



INTEGRAÇÃO DE NOVO PESSOAL INDUCTION OF NEW STAFF MEMBERS

Contexto

A acreditação de um laboratório de acordo com a ISO/IEC 17025:2017 é um reconhecimento formal por terceira parte da competência de um laboratório para executar tarefas específicas dentro de um âmbito definido de atividades. É fundamental ter pessoal qualificado e especializado para garantir a realização correta dos ensaios e/ou calibrações por um laboratório e a confiança nos mesmos. A ISO/IEC17025:2017 estipula requisitos para a competência do pessoal, sendo que a formação associada a integração não é explicitamente mencionada. No entanto, é do interesse de um laboratório oferecer uma indicação abrangente e propositadamente projetada para o recrutamento de novos colaboradores, a fim de assegurar que os mesmos sejam rapidamente integrados no ambiente de trabalho e que o seu desempenho cumpra com os requisitos de qualidade estabelecidos pelo laboratório.

1. Propósito e objetivo da formação de integração

Durante a fase de integração, o novo colaborador obtém as informações necessárias a:

- i) executar as tarefas de forma a satisfazer o padrão de serviço do laboratório;
- ii) compreender a estrutura organizacional e operacional do laboratório, a sua posição e como contribuir para o cumprimento da missão do laboratório, suas políticas e objetivos;
- iii) interagir com colegas;
- iv) ganhar conhecimento e capacidade e/ou identificar novas necessidades de formação para realizar tarefas específicas dentro de seu novo trabalho, se necessário.

A formação de integração visa a apresentação do titular do cargo à função. Pode resultar em autorizações formais para operar com o equipamento e o desempenho de métodos de ensaio e calibração e, portanto, podem estar relacionados com o relatório do período de estágio.

2. Conteúdo e duração da formação de integração

O conteúdo, a duração e a realização prática da formação de integração dependem da complexidade e do tipo de laboratório e, se for caso disso, da sua organização-mãe, bem como do trabalho e da qualificação dos novos colaboradores.

A formação de integração consiste, geralmente, em duas partes distintas: a parte geral, abrangendo aspetos que vão desde uma introdução ao ambiente organizacional, seus processos e procedimentos administrativos, informática e segurança associada a aspetos sociais e de bem-estar; a parte individual, adaptada aos requisitos específicos do trabalho e tendo em conta o perfil do novo colaborador.

Uma lista indicativa dos elementos de integração relevantes deve ser anexada para consideração.

3. Documentação e manutenção dos registos

As disposições relativas à integração de novos colaboradores devem ser definidas como parte do procedimento de formação de pessoal e desenvolvimento de carreira, ou equivalente.

As informações gerais entregues sob a forma de um manual atualizado devem ajudar os colaboradores recém-chegados a se familiarizarem com os procedimentos e regras internas.

É útil criar um conjunto de formulários que abranjam os vários tópicos de formação de integração. Uma abordagem prática pode ser dedicar-se um formulário individual a cada uma das cinco áreas temáticas detalhadas na lista anexa de elementos de integração. As necessidades de integração individuais – derivadas da descrição do trabalho, da atribuição do local de trabalho e do perfil do titular do trabalho –



EUROLAB “Cook Book” – Doc No. 11

Traduzido para português pela RELACRE (membro EUROLAB)

estão documentadas de forma dedicada. Limitar os formulários a uma folha por área temática é prático e combate a proliferação de documentos.

É útil criar os formulários para que estes possam ser utilizados ao mesmo tempo que as listas de verificação e registos. O novo colaborador e o(s) orientador(es) de estágio(s) completam os formulários à medida que prossegue a integração. Diferentes formas relacionadas a diferentes áreas temáticas podem ser usadas em paralelo por diferentes orientadores. Cada formulário é assinado pelo orientador de estágio e estagiário. O orientador de estágio valida com a sua assinatura a conclusão bem-sucedida. A assinatura pelo estagiário confirma sua compreensão sobre o assunto. Se aplicável, as autorizações formais são emitidas e as novas necessidades de formação são identificadas e documentadas de acordo com os procedimentos do laboratório.

