

MANUAL DE INTEGRAÇÃO



Voolg

Consultoria em Comércio Exterior
Consulting in International Trade

外貿資詢



I - APRESENTAÇÃO

A Voolg sente orgulho de contar com sua participação nesta empreitada, que além de comercial, também prima por relacionamentos e parcerias duradouras. Para facilitar sua adaptação - como cliente ou como colaborador - oferecemos este manual. Ele contém um pouco da nossa história, política e filosofia de trabalho.

Você já é parte integrante da equipe Voolg. Vamos pensar e trabalhar juntos.

Objetivos

Ser referência de comportamento profissional e pessoal, a ser adotado por todos os colaboradores e diretores da empresa, para aprimorar o relacionamento com clientes, colegas de trabalho, fornecedores e sociedade.

A Voolg como empreendimento

Negócio

Consultoria em Comércio Exterior

Missão

Prestar serviços diferenciados, ágeis, qualificados e seguros, através de profissionais competentes e capacitados, com o objetivo de proporcionar aos clientes, colaboradores e parceiros, uma completa satisfação em consultoria aduaneira.

Política de Gestão

Atuar como consultores e gestores de forma efetiva e inovadora, com profissionais qualificados e parceiros comprometidos, promovendo a melhoria contínua e a sustentabilidade do negócio.



Significado da Logomarca

Voolg em africano significa: caminho

O **Globo** com efeito degrade com o **V** de Voolg ao centro representa o posicionamento da empresa no mundo globalizado, onde a empresa expande seu espaço de atuação e se coloca no centro do mundo.

As **linhas** contínuas em direções opostas representam os diferentes caminhos, culturas e políticas que a empresa está apta a administrar, sendo que no final elas se cruzam e formam a identidade da empresa.

As linhas também representam a trajetória ou os caminhos que levam às grandes oportunidades de um mundo globalizado, que somente com a Voolg é possível ter acesso.

As cores frias com letras formais indicam a estabilidade e a seriedade com que a empresa executa seus serviços. O dinamismo e sofisticação da logo representam a tecnologia que está associada à competência dos serviços.

Constituição do Órgão Central da Empresa

Além das diretorias, a Voolg conta ainda com um conjunto de departamentos que se integram à estrutura desses estabelecimentos operacionais e asseguram a esta, a direção da empresa como um todo, através de um conjunto de funções estratégicas e táticas considerados fundamentais para o seu funcionamento.

Departamentos

- Operacional
- Administrativo
- Comercial
- Informática
- Diretorias



Diretorias

"Qualidade e segurança são mais do que conceitos, são metas constantes."

Wellington Candido
Diretor de Planejamento
E-mail/msn
wellington@voolg.com.br
Telefone
+55 35 9137-0362

"Atendimento personalizado e interatividade com o cliente são os nossos grandes diferenciais."

Débora Silva Maciel
Diretora de Negócios
E-mail/msn
debora@voolg.com.br
Telefone
+55 35 9137-0361

"A gestão dos serviços e consultorias fazem parte de uma busca constante pela eficiência."

Juliana de Fátima Brito
Diretora de Operações
E-mail/msn
juliana@voolg.com.br
Telefone
+55 35 9137-54

Site da Empresa

O endereço eletrônico da empresa é www.voolg.com.br. Nele você conhece a empresa de forma objetiva e clara em três idiomas – Português, Inglês e Mandarim – e sempre que o cliente desejar ou precisar, ele pode acessar o site e visualizar os processos em andamento através de um canal de interatividade exclusivo somente para aqueles que possuem senhas.

