Em certos momentos a Priori poderá solicitar que você faça cursos e treinamentos na área de atuação, ou até mesmo treinamentos sobre motivação e relacionamento interpessoal. Se você tomar conhecimento de algum curso que aprimore seus conhecimentos em benefício às suas atividades, comunique o departamento pessoal para avaliação do mesmo.



18. Uniforme

Após o período de experiência determinado no contrato de trabalho, a Priori fornecerá o uniforme com a logomarca estampada. É desejável comparecer sempre ao local de trabalho com o uniforme, pois esta atitude faz com que o cliente considere a empresa organizada com padrões de qualidade. É de sua responsabilidade manter o uniforme sempre limpo e apresentável. Quando, por algum acidente ou pelo passar do tempo o uniforme não puder mais ser usado, comunique o departamento pessoal para providenciar a troca por um novo.



19. Atualização de dados cadastrais

Todo colaborador tem uma página no Wiki Priori, onde constam os seus dados pessoais. Para isso será solicitado o fornecimento de documentos como CPF, RG, Carteira de Motorista, Certificado de Reservista, Certidão de Casamento, comprovantes de Graduação e Níveis Superiores e de participação em cursos e treinamentos. A empresa também poderá solicitar outros documentos que julgar necessário manter registro.

Nesta página Wiki Priori também serão registradas as férias e treinamentos realizados.

Para seu próprio benefício, comunique ao departamento pessoal qualquer alteração de dados pessoais e profissionais, como mudança de endereço, estado civil, nascimento de filhos, cursos realizados, etc. Também esteja atento à atualização de sua Carteira de Trabalho, pois ela reflete sua vida profissional e pode ser útil a qualquer momento.