Os formulários, devidamente preenchidos e assinados, são arquivados, no arquivo do pessoal ou no mapa de formação do titular do estágio e atua como registo para a conclusão da integração e, se aplicável, como justificativo para autorizações. Tais autorizações formais dadas, por exemplo, para operar a instrumentação, realizar ensaios e/ou tarefas específicas, e incluindo quaisquer limitações pertinentes, devem ser mantidas acessíveis no local de trabalho.

4. Eficácia da formação de integração

A eficácia da formação de integração deve ser avaliada e registada de acordo com os procedimentos do laboratório.

Se for necessária formação adicional ou uma formação específica, deve ser estabelecido um plano de formação no final do processo de integração. Isto é especialmente importante quando um laboratório planeia anualmente as necessidades de formação considerando-se que, de outra forma, os colaboradores recém-chegados não serão objeto da formação adequada com base nas suas necessidades avaliadas individualmente.

Pode ser útil, no âmbito da integração, estabelecer o acompanhamento do treino ou considerar um mecanismo de “*feedback*” durante os primeiros meses. Deve ser alocado um período de tempo suficiente para se promoverem discussões regulares com a gestão direta, o valor é duplo. Em primeiro lugar, o novo pessoal será melhor integrado no trabalho diário e adaptar-se-á mais facilmente ao novo ambiente e às políticas da organização. Em segundo lugar, um laboratório beneficia do conhecimento, experiência e novas ideias de um novo colaborador. Cada novo membro da equipa apresenta uma oportunidade para aprendizagem e melhoria organizacional que um laboratório não deve perder.

5. Conclusão

Uma formação de integração bem organizada voltada para as necessidades do novo colaborador é um esforço pró-ativo que vale a pena despende. É vantajoso pela rápida integração do recém-chegado, previne ou reduz a ocorrência de desvios e trabalho não conforme por falta de conhecimento ou compreensão de disposições e procedimentos relevantes, e fortalece a capacidade do novo colaborador para contribuir de forma eficiente e efetiva para o desempenho do laboratório, para os objetivos de qualidade e para a melhoria, desde o início.



ANEXO - Lista indicativa de elementos que podem ser parte da integração do pessoal

O processo de integração deve ser planeado com bastante antecedência. As atividades preparatórias incluem a comunicação interna do nome do recém-chegado, data de chegada, local de trabalho, nomes do supervisor/gestor direto e colega(s) relevante(s), preparação de um pacote de boas-vindas personalizado, atribuição de local de trabalho, instalação de mesa, telefone, meios informáticos, direitos de acesso, perfil de usuário, conta de e-mail, serviço de correio interno, atualização do organograma e lista interna de telefone, etc.

Em geral, os principais elementos da formação de integração concentram-se nas seguintes áreas temáticas:

1. Gestão e administração geral

- Missão, visão, valores, políticas, identidade corporativa, organograma, processos centrais
- Proteção de dados pessoais, código de bom comportamento administrativo, não divulgação e declarações de conflito de interesse
- Segurança, acesso às instalações, distintivo de serviço, número de telefone interno e uso do telefone, registo do tempo de trabalho
- Horas de trabalho, licença e licença por doença, regras de viagem de negócios, fornecimento estacionário
- Treinamento e desenvolvimento de carreira, avaliação, objetivos, catálogo de treinamento
- Correspondência, modelos padrão, uso e política de e-mail, reuniões, visitantes
- Procedimento de compra, procedimento de solicitação de trabalho
- Biblioteca, conferências e seminários

2. Sistema de gestão da qualidade

- Resumo do sistema de gestão da qualidade e das funções e responsabilidades
- Gestão de documentos e registos, iniciais e assinaturas
- Explicação sobre o procedimento de auditoria interna, procedimento de trabalho não conforme,
- Instruções de trabalho e requisitos para a utilização de equipamentos analíticos, pipetas, balanças, manuais de instrumentos e manuais de utilização
- Instruções de trabalho aplicadas ao método de ensaio, metodologia prevista para aprovação e lançamento de resultados de ensaio.