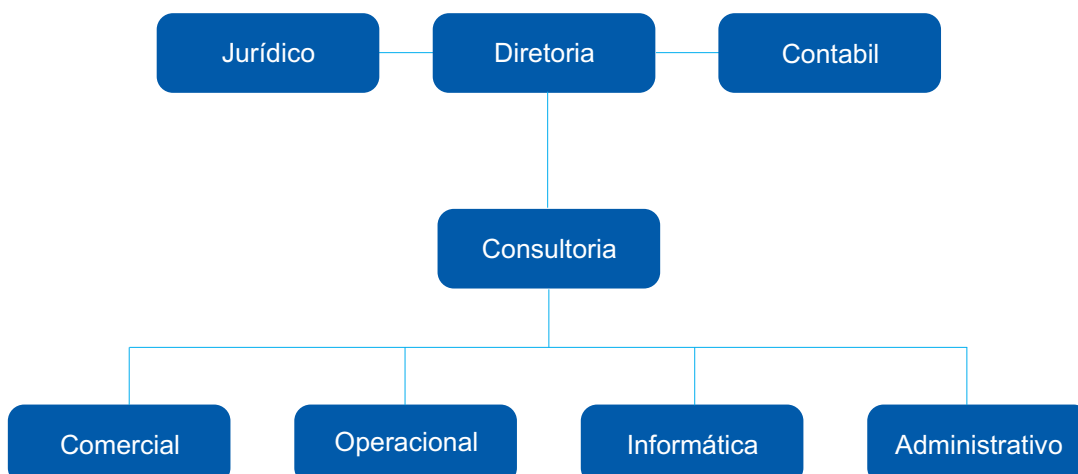


Cultura da Empresa

A empresa Voolg é reconhecida pela qualidade de seus serviços, e nesse sentido, não mede esforços para satisfazer seus clientes e colaboradores e manter-se atualizada dentro de uma nova ordem globalizada.

Na busca permanente da excelência em seus serviços, utiliza de uma política de gestão de pessoas que privilegia a competência de seus colaboradores. Para isso cria espaço para o crescimento pessoal, intelectual e promove um relacionamento informal entre todos no seio da empresa, fomentando assim um ambiente descontraído, flexível, de solidariedade e amizade, e ao mesmo tempo acolhedor com excelentes condições de higiene, conforto e segurança.

Organograma Organizacional





II - RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO EXTERNO

Clientes

A Voolg tem como princípio oferecer soluções em consultoria fundamentados na melhoria contínua dos processos internos, garantindo assim o reconhecimento do mercado e a satisfação do cliente.

Os serviços prestados pela empresa em conjunto com seus parceiros são conduzidos de forma ética e orientados por valores como transparência, fidelidade, imparcialidade, honestidade e sigilo.

O relacionamento da empresa Voolg com seus clientes é baseado em princípios de confiança, receptividade e acolhimento, sustentado pela legalidade das ações.

Concorrentes

A empresa tem como princípio ético o exercício da concorrência leal. A Voolg trata seus concorrentes com o devido respeito.

Não admite que sejam feitos comentários que possam denegrir a sua imagem e sempre procura manter uma disputa leal e saudável.

Comunidade

A empresa Voolg tem como princípio ético valorizar a comunidade na qual está inserida, possibilitando oportunidade de trabalho, gerando emprego, renda, participação social e respeito à cultura a qual está inserida, ou com a qual se relaciona.



Mídia

A relação da empresa com a mídia é conduzida com respeito e transparência. Por isso, a empresa disponibiliza informações de interesse coletivo à imprensa e, conseqüentemente, ao público em geral, com exceção de informações sobre os clientes.

Fornecedores

Os fornecedores da empresa são importantes na execução dos negócios, devendo, no entanto, agirem com honestidade e integridade na condução dos contratos firmados e serviços realizados, e assegurando a ética na preservação da confidencialidade das informações fornecidas pela empresa sobre seus negócios. A empresa Voolg agirá sempre norteada por valores éticos, que garantam práticas de seleção e negociação com seus fornecedores, sem privilégios ou discriminação de qualquer natureza e sem levar em consideração o volume de negócios mantidos com a empresa. A empresa assegurará ao fornecedor uma relação de confiança e respeito, norteada por princípios éticos, mantendo sob sua guarda as informações de conteúdo dos trabalhos desenvolvidos por aqueles, evitando dar acesso a outros fornecedores que atuam na área. O trato com fornecedores está pautado em condutas éticas que não permitem que qualquer colaborador ou prestador venha ter vantagem pessoal, mediante influência, favorecendo-se da sua função na empresa.



III - RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO INTERNO

Colaboradores

Você foi admitido por reunir condições e características adequadas às nossas necessidades. Acreditamos em você!

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

Sua missão como funcionário da Voolg começa agora. Seu esforço, somado ao de todos, contribuirá para tornar maior o sucesso do nosso empreendimento 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.

Seja bem-vindo e boa sorte!

Normas e Condutas

A Voolg pretende atingir seus objetivos mantendo boas relações de trabalho por meio de compreensão, cooperação, harmonia e respeito em todos os níveis, sempre considerando os direitos e os deveres de cada parte, conforme consta do Manual de Integração.



Sigilo

Os assuntos e informações pertinentes ao seu trabalho e à Voolg não devem ser divulgados a pessoas ou entidades estranhas. Cuide para que os papéis e arquivos eletrônicos de seu trabalho fiquem bem guardados e não sejam retirados do local, sem a permissão de seu superior imediato.

entidades estranhas. Cuide para que os papéis e arquivos eletrônicos de seu trabalho fiquem bem guardados e não sejam retirados do local, sem a permissão de seu superior imediato.

Atendimento ao Cliente

É de sua responsabilidade, ao ser acionado por um cliente, atendê-lo bem, ainda que seja no encaminhamento para um outro setor responsável.

Apresentação do Colaborador

A Voolg tem consciência que a apresentação do colaborador no ambiente de trabalho, contribui decisivamente para o alto padrão de qualidade de seu atendimento e para consolidação de uma imagem diferenciada da empresa no mercado.

Entendendo assim, requer do colaborador em serviço:

- Uso do uniforme completo, que são fornecidos pela empresa;
- Limpeza, higiene pessoal e uniforme impecável;
- O uso de cabelo, com corte curto para os homens;
- O uso de maquiagem leve que realce o rosto, contudo sem exageros;
- Uso de unhas aparadas e acessórios discretos.



Identificação

O colaborador deve usar o seu crachá sempre que estiver no ambiente de trabalho, e fora dele somente quando estiver a serviço da empresa.

Reuniões

O colaborador deve participar de reuniões trimestrais para revisão de serviços, sugestões operacionais e reciclagem de conhecimentos a serem definidos pela diretoria de planejamento.

Comemorações

A Voolg reúne todos os colaboradores durante o horário do café para felicitar os colegas aniversariantes do mês. É importante que todos participem e comemorem unidos.

Projetos

A Voolg realiza uma vez ao mês, especificamente todo dia 15, o ***Dia do Descarte***, onde todos os colaboradores e diretores se organizam para limpar e desobstruir seus locais de trabalho, de materiais desnecessários. Estes materiais recolhidos são vendidos para a reciclagem e a renda é utilizada para as comemorações de final de ano.

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. Portanto procure utilizar adequadamente e racionalmente todos os materiais, ferramentas, impressos e suprimentos. Evite o desperdício.



Zelo

Cuide bem de tudo o que a empresa lhe confiar, como máquinas, ferramentas, computadores, móveis, armários, telefones e materiais. Acione a área responsável sempre que notar algum defeito nos equipamentos, instrumentos ou instalações.

Lembre-se que é de sua responsabilidade guardar seus equipamentos, instrumentos e ferramentas de trabalho, bem como desliga-los, quando for o caso, antes de sair do seu local de trabalho.

Quando em viagem a trabalho, é de sua responsabilidade a guarda das ferramentas e instrumentos em seu poder.

Não é permitida a saída de funcionários da Voolg com qualquer tipo de equipamento ou material sem autorização prévia.

Uso Adequado dos Recursos

Os recursos da empresa estão dimensionados para atender suas necessidades operacionais, agilizar sistemas de informação, integrar colaboradores, reduzir custos e melhorar a eficiência dos processos. Portanto, utilize-os de forma, racional, moderada e com bom senso.

Quando necessitar de repor materiais de escritório, favor solicita-los junto ao departamento administrativo e assinar o protocolo de retirada.

Equipamentos

A entrada ou saída de equipamentos das instalações seguem normas internas, segundo as quais somente podem ocorrer com o preenchimento de formulário próprio e contendo a assinatura da do chefe imediato.



Telefones

As linhas telefônicas devem estar sempre à disposição dos clientes e da empresa, pois grande parte dos serviços é processada por telefone. Assim, utilize-as para casos pessoais somente com autorização do chefe imediato.

Para o bom uso do telefone, siga as instruções:

- Atenda ao primeiro toque, com gentileza e presteza;
- Fale "VOOLG CONSULTORIA EM COMÉRCIO EXTERIOR", seu NOME, seguidos de saudação;
- Não confie na memória, tenha sempre à mão papel e caneta;
- Não deixe esperando quem o chamou.
- Se necessário, anote o nome e o telefone para posterior retorno;
- Fale somente o necessário, seja claro, breve e objetivo;
- Faça ou transfira você mesmo suas ligações;
- Encerre a conversa cordialmente colocando-se sempre a disposição;
- Planeje sempre o que você vai tratar, antes de fazer uma ligação telefônica;
- Sempre que possível, evite ligar para celulares porque a tarifa é maior.

É proibido o uso de celulares particulares no ambiente de trabalho, sendo somente liberados nos intervalos para refeições, exceto em casos de urgência.

Computadores

Não é permitido arquivar nos servidores nenhum material particular;

Arquivar somente material que contribua para a formação profissional dos funcionários;

Os serviços de e-mail, msn e de Internet devem ser usados somente para assuntos de trabalho e não serem desconfigurados, seguindo sempre o padrão de comunicação visual da empresa;



Portanto, não devem ser enviados e-mails e nem baixados arquivos particulares cujo conteúdo seja: jogos, vídeos, músicas, imagens e fotos, nem acessar **sites** de bate-papo, jogos, relacionamento, cenas obscenas e semelhantes.

Veículos

Somente os colaboradores autorizados podem utilizar os veículos da empresa. Antes de sair com o veículo o motorista responsável deve vistoriá-lo para preencher o formulário de viagem constando de quilometragem, possíveis avarias e horário de saída. Quando retornar deve realizar as mesmas operações e preencher formulário com quilometragem, possíveis avarias e horário de chegada.

Os colaboradores autorizados devem observar constantemente o nível do óleo, água, calibragem dos pneus e data de validade do extintor de incêndio e sempre comunicar as possíveis necessidades ao departamento administrativo, via formulário de manutenção.

Além disso, em caso de pane durante viagens, comunicar imediatamente a diretoria administrativa para que o mesmo tome as devidas providências.

Os colaboradores autorizados não devem de espécie alguma utilizar os veículos sem os devidos documentos legalmente exigidos.

Conservação do Ambiente

Já que você preserva sua própria aparência, nada mais natural do que preservar o seu local de trabalho, mantendo limpo e não jogando papéis e objetos no chão.

Todos os dias, antes de iniciar as atividades operacionais, favor limpar e organizar seu local de trabalho. Manter somente sobre a mesa o que for utilizar naquele momento.



Retirar dos arquivos somente as pastas e documentos referentes ao tipo de operação que for executar. Se encerrar o expediente e os serviços não tiverem sido concluídos, mesmo assim você deve novamente arquivar as pastas e documentos para o dia seguinte.

Não deixar documentos, papéis e outros objetos auxiliares sobre a mesa ao encerrar o expediente.

Objetos Pessoais

Objetos de uso pessoal do colaborador (bolsas, sacolas e outros), devem ficar guardados em local previamente definido pelo departamento administrativo.

Objetos presenteados por clientes, devem passar pelo departamento administrativo, a quem cabe autorizar, em formulário próprio, a entrada destes.

Pontualidade e Assiduidade

A Voolg opera com equipes de trabalho, nas quais cada pessoa tem um papel que é fundamental para o perfeito funcionamento do empreendimento. Portanto, a falta de um integrante, implica que outro assumirá o seu papel, daí a importância da assiduidade de todos.

A pontualidade tem igual importância e deve ser uma constante. Os eventuais atrasos, cuja tolerância é de 15 (quinze) minutos, devem ser justificados junto ao departamento administrativo.

Pontualidade e assiduidade são fatores que em muito contribuem para uma boa avaliação do colaborador.



Horas Extraordinárias

Quando houver necessidade de realização de atividades fora do horário de trabalho, a mesma deve ser comunicada à chefia imediata, a quem cabe autorizar a sua execução. É importante lembrar que a hora extra só é considerada quando ultrapassa 15 (quinze) minutos do horário normal. O mesmo critério deve ser adotado para a entrada antes do horário.

Recebimento de Remuneração

A remuneração do colaborador corresponde ao salário contratado para seu trabalho somado a outros ganhos, quando houver. Esta remuneração, portanto, é concedida como contrapartida pelo trabalho efetuado (salário), pelo grau de responsabilidade assumida nas suas atividades (gratificações) ou pelo seu excelente desempenho (bônus e outros).

O pagamento da remuneração, na Voolg, ocorre sempre no 5º dia útil do mês subsequente ao trabalhado. É pago em instituição bancária credenciada pela empresa, onde o novo colaborador deve comparecer com a carta de encaminhamento para abertura de conta.

Posturas na Empresa

Seu ambiente de trabalho é um local compartilhado com colegas, clientes e fornecedores, portanto, o respeito neste é fundamental para que todos se sintam bem e em segurança. Sendo assim, é necessário evitar atitudes que possam vir a interferir no bem-estar das pessoas.

Dessa forma, ficam vedadas na empresa atitudes como:

- Fumar em suas dependências;
- Promover tumultos ou desordens;
- Fazer qualquer propaganda política ou religiosa;
- Efetuar vendas ou compras de qualquer artigo;
- Fazer comentários grotescos, preconceituosos e de deboche sobre os clientes e colegas.



Recomendações

Atualize sua carteira de trabalho quando:

- Gozar férias
- Alterar salário
- Receber promoção
- Sofrer desconto de contribuição sindical

Comunique ao RH às alterações que se refiram a:

- Mudança de estado civil.
- 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.

Canais de Comunicação

A Voolg assegura o cada colaborador o direito de solicitar ou sugerir soluções para problemas ou mal entendidos, a fim de melhorar as condições de trabalho e as relações sociais na empresa.

Os canais apropriados que a Voolg coloca à sua disposição, para isso, são: seu superior imediato e a diretoria.