



Promovendo, de forma lúdica e humanizada, a integração dos colaboradores e a criação do melhor ambiente de trabalho

TOP SER HUMANO ABRH-RS 2017 - CATEGORIA ORGANIZAÇÃO

Responsável pelo Projeto: Patrícia Mesquita Fonseca Campos



Centro Clínico Gaúcho
Planos de Saúde Empresariais

25
anos

Índice

1.	Resumo do trabalho	1
2.	Introdução	2
3.	O Programa Orgulho em Pertencer #somostodosccg	5
3.1	<i>Objetivos e o desafio de um treinamento humanizado</i>	<i>5</i>
3.2	<i>Metodologia e ações realizadas</i>	<i>7</i>
3.2.1	<i>Programa Compartilhar — Módulo I - Treinamento Uma nova forma de interagir</i>	<i>9</i>
3.2.2	<i>Programa Compartilhar — Módulo II - Treinamento Relacionamento interpessoal, Comunicação, Autoconhecimento e Otimização de tempo</i>	<i>13</i>
3.2.3	<i>Programa Compartilhar — Módulo III – A vida tem a cor que você pinta</i>	<i>16</i>
3.2.4	<i>Café com equipes</i>	<i>18</i>
3.2.5	<i>Extranet — Rede Social Interna.....</i>	<i>21</i>
3.2.6	<i>Ações de integração e humanização</i>	<i>22</i>
3.3	<i>Método de avaliação</i>	<i>23</i>
3.4	<i>Resultados do Programa Orgulho em Pertencer #somostodosccg</i>	<i>24</i>
4.	Conclusão	27
5.	Bibliografia	29
6.	Informações dos autores	30



Resumo do trabalho

Este trabalho apresenta o Programa Orgulho em Pertencer #somostodosccg. O Centro Clínico Gaúcho acredita que um bom ambiente de trabalho, com sinergia, engajamento entre as equipes e motivação, é fundamental para o crescimento de seu negócio.

Os clientes procuram a empresa muitas vezes no momento mais difícil de suas vidas, de maior angústia, de preocupação e ansiedade. Dessa forma, para atender da melhor forma possível esse cliente, o Centro Clínico Gaúcho entende que seu colaborador precisa ter orgulho em trabalhar na empresa: precisa conhecer e estar alinhado com seus colegas no dia a dia, precisa ter uma boa autoestima, e entender a importância do seu trabalho.

Buscando estar alinhado à demanda exposta acima, o Centro Clínico Gaúcho criou o programa Orgulho em Pertencer #somostodosccg, almejando resgatar a essência de uma empresa que há 26 anos cumpre o papel de oferecer assistência médica e odontológica.

Dessa forma, concebido e apoiado no diferencial de construir o melhor ambiente de trabalho e a melhor sinergia possível entre os colaboradores, o programa foi alicerçado sobre quatro pilares: os treinamentos com os colaboradores (Programa Compartilhar), os cafés com equipes, a mídia social interna — melhorando os processos de comunicação e integração via extranet — e as ações de integração e humanização

Tendo já apresentado mais de um ciclo completo de implantação, pode-se afirmar que já participaram dos eventos do programa mais de 400 colaboradores, e os resultados na avaliação realizada são bastante positivos, bem como o impacto em outros indicadores da empresa.

O programa vem possibilitando a consolidação de uma empresa mais humanizada, consciente do seu papel e de seus valores de respeito ao ser humano, como será demonstrado aqui.



Introdução

O Centro Clínico Gaúcho é uma operadora de planos de saúde com 26 anos de atuação no mercado gaúcho. Concebido por um grupo de profissionais com vasta experiência na prestação de serviços de saúde, o Centro Clínico Gaúcho iniciou suas atividades no município de Canoas, vizinho a Porto Alegre, onde nasceu fortemente identificado com a comunidade local, então carente de qualidade na área de assistência médica e odontológica.

Com a Missão de “Preservar a saúde e a qualidade de vida das pessoas a partir de um atendimento profissional, ético, humano e personalizado”, o Centro Clínico Gaúcho logo se expandiu pela região metropolitana de Porto Alegre, inaugurando centrais nas cidades de Gravataí, Viamão, Guaíba, São Leopoldo, Alvorada, Cachoeirinha e Taquari. Apoiado nos valores de compromisso com o usuário, ética nos negócios, educação e formação de pessoas, disposição e energia positiva, responsabilidade social, respeito e valorização do ser humano, responsabilidade pelos resultados, transparência e qualidade de produtos e serviços, a empresa chegou a Porto Alegre em 1995 e atualmente é um grupo com 19 unidades em algumas localidades do Rio Grande do Sul.

Ao longo desses mais de 25 anos de atuação como uma empresa que tem como visão estratégica ser reconhecida como a melhor operadora de planos de saúde do Rio Grande do Sul através da excelência em atendimento, processos e resultados, o Centro Clínico Gaúcho tem muito presente para si a importância do papel das pessoas na consecução de tal propósito.