3. Tecnologia da informação, segurança e proteção de dados

- Segurança da informação, direitos de acesso, nome do utilizador e senha, uso da rede, intranet, videoconferências, instalações sem fio
- Explicação sobre as aplicações de software utilizadas para a administração de dados de pessoal
- Software de laboratório (LIMS), tratamento e avaliação de dados, armazenamento e backup de dados laboratoriais, aprovação e mecanismo de autorização
- Disposições para a proteção de dados e a confidencialidade

4. Trabalho de laboratório, arrumação, saúde e segurança no trabalho, ambiente

- Medidas de controlo de qualidade
- Instruções de segurança (Manual), pessoal responsável por laboratórios e edifícios
- Circuito do laboratório e regras de acesso, explicação de regras de segurança e equipamentos (blusões de laboratório, luvas, óculos, duches oculares, duches corporais, kits de primeiros socorros, telefone de primeiros socorros, kits de derramamento)
- Alarme e instruções de emergência, chamadas de emergência e números de telefone, brigada de incêndio, extintor de incêndio, saídas de emergência, ponto de encontro (incêndio, evacuação)
- Procedimento de limpeza de laboratório, manuseamento de substâncias perigosas, armários de produtos químicos e armazenamento de produtos químicos, explicação de armazenamento e uso de gás, colete e descarte de resíduos químicos.



EUROLAB “Cook Book” – Doc No. 11

Traduzido para português pela RELACRE (membro EUROLAB)

- Loja geral, oficina, escritório de desenho
- Ergonomia, restrição ao tabagismo

Nota: Os laboratórios que operam nas organizações certificadas ISO 14001 e/ou OHSAS 18001 devem evidenciar os aspetos relacionados nas disposições previstas para a proteção do meio ambiente e da saúde e segurança no trabalho.

5. Social e bem-estar

- Comissão de trabalhadores, representação sindical
- Assistência médica, assistência social
- Café/chá e almoço, horário de funcionamento da cafeteria
- Clube e eventos, creche



EUROLAB “Cook Book” – Doc No. 11

Traduzido para português pela RELACRE (membro EUROLAB)

INDUCTION OF NEW STAFF MEMBERS

Publicação EUROLAB, aisbl, 2017

Versão Portuguesa

INTEGRAÇÃO DE NOVO PESSOAL

Publicação RELACRE (EUROLAB Portugal), 2018

Mensagem Editorial

A RELACRE, Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal é uma Associação criada em 1991, que tem como missão apoiar e promover a Comunidade Portuguesa de Laboratórios e de Entidades de Avaliação da Conformidade Acreditadas, contribuindo para o seu reconhecimento na sociedade e para o desenvolvimento e credibilização da sua atividade.

A sua ação visa estabelecer relações sólidas e de confiança com os Associados e com outras partes interessadas, desenvolvendo ações que visam consolidar e promover as redes de conhecimento e divulgar o potencial de atuação e as competências dos Laboratórios.

No contexto da missão da RELACRE, de valorizar a sua ligação aos seus Associados, ciente da importância do conhecimento técnico, e da sua disseminação, promoveu a tradução dos Cookbooks da EUROLAB, no âmbito da interpretação associada aos diferentes requisitos da norma ISO/IEC 17025:2017, esperando que estes contribuam para fortalecer e consolidar a capacidade e a competitividade dos Laboratórios Acreditados de Portugal.

Autores:

Álvaro S. Ribeiro, António Vilhena, Ana Maria Duarte, Claudia Silva, João Alves e Sousa, Luis L. Martins, Noélia Duarte, Paulo Frias