

GLOBAL SERVIÇOS E ASSISTÊNCIA 24H NO AR

**Manual de regras**  
**do**  
**Programa de valorização de boas idéias**

*Versão 1.0*

*25/02/2011*

Ano – 2011

## **RESUMO**

Este documento tem como objetivo esclarecer as regras e os critérios que serão utilizados nos ciclos de premiação por boas idéias, geridos pelo departamento da qualidade.

O programa de valorização de boas idéias busca incentivar a participação de todos os clientes internos da Global.

## **BOAS IDÉIAS**

Uma boa idéia são todas as sugestões que contribuem para melhorar, alterar, criar e inovar os processos, os métodos, os produtos e os serviços, trazendo benefícios para os clientes internos e externos e para os fornecedores.

Uma idéia pode ser uma melhoria individual ou em equipe e é sempre cadastrada na intranet. Deve ser apresentada à própria supervisão/coordenação do autor, e deve descrever a situação atual (dificuldade, problema).

Também deve ser informado:

- O que deve ser melhorado;
- Como deve ser melhorado;
- Quanto de benefício que a proposta poderá proporcionar (comparar antes x depois).

## **REGRAS**

As idéias cadastradas devem seguir as regras atendendo os critérios abaixo:

- 1ª Ser inédita: não devem existir ações planejadas anteriores à data de emissão;
- 2ª Ser útil: idéias que agregam valor à empresa, à função do colaborador ou à rotina;
- 3ª Ser viável: que demonstre viabilidade técnica e de custo;
- 4ª Trazer benefícios a empresa, seus clientes internos ou externos, ao ambiente de trabalho ou aos materiais e equipamentos utilizados no trabalho.

Não são idéias:

- 1ª As soluções para os problemas que a empresa já tenha criado instrumentos específicos;
- 2ª A simples indicação de irregularidades ou dificuldades, consideradas como falhas unitárias;
- 3ª Não cumprimento de procedimentos, diretrizes, a inobservância de normas ou instruções existentes;
- 4ª A não descrição do problema e como pode ser solucionado, onde a melhoria deverá ser implantada e quanto de benefícios a proposta trará;
- 5ª Idéias que estejam totalmente relacionadas às atribuições funcionais, que seriam as tarefas atribuídas ao colaborador e pelas quais ele recebe seu salário.

## **AVALIAÇÃO**

As idéias serão avaliadas e classificadas conforme segue:

O Supervisor/Coordenador é informado sobre a idéia, que será encaminhada para a área da qualidade, responsável por levar até a avaliação da diretoria. O cadastro na intranet é obrigatório;

A direção e os participantes do *PMID* fazem uma segunda avaliação e tomam as seguintes ações:

- Aprovam a idéia e encaminha para a execução;
- Reprovam, justificando;
- Retornam para a área da qualidade caso a idéia necessite gerar um projeto mais elaborado;
- Disseminam as boas idéias pela empresa;
- Avaliam a efetividade, continuidade e retorno das idéias em períodos de seis meses a partir da execução.

As idéias devem ser classificadas como:

- Melhoria operacional;
- Relacionamento e ambiente N1;
- Relacionamento e ambiente N2.

## **PONTUAÇÃO**

As idéias acumularão pontos conforme a sua classificação.

### *Melhoria Operacional*

Melhorias operacionais são aquelas que trazem aumento de rentabilidade, agilidade de processo, diminuição de tempo ou diminuição de custo na operação do atendimento, processo, ti, comercial e financeiro.

Terão a seguinte pontuação:

- 2 pontos – para quem sugeriu a boa idéia que atenda a todas as regras;
- 4 pontos – para quem executou a idéia;
- 4 pontos – quem concluiu a idéia, ou fez com que ela se torne rentável

**Total de 10 pontos.**

### *Melhoria de ambiente e relacionamento N1*

São as ações que são de simples execução como identificação, conservação e manutenção do ambiente e pequenas melhorias.

Terão a seguinte pontuação:

- 2 pontos para quem sugeriu,
- 2 pontos para a execução e

- 1 ponto para finalização.

**Total de 5 pontos.**

*Melhoria de ambiente e relacionamento N2*

São melhorias que resultam numa modificação maior ou tragam resultado financeiro de difícil mensuração junto aos clientes e fornecedores.

Terão a seguinte pontuação:

- 2 pontos – para quem sugeriu a boa idéia que atenda a todas as regras;
- 4 pontos – para quem executou a idéia;
- 4 pontos – quem concluiu a idéia, ou fez com que ela se torne rentável

**Total de 10 pontos.**

**Atenção: Quando sugeridas as idéias vão somar dois pontos. Somente receberão pontos referentes à execução e conclusão, as idéias aprovadas pela supervisão e pela diretoria, mesmo aquelas que já foram executadas e implantadas. Caso a idéia seja reprovada, ela somará zero ponto.**

**PREMIAÇÃO**

Haverá duas formas de premiação das idéias, por pontos e por rentabilidade.

*Pontos*

Os pontos obtidos serão acumulados no Ranking e no fim do Ciclo os dois melhores colocados farão a troca por prêmios de mesmo valor.

- O Ciclo terá duração máxima de 6 meses.
- O primeiro Ciclo terá duração de 3 meses.

No caso de empate na pontuação, serão observados os critérios de desempate:

- O maior número de idéias;
- As idéias com maior rentabilidade acumulada;
- As datas de cadastramento das idéias na intranet.

**Obs: Com o Ciclo reduzido, as premiações serão reduzidas pela metade.**

*Rentabilidade*

As idéias que oferecerem maior ganho e/ou retorno para a empresa receberão uma premiação de bonificação de R\$50,00 (cinquenta reais) ou de 15% (quinze por cento) do retorno propiciado, acumulado em 6(seis) meses após a implantação da sugestão.

- Serão premiadas com R\$50,00 as idéias que o valor acumulado em 6 meses seja maior do que R\$100,00 e menor do que R\$ 1000,00.
- Valores acumulados maiores ou iguais a R\$1000,00, nos seis meses, receberão o prêmio de 15% do valor acumulado.

Para a seleção das idéias mais rentáveis serão observados os critérios:

- Inovação em relação a práticas anteriores,
- Impacto nos serviços;
- Emprego eficaz, racional e responsável dos recursos;
- Viabilidade técnica;
- Retorno financeiro propiciado;
- Encerramento do prazo de 6 meses após a execução da sugestão.

A cada RACSQ os participantes escolherão as 3 (três) idéias que serão premiadas, desde que estas atendam aos critérios estabelecidos.

#### *Premiação ao Gestor da Qualidade*

Ao final do Ciclo o gestor do sistema da qualidade também receberá uma premiação, a ser definida, desde que atinja uma meta de 6 (seis) sugestões implantadas pelos colaboradores da empresa.

## **GESTÃO**

O programa de valorização de boas idéias será executado pelo gestor da qualidade através das seguintes ferramentas e reuniões:

- Intranet e portal do programa de idéias;
- Reuniões de PMID;
- Revisão do cronograma – pendências/realizações;
- Feedback das melhorias em aberto;
- Análise dos resultados dos relatórios;
- Análise dos ganhos obtidos
- Incentivo a participação dos colaboradores.