

UNIDADE: HCP GESTÃO

1. APRESENTAÇÃO

Este POP estabelece um procedimento detalhado para a gestão de conflitos no ambiente de trabalho, assegurando que a empresa lide com disputas de maneira justa e eficiente. A aplicação rigorosa deste procedimento contribui para a promoção de um ambiente de trabalho harmonioso e a melhoria contínua das práticas de gestão de pessoas.

2. OBJETIVO

Estabelecer um procedimento padronizado para a gestão de conflitos no ambiente de trabalho, visando resolver disputas de maneira justa e eficiente, promover um ambiente de trabalho harmonioso e manter a produtividade da equipe. Este POP define as etapas necessárias para a identificação, mediação e resolução de conflitos entre colaboradores.

3. RESPONSABILIDADES

1. Diretor/Gestor da Unidade:

- Avaliação geral das atividades relacionadas à gestão de conflitos.
- Aprovação das políticas e procedimentos de gestão de conflitos.
- Comunicação das diretrizes estratégicas para a resolução de conflitos.

2. Gestor de Recursos Humanos:

- Implementação e monitoramento da gestão de conflitos.
- Coordenação do processo de mediação e resolução de conflitos.
- Realização de treinamentos e capacitações sobre resolução de conflitos.

3. Analista de Recursos Humanos:

- Registro e acompanhamento dos casos de conflitos.
- Suporte na mediação e resolução de conflitos, seguindo as diretrizes estabelecidas.
- Atualização dos sistemas de gestão de pessoal com informações sobre conflitos e suas resoluções.

Elaborador:	ELIZABETH MELO/ RITA TAVARES			
Aprovador:	ANNA PAULA FERRAZ			
Homologador:	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
Data da Emissão: 06/09/2024	Revisão: 00	Data da Revisão:	Data de Validade:	Página: 1 de 4

UNIDADE: HCP GESTÃO**4. Gestores de Área:**

- Identificação e comunicação de conflitos dentro de suas equipes.
- Apoio na mediação inicial de conflitos entre colaboradores.
- Implementação de ações corretivas e preventivas em suas áreas.

5. Colaboradores:

- Cumprimento das políticas e procedimentos estabelecidos para a gestão de conflitos.
- Comunicação de conflitos ao gestor imediato ou ao departamento de Recursos Humanos.
- Participação em treinamentos sobre resolução de conflitos e práticas de convivência harmoniosa.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

1. Código de Ética e Conduta.
2. Políticas Internas de Recursos Humanos.
3. Manual do Colaborador.
4. Regulamento Interno da Empresa.
5. Legislação Trabalhista Vigente.

5. MATERIAIS NECESSÁRIOS

1. Computador com acesso à internet.
2. Software de Gestão de Recursos Humanos.
3. Formulários de registro de conflitos.
4. Materiais para mediação (salas de reunião, equipamentos de áudio e vídeo).
5. Ferramentas para treinamentos (slides, vídeos, manuais).

6. DESCRIÇÃO / EXECUÇÃO**1. Identificação do Conflito:**

Elaborador:	ELIZABETH MELO/ RITA TAVARES			
Aprovador:	ANNA PAULA FERRAZ			
Homologador:	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
Data da Emissão: 06/09/2024	Revisão: 00	Data da Revisão:	Data de Validade:	Página: 2 de 4

UNIDADE: HCP GESTÃO

- O colaborador deve comunicar qualquer conflito ao gestor imediato ou ao departamento de Recursos Humanos.

- O gestor de área ou o Analista de Recursos Humanos deve registrar o conflito no sistema de gestão de pessoal.

2. Análise Inicial:

- O gestor de área deve realizar uma análise inicial do conflito, ouvindo as partes envolvidas e coletando informações relevantes.

- Caso o conflito seja simples e de fácil resolução, o gestor pode mediar a situação e propor uma solução imediata.

3. Encaminhamento para Mediação Formal:

- Se o conflito não puder ser resolvido na análise inicial, o caso deve ser encaminhado ao Gestor de Recursos Humanos para mediação formal.

- O Analista de Recursos Humanos deve organizar uma reunião de mediação com as partes envolvidas, em local neutro e apropriado.

4. Sessão de Mediação:

- O Gestor da Unidade junto com o Recursos Humanos deve conduzir a sessão de mediação, seguindo os princípios da imparcialidade e confidencialidade.

- Durante a mediação, as partes envolvidas devem ter a oportunidade de expor suas perspectivas e buscar uma solução conjunta.

- O Gestor da Unidade junto com Recursos Humanos deve propor alternativas de resolução e facilitar a negociação entre as partes.

5. Registro e Acompanhamento:

- O Analista de Recursos Humanos deve registrar o resultado da mediação e qualquer acordo firmado entre as partes no sistema de gestão de pessoal.

- Caso a mediação resulte em um acordo, o cumprimento das ações acordadas deve ser monitorado pelo gestor de área e pelo departamento de Recursos Humanos.

Elaborador:	ELIZABETH MELO/ RITA TAVARES			
Aprovador:	ANNA PAULA FERRAZ			
Homologador:	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
Data da Emissão: 06/09/2024	Revisão: 00	Data da Revisão:	Data de Validade:	Página: 3 de 4

 ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE	PROCEDIMENTO OPERACIONAL GESTÃO DE CONFLITOS	SPCC/HCPG.POP.DRH- 014
UNIDADE: HCP GESTÃO		

- Relatórios periódicos sobre a gestão de conflitos devem ser elaborados pelo Analista de Recursos Humanos e apresentados ao Diretor de Recursos Humanos.

6. Ações Corretivas e Preventivas:

- Com base na análise dos conflitos, o Gestor da Unidade e o de Recursos Humanos devem identificar causas recorrentes e propor medidas corretivas e preventivas.
- Treinamentos e capacitações sobre resolução de conflitos e práticas de convivência harmoniosa devem ser realizados periodicamente para os colaboradores.

7. Feedback e Melhoria Contínua:

- Após a resolução de cada conflito, feedback deve ser coletado das partes envolvidas para avaliar a eficácia do processo de mediação.
- O Gestor de Recursos Humanos deve revisar e atualizar as políticas e procedimentos de gestão de conflitos, com base no feedback recebido e nas melhores práticas.

Elaborador:	ELIZABETH MELO/ RITA TAVARES			
Aprovador:	ANNA PAULA FERRAZ			
Homologador:	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
Data da Emissão: 06/09/2024	Revisão: 00	Data da Revisão:	Data de Validade:	Página: 4 de 4