Por atuar em um ambiente de grande complexidade, regulação e competitividade — enfrentando marcas conhecidas e de grande poder de investimento em Marketing —, o Centro Clínico Gaúcho sabe da importância de ter um colaborador capaz de prestar um excelente atendimento. Por outro lado, apoiado em autores como Chiavenato (2004) e Nayar (2011), sabe da importância de priorizar o bem estar e o engajamento de seus próprios colaboradores, uma vez que é apenas estando em um estado de satisfação, orgulho, pertencimento e engajamento que o colaborador dará o melhor de si e entregará ao cliente o melhor padrão de atendimento possível.

E a área de Gestão de Pessoas, internamente conhecida como Recursos Humanos (RH), tem responsabilidade fundamental nisso. É a partir dela, e de seu papel estratégico de assumir desafios voltados à formação dos indivíduos dentro das empresas, que se obterá como consequência um alto desempenho para a organização. Ela é a área que deve formar pessoas capacitadas a compreender os anseios dos clientes, em um mercado cada vez mais competitivo, e em um momento em que a atuação das empresas deve ser cada vez mais humanizada, demandando, segundo Sisodia, Wolf e Sheth (2015), um modelo de respeito pelos indivíduos, transparência na formação de equipe e empoderamento.

É dentro desse contexto que podemos situar o programa Orgulho em Pertencer #somostodosccg, que começou a ser planejado em setembro de 2015, e envolveu grande parte dos colaboradores da empresa. Através dele, o Centro Clínico Gaúcho vem conseguindo conscientizar os valores de respeito ao ser humano atinentes à sua missão, e com isso criar e implantar, apoiado na construção do melhor ambiente de trabalho possível, a cultura da humanização e do respeito.

Já tendo apresentado mais de um ciclo completo de implantação, o projeto vem aperfeiçoando o formato, e promove o sentimento de pertencimento por meio de treinamentos lúdicos. Trata-se de um modelo de treinamento (Programa Compartilhar) criado pela área de RH especialmente para o programa, por entender que, por meio de dinâmicas menos formais, a interação entre os colaboradores de diversas áreas de atuação poderia ser estimulada e os conteúdos melhor assimilados, ao mesmo tempo em que a autoestima, a iniciativa, os gestos de cordialidade, a sensibilidade e a percepção mais humana poderiam, e vêm sendo, estimuladas através de um contato mais lúdico com os colegas, e portanto mais próximo.

Na medida em que os clientes do Centro Clínico Gaúcho interagem com a empresa em momentos importantes e, muitas vezes, caracterizados por tensão, preocupação e ansiedade, um bom ambiente de trabalho — com sinergia, engajamento entre as equipes e motivação — é fundamental para o melhor atendimento ao cliente e para o futuro do negócio. Dessa forma, o programa vem sendo executado por meio de sessões de treinamento, ocasiões especialmente desenhadas dentro das unidades da empresa, e cafés com equipes. Ao mesmo tempo, se apoia na ferramenta de mídia social interna (uma extranet com o jeito de Facebook interno) como forma de aproximar ainda mais os colaboradores e despertar o sentimento de orgulho, de forma moderna e atual.



O Programa Orgulho em Pertencer #somostodosCCG

O programa Orgulho em Pertencer #somostodosccg é um programa amplo, no sentido de que ele está envolvendo grande parcela dos colaboradores da empresa. Através dele, são feitos treinamentos lúdicos e motivacionais em todas as unidades de atendimento. Também são realizados cafés com equipes, ocasiões em que a área de RH ouve dúvidas e sugestões e também atualiza as equipes sobre as definições estratégicas da empresa. Em todas as suas ações, o programa é apoiado por uma mídia social interna, para integração e compartilhamento de informação entre todos os colaboradores.

3.1

Objetivos e o desafio de um treinamento humanizado

O Programa Orgulho em Pertencer #somostodosccg foi estabelecido com os seguintes objetivos:

- Preparar os colaboradores para terem sensibilidade e empatia para atender com humanismo os clientes do Centro Clínico Gaúcho;
- Fortalecer a autoestima dos colaboradores, para que estejam preparados para lidar com situações adversas ligadas tanto ao atendimento ao cliente quanto a situações pessoais e de relacionamento com os colegas;
- Estabelecer um formato de treinamento mais humanizado, que se diferencie de modelos de treinamentos mais formais e que, justamente pela mecânica mais leve e interativa, promova uma maior apreensão dos conhecimentos desenvolvidos;

- Tornar os colaboradores cada vez mais satisfeitos, para que se sintam incluídos na empresa e na equipe da qual fazem parte, tendo orgulho em pertencer a ela.

Trata-se, fundamentalmente, de um importante desafio: o Centro Clínico Gaúcho não estava acostumado a trabalhar com um modelo de desenvolvimento de pessoas mais flexível, que privilegiasse componentes mais lúdicos. Embora a empresa viesse, ao longo do tempo, promovendo em seus treinamentos algumas formas criativas e humanizadas de interação entre os participantes, a partir do programa Orgulho em Pertencer #somostodosccg passa a ser adotada uma nova metodologia, que proporciona a integração em várias áreas da empresa.

Consciente de que seus colaboradores tinham a necessidade de vivenciar situações que traduzissem, na prática, os reais sentimentos vividos pelo cliente do Centro Clínico Gaúcho, a empresa buscou enfatizar a importância de saber lidar com situações de conflito e dificuldade, muitas vezes presentes em momentos ligados a questões de saúde. Por outro lado, entendeu que, para conseguir desenvolver a empatia necessária a um melhor atendimento ao cliente, os colaboradores precisavam ter um acréscimo de conteúdo no que tange ao incremento de qualidade nas relações interpessoais e na percepção de sua própria autoestima.

Diante do desafio de alcançar os propósitos de gerar nos colaboradores mais sensibilidade e empatia, fortalecendo sua autoestima e melhorando o processo de relações interpessoais de modo a promover uma maior inclusão e sentimento de orgulho em pertencer, o Centro Clínico Gaúcho desenvolveu a metodologia para o Programa.

Trata-se, em primeiro lugar, de uma metodologia que a empresa julgou adequada tanto para o momento que se encontrava — uma empresa de mais de 25 anos de atuação, que opera em um segmento de grande competitividade. Ao mesmo tempo, trata-se de uma metodologia que o Centro Clínico Gaúcho entendeu como relevante e eficaz para fazer os colaboradores se conhecerem, e conhecerem a si próprios, um pouco mais.

Segundo Thiagarajan (2008), as empresas podem obter um melhor desempenho de seus colaboradores se adotarem dinâmicas de treinamento que priorizem os aspectos lúdicos, presentes nos jogos e brincadeiras. Ao mesmo tempo, autores como Luz e Petemela (2007) entendem que o modo mais ‘livre’ de aprender pode estar associado ao uso da arte como elemento adicional de geração de percepção, aumento de sensibilidade e criatividade, e ampliação das formas de ver, sentir e vivenciar um mundo complexo e em constante mutação e interatividade.

Desse modo, o Centro Clínico Gaúcho se apropriou dessas visões e construiu o Programa Orgulho em Pertencer #somostodosccg amparado em uma metodologia que, se utilizando de aspectos humanizados e lúdicos, de fato gerasse orgulho em pertencer a partir de três grandes pilares:

- 1) Programa Compartilhar: um programa de treinamento, dividido em três módulos, que privilegia a autoestima, o autoconhecimento e o desenvolvimento de relações interpessoais entre os colaboradores;
- 2) Eventos específicos de cafés da manhã com as equipes, que promovem aumento da inclusão e ao mesmo tempo servem como base de geração de conhecimento, de informações e de troca de ideias, aumentando a percepção sobre o Programa para a própria área de RH;
- 3) Rede social interna: uma ferramenta própria com jeito de Facebook interno onde, baseado no sentimento atual e moderno de compartilhamento, os próprios colaboradores dividem aprendizados, sentimentos e situações que disseminam o orgulho em pertencer ao Centro Clínico Gaúcho;
- 4) Ações de integração e humanização, com os cartões de aniversário e presentes no dia do trabalhador.

A seguir, são apresentadas as ações específicas realizadas dentro desses pilares do Programa Orgulho em Pertencer #somostodosccg.

A identidade Programa Compartilhar foi criada pelo Centro Clínico Gaúcho para englobar os dois módulos de treinamento que são os pilares iniciais do Programa Orgulho em Pertencer #somostodosccg:



Neste primeiro treinamento, o Centro Clínico Gaúcho trata, por meio da dinâmica dos jogos e inclusive do cinema, principalmente do tema da autoestima. No treinamento, os colaboradores são, através de atividades lúdicas, convidados a refletir sobre temas como a iniciativa própria, os perigos do pré-julgamento, a valorização da empatia e da metacomunicação, e a importância de se colocar no lugar dos clientes e entender momentos de frustrações e ansiedade.

Ao mesmo tempo, o treinamento ensina como o colaborador pode desenvolver melhor a autoestima, não se autocastigando quando escutar comentários não favoráveis a seu respeito, sabendo administrar elogios e críticas, e procurando se conhecer um pouco melhor.

Já foram realizados os seguintes treinamentos dentro dessa dinâmica:

A) UNIDADE: ALBERTO BINS 391

Data: 10/09/2015

Número de participantes: 18 colaboradores.

Cargos dos participantes: Recepcionista, Controlador de fluxo, Técnico em enfermagem, Auxiliar em higienização e Jovem aprendiz.



B) UNIDADE: SÃO LEOPOLDO

Data: 17 e 18/09/2015

Número de participantes: 46 colaboradores.

Cargos dos participantes: Recepcionista, Controlador de fluxo, Técnico em enfermagem, Auxiliar em higienização, Jovem aprendiz, Enfermeira, Auxiliar de saúde bucal, Auxiliar de arquivo, Técnica em Gessista e Auxiliar administrativo.



C) UNIDADE: GRAVATAÍ

Data: 22/09/2015

Número de participantes: 23 colaboradores.

Cargos dos participantes: Recepcionista, Controlador de fluxo, Técnico em enfermagem, Auxiliar em higienização, Enfermeira, Auxiliar de saúde bucal, Técnica em radiologia e Coletadora.



D) UNIDADE: CANOAS

Data: 24 e 25/09/2015

Número de participantes: 44 colaboradores.

Cargos dos participantes: Recepcionista, Controlador de fluxo, Técnico em enfermagem, Auxiliar em higienização, Enfermeira, Auxiliar de arquivo, Auxiliar administrativo, Técnica em radiologia e Coletadora.





E) UNIDADE: ZONA NORTE

Data: 01, 02 e 16/10/2015

Número de participantes: 31 colaboradores.

Cargos dos participantes: Recepcionista, Controlador de fluxo, Técnico em enfermagem, Auxiliar em higienização, Enfermeira, Auxiliar de arquivo, Auxiliar administrativo, Técnica em radiologia, Coletadora, Jovem aprendiz, Assistente administrativo e Técnica Gessista.



F) UNIDADE: CENTRO ADMINISTRATIVO

Data: 28 e 29/10/2015

Número de participantes: 29 colaboradores.

Cargos dos participantes: Analista de Gestão Empresarial, Assistente administrativo, Auxiliar administrativo e Técnico em informática.



G) UNIDADE: CACHOEIRINHA

Data: 05/11/2015

Número de participantes: 22 colaboradores

Cargos dos participantes: Recepcionista, Controlador de fluxo, Técnico em enfermagem, Auxiliar em higienização, Enfermeira, Auxiliar de saúde bucal, Coletadora e Jovem aprendiz.



H) UNIDADE: VIAMÃO

Data: 12/11/2015

Número de participantes: 12 colaboradores.

Cargos dos participantes: Recepcionista, Auxiliar em higienização, Coletadora, Auxiliar em saúde bucal e Jovem aprendiz.





I) UNIDADE: ALVORADA

Data: 13/11/2015

Número de participantes: 9 colaboradores.

Cargos dos participantes: Recepcionista, Controlador de fluxo, Auxiliar em higienização e Auxiliar de saúde bucal.

J) UNIDADE: PHENIX

Data: 24/11/2015

Número de participantes: 10 colaboradores.

Cargos dos participantes: Recepcionista, Controlador de fluxo, Auxiliar em higienização, Auxiliar de arquivo, Auxiliar de saúde bucal e Técnica em saúde bucal.



L) UNIDADE: ALBERTO BINS 799

Data: 25/11/2015

Número de participantes: 9 colaboradores.

Cargos dos participantes: Recepcionista, Auxiliar em higienização, Auxiliar administrativo e Coletadora.

M) UNIDADE: LABORATÓRIO

Data: 30/11/2015

Número de participantes: 12 colaboradores.

Cargos dos participantes: Recepcionista, Analista de Laboratório, Biomédico, Auxiliar de higienização, Auxiliar de laboratório, Esterilização, Analista de qualidade e Coletadora.



Neste treinamento, o Centro Clínico Gaúcho trata, por meio da dinâmica dos jogos, de uma questão justamente ligada a ele: a de que se parássemos de encarar a vida e as pessoas como um jogo, com muitos adversários, provavelmente sofreriamos menos e compreenderíamos mais os problemas alheios. Mas, infelizmente, nos enxergamos como rivais, como se estivéssemos em busca de um tesouro tão pequeno que só poderia fazer vitorioso a uma única pessoa.

Desse modo, a partir disso o treinamento aborda o conceito das relações interpessoais, da importância de se causar uma boa primeira impressão e das características de um relacionamento saudável: quando as pessoas conhecem a si mesmas, têm a capacidade de se colocar no lugar dos outros e expressam suas opiniões de forma clara e direta, sem necessariamente ofender ou ferir os demais.

Ao mesmo tempo, por meio de um exercício de interpretação de imagens artísticas, o treinamento aborda a importância das diferentes abordagens da realidade, mostrando que cada pessoa tem o seu mapa: um mapa que começa a se formar durante a infância, e que pode ser melhorado se a pessoa se dispuser a aceitar novos valores e novas crenças no decorrer da vida.

Dentro dessa temática, já foram realizados os seguintes treinamentos:

A) UNIDADE: ALBERTO BINS 391

Data: 15/04/2016

Número de participantes: 19 colaboradores.

Cargos dos participantes: Recepcionista, Técnica de Enfermagem, Auxiliar em higienização e Controlador de Fluxo.



B) UNIDADE: PHENIX

Data: 28/04/2016

Número de participantes: 16 colaboradores.

Cargos dos participantes: Recepcionista, Auxiliar em Saúde Bucal, Auxiliar em higienização e Auxiliar de arquivo.



C) LABORATÓRIO GUAÍBA E CLÍNICA DA MULHER

Data: 06/05/2016

Número de participantes: 12 colaboradores.

Cargos dos participantes: Recepcionista, Coletadora, Auxiliar em esterilização, Analista de laboratório e Auxiliar administrativo.

D) UNIDADE: CACHOEIRINHA

Data: 18/05/2016

Número de participantes: 16 colaboradores.

Cargos dos participantes: Recepcionista, Coletadora, Técnica em enfermagem, Enfermeira e Auxiliar em higienização.



E) UNIDADE: CANOAS

Data: 19/05/2016

Número de participantes: 38 colaboradores.

Cargos dos participantes: Recepcionista, Controlador de fluxo, Técnica em enfermagem, Enfermeira, Auxiliar em higienização, Auxiliar administrativo, Assistente administrativo e Auxiliar de saúde bucal.



F) UNIDADE: GRAVATAÍ

Data: 01/06/2016

Número de participantes: 27 colaboradores.

Cargos dos participantes: Recepcionista, Controlador de fluxo, Técnica em enfermagem, Enfermeira, Auxiliar em higienização, Coletadora e Auxiliar de saúde bucal.



G) UNIDADE: VIAMÃO

Data: 08/06/2016

Número de participantes: 9 colaboradores.

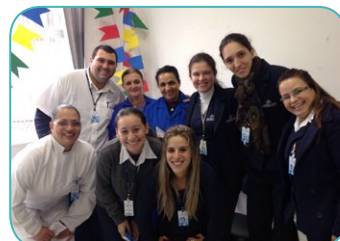
Cargos dos participantes: Recepcionista, Controlador de fluxo, Técnica em enfermagem, Auxiliar em higienização e Coletadora.

H) UNIDADE: SÃO LEOPOLDO

Data: 30/06/2016

Número de participantes: 19 colaboradores.

Cargos dos participantes: Recepcionista, Auxiliar de arquivo, Coletador, Auxiliar de saúde bucal, Técnica em gessista, Controlador de fluxo, Técnica em enfermagem, Auxiliar em higienização, Auxiliar administrativo e Coletadora.



I) ALBERTO BINS 799

Data: 15/07/2016

Número de participantes: 9 colaboradores.

Cargos dos participantes: Recepcionista, Auxiliar em higienização e Controlador de fluxo.

J) UNIDADE: CENTRO ADMINISTRATIVO/PCMSO

Data: 04/08/2016

Número de participantes: 10 colaboradores.

Cargos dos participantes: Auxiliar administrativo, Assistente administrativo e Analista de gestão empresarial.



K) UNIDADE: ZONA NORTE

Data: 11/08/2016 e 18/08/2016

Número de participantes: 19 colaboradores.

Cargos dos participantes: Recepcionista, Auxiliar de arquivo, Auxiliar em higienização, Técnica em radiologia, Enfermeira e Técnica em Gessista.

L) UNIDADE: ALVORADA

Data: 26/10/2016

Número de participantes: 7 colaboradores.

Cargos dos participantes: Recepcionista, Controlador de fluxo, Auxiliar administrativo e Auxiliar em higienização.



3.2.3

Programa Compartilhar — Módulo III – A vida tem a cor que você pinta

Neste treinamento, o Centro Clínico Gaúcho trata, por meio da técnica do autodesenvolvimento, da necessidade de o colaborador ser menos resistente às mudanças e mais corajoso com relação a seus próprios sonhos.

Mostrando que a felicidade depende de buscar objetivos que façam sentido, de identificar oportunidades e cultivar uma postura otimista e de gratidão, sabendo manter relacionamentos de valor e, sobretudo, perdoar, o colaborador é convidado a promover mudanças que façam sentido para a busca de sua felicidade.

O módulo, dessa forma, mostra que o autodesenvolvimento depende de um processo de tomada de consciência das características individuais, do gerenciamento de si mesmo, e do confronto entre a autopercepção e o feedback da percepção dos demais.

Dentro dessa temática, que iniciou em maio de 2017, já foram realizados os seguintes treinamentos:

A) UNIDADE ALBERTO BINS 391

Data: 05/05/2017 (2 turmas)

Número de participantes: 22 colaboradores.

Cargos dos participantes: Técnico de Enfermagem, Controlador de fluxo, Recepção I e II, Auxiliar de Higienização, Auxiliar Administrativo e Técnico em Radiologia.



B) UNIDADE ALBERTO BINS 799

Data: 11/05/2017

Número de participantes: 10 colaboradores.

Cargos dos participantes: Técnico de Enfermagem, Coletador, Técnico de Radiologia, Recepção I, Auxiliar de Higienização.

C) UNIDADE PHENIX

Data: 17/05/2017 (2 turmas)

Número de participantes: 20 colaboradores.

Cargos dos participantes: Auxiliar de Higienização, Controlador de Fluxo, Técnico de Saúde Bucal, Recepção, Auxiliar Administrativo.



D) CENTRO ADMINISTRATIVO

Data: 19/05/2017

Número de participantes: 13 colaboradores.

Cargos dos participantes: Auxiliar de Higienização, Recepção, Auxiliar Administrativo, Teleoperador, Assistente de Atendimento.



3.2.4

Café com equipes

O Centro Clínico Gaúcho entende que a Gestão Estratégica da empresa deve participar ativamente do Programa Orgulho em Pertencer #somostodosccg.

Portanto, passou a incluir, no Programa, os Cafés com Equipes. Trata-se de ocasiões que já realizava, em que a Gestão dissemina novas estratégias organizacionais e ouve os membros das equipes em todos os níveis hierárquicos.

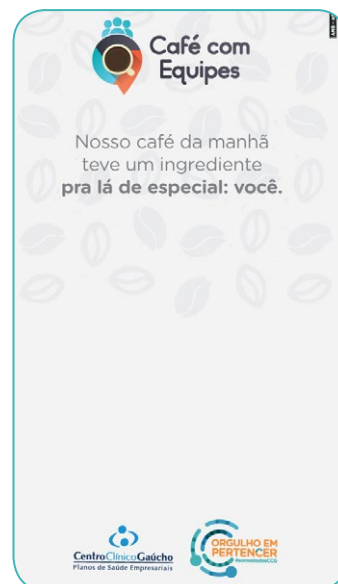
Para tanto, esta ação foi atualizada, e foi desenvolvida uma logomarca específica para ela, contextualizada dentro do Programa:



Nestas ocasiões, a área de RH inclusive ouve dúvidas e sugestões a respeito do próprio Programa. Os convites são realizados por email Marketing, e é também enviado um email Marketing pós-evento.



Convite Café com Equipes



Email Marketing Pós-evento

Foram já realizados os seguintes cafés com equipes:

A) UNIDADE: ZONA NORTE

Data: 12/02/2015

Número de participantes: 15 colaboradores.

Cargos dos participantes: Gerente de RH, Diretor Administrativo, Gerente de unidades, Enfermeira, Traumatologista, Técnica em enfermagem, Médico, Recepção, Auxiliar em higienização, Técnica em radiologia, Coordenador médico e Controlador de fluxo.

B) UNIDADE: ALBERTO BINS 799

Data: 19/02/2015

Número de participantes: 09 colaboradores.

Cargos dos participantes: Gerente de RH, Gerente de unidades, Diretor Administrativo, Recepção, Técnica em radiologia, Coordenador de unidade e Coordenador médico.

C) UNIDADE: CACHOEIRINHA

Data: 23/04/2015

Número de participantes: 12 colaboradores.

Cargos dos participantes: Gerente de RH, Gerente de unidades, Diretor Administrativo, Recepção, Técnica em enfermagem, Coordenador de unidade, Coordenador médico, Psicóloga, Auxiliar em higienização, Enfermeira e Líder de unidade.

D) UNIDADE: ALBERTO BINS 391

Data: 06/05/2016

Número de participantes: 16 colaboradores.

Cargos dos participantes: Gerente de RH, Gerente de unidades, Recepção, Coordenador médico, Auxiliar em higienização, Líder de unidade, Gerente de atendimento, Controlador de fluxo, Endocrinologista e Técnica em enfermagem.

E) UNIDADE: SÃO LEOPOLDO

Data: 17/06/2016

Número de participantes: 20 colaboradores.

Cargos dos participantes: Gerente de RH, Gerente de unidades, Auxiliar em higienização, Dentista, Auxiliar em Saúde Bucal, Controlador de fluxo, Médico, Recepcionista, Técnica em radiologia, Coordenador médico, Coordenador administrativo, Enfermeira e Técnica Gessista.



Café com Equipes

Ao longo de 2016 e 2017, o Centro Clínico Gaúcho continuou realizando edições contínuas do Café com Equipes. Em 2017, já foram realizadas cinco edições do Café, com a participação de 80 colaboradores.

3.2.5

Extranet — Rede social interna

Como forma de potencializar o sentimento de pertencimento e orgulho em pertencer à empresa, e ao mesmo tempo se utilizar de uma ferramenta atual e envolvente como a do compartilhamento, o Centro Clínico Gaúcho criou uma extranet própria: uma rede social interna, com jeito de Facebook interno, e que vem aproximando ainda mais os colaboradores.

Trata-se de um importante pilar do Programa Orgulho em Pertencer #somostodosccg, e foi desenvolvida com o propósito de melhorar o processo de comunicação interna e integrar equipes e unidades.



Com um bom esforço de divulgação e ações de ativação, a mídia interna tem sido um sucesso de participação.



Peças de divulgação e ação de ativação Extranet

Através das postagens e interação ativa da divulgação das equipes, o Centro Clínico Gaúcho está conseguindo aproximar pessoas e despertar o sentimento de pertencimento e de orgulho para com a empresa.

3.2.6

Ações de integração e humanização

Ainda como forma de potencializar o sentimento de pertencimento e orgulho em pertencer à empresa, o Centro Clínico Gaúcho criou, dentro da identidade e do guarda-chuva do Programa Orgulho em Pertencer #somostodosccg, as ações de envio de cartões de aniversário e entrega de presentes no dia do trabalhador.



Eles tangibilizam o sentimento da empresa de orgulho em ter o colaborador como parte dela, retroalimentando o motivo do Programa de modo ativo e envolvente.



Após cada treinamento do Programa Compartilhar, é realizada uma avaliação de satisfação, medindo a satisfação com o programa, facilitador, organização e avaliação global.

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO

Evento Interno



Evento:			
Turma:		Período/Data:	
Facilitador:			

Prezado colaborador, sua opinião sobre esta atividade é muito importante!

Marque com um "x" o conceito que melhor expressa a sua opinião:

PROGRAMA	M Bom	Bom	Regular	Ruim							
Os objetivos do treinamento foram atingidos.											
O conteúdo foi adequado e útil ao seu trabalho.											
Houve equilíbrio entre teoria e prática.											
O material didático fornecido foi adequado.											
	Excessiva		Suficiente	Insuficiente							
A carga horária prevista foi:											
FACILITADOR	M Bom	Bom	Regular	Ruim							
Demonstrou domínio do conteúdo.											
Criou um clima favorável à participação e ao relacionamento interpessoal.											
Demonstrou didática, clareza e facilidade na comunicação.											
Fez uso adequado do tempo disponível.											
ORGANIZAÇÃO	M Bom	Bom	Regular	Ruim							
O local utilizado facilitou a realização do trabalho proposto.											
Os equipamentos foram adequados e utilizados eficazmente.											
A alimentação oferecida foi suficiente e de qualidade.											
AVALIAÇÃO GLOBAL	Atribua uma nota, na escala de 0 a 10:										
Seu nível de aproveitamento.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Você recomendaria este evento a seus colegas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Qual a nota geral você atribui a este treinamento.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

O QUE MAIS GOSTEI?

.....

.....

O QUE MENOS GOSTEI?

.....

.....

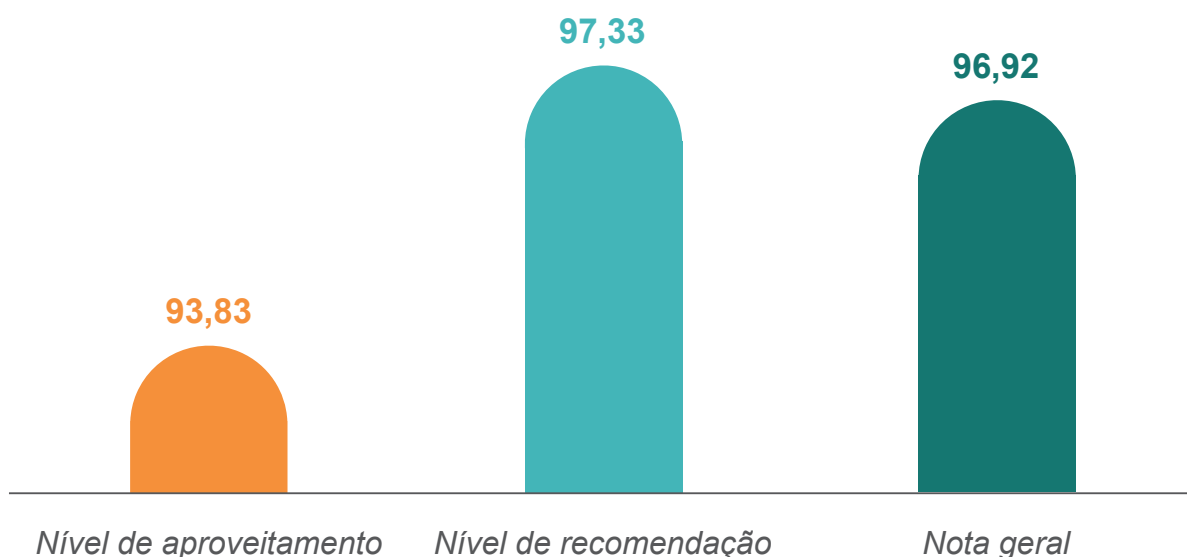
SUGESTÕES E COMENTÁRIOS:

.....

Tendo mais de um ciclo completo de implantação, o Programa Orgulho em Pertencer #somostodosccg já envolveu mais de 400 colaboradores como participantes das ações.

Os participantes têm elogiado bastante a dinâmica do Programa, o formato interativo e lúdico dos treinamentos. Têm também apreciado a maneira como o Centro Clínico Gaúcho aborda os conteúdos ligados à importância do desenvolvimento da autoestima e das relações interpessoais para um melhor atendimento ao cliente. E isso se reflete em uma avaliação bastante positiva dos treinamentos do Programa, como demonstra o gráfico a seguir:

Avaliação global (%) Treinamentos Programa Orgulho em Pertencer #somostodosccg



Em termos qualitativos, os depoimentos a seguir evidenciam os excelentes indicadores de avaliação apresentados no gráfico anterior:

“É sempre muito positivo ter um programa como este: por mais que tenhamos processos bem elaborados, todos eles passam por pessoas: o contato, a importância da gestão, são de suma importância tanto para o cliente interno quanto o externo. Um programa como este e um evento como o café da manhã nos faz crescer enquanto equipe: aproxima para trocar ideias e traz motivação, além de conteúdo para compartilhar com nosso time.”

Levy Cardoso de Oliveira Junior

Coordenador Unidade Central de Diagnóstico e Medicina Ocupacional

“O programa que estamos implantando nos traz com mais clareza em relação aos processos da empresa. E a metodologia de café na unidade é muito importante: como o Centro Clínico Gaúcho é uma empresa grande, não tem como reunir todo mundo, então o RH vindo até as unidades e se apresentando soma-se a uma comunicação interna muito bem realizada que reforça o propósito de sinergia e engajamento.”

Elenides Dgeginsky

Coordenadora Unidade Odontologia e Fisioterapia

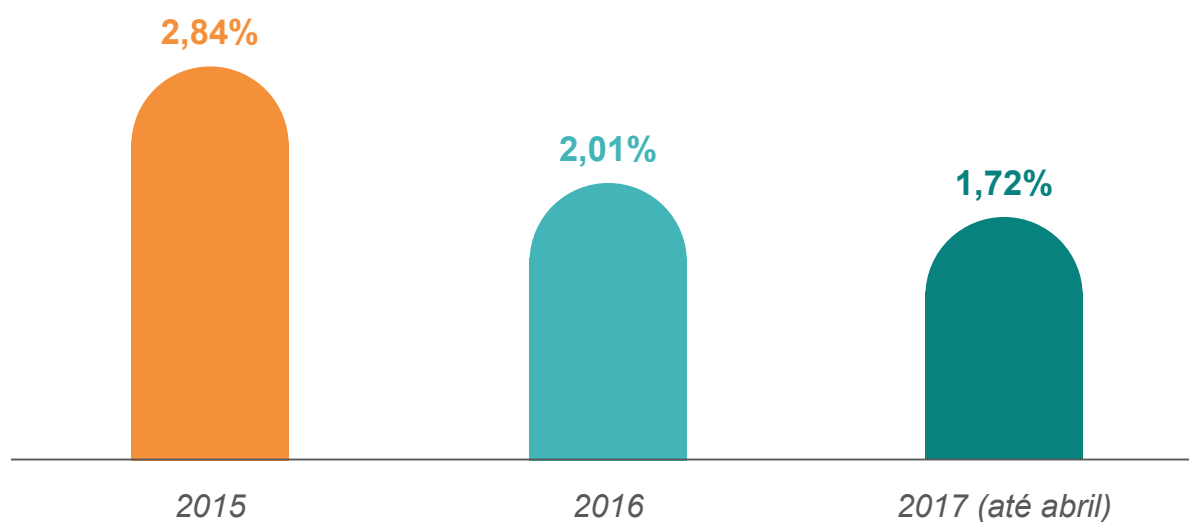
O treinamento é bem produtivo. Mostra como o fato de estar bem contigo mesmo reflete no atendimento ao cliente. Mostra a importância da autoestima e trabalha isso de modo criativo: com interatividade, com brincadeiras, com união. Não é um tipo de treinamento em sala de aula onde fica todo mundo com sono: a dinâmica lúdica ajuda a aproximar, a conhecer melhor, e a interagir.

Wagner Silva da Rocha

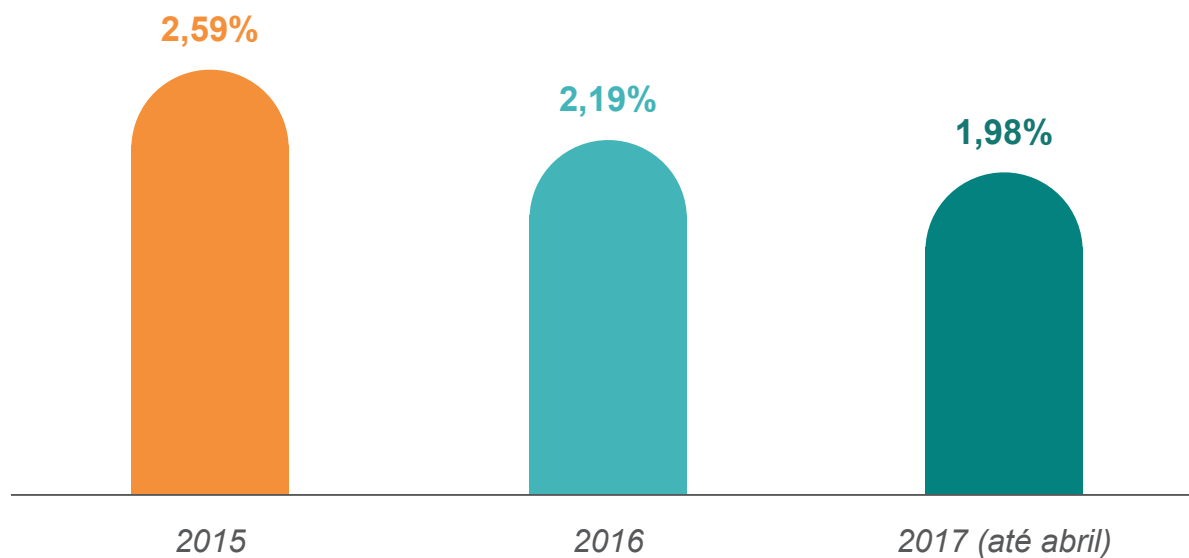
Controlador de fluxo

E esses depoimentos, por sua vez, se refletem em indicadores positivos de desempenho de RH para o Centro Clínico Gaúcho, tais como redução de turnover e do absenteísmo, que hoje se mantêm em índices abaixo de 2%:

Turnover CCG



Absenteísmo



Tendo, dessa forma, conseguido criar um Programa capaz de promover manutenção de um alto grau de satisfação de colaboradores, o Centro Clínico Gaúcho constata que também vem, por consequência, obtendo excelentes resultados no que tange ao motivo principal: ter um colaborador que sinta pertencimento e demonstre orgulho em fazer parte da empresa.



Conclusão

O Programa Orgulho em Pertencer #somostodosccg é inovador na cultura da empresa, por promover uma nova visão sobre a importância de atuar dentro de um modelo que tem como premissa integrar todas as áreas de atuação. Reforçando a importância de todos os profissionais, independentemente da área onde atuam.

Em seus mais de 25 anos de atuação, a empresa acredita no trabalho em equipe, onde o esforço de cada um é fundamental para o sucesso do atendimento ao cliente. Nesse sentido, o Programa Orgulho em Pertencer #somostodosccg cumpre o importante papel de preparar os colaboradores para a sensibilidade e empatia necessárias a atender, com humanismo, os clientes do Centro Clínico Gaúcho.

Trata-se, como foi visto, de um programa capaz de fortalecer a autoestima dos colaboradores, que muitas vezes precisam, tanto em seu dia a dia pessoal como em seu dia a dia profissional, estar preparados para lidar com situações adversas. Assim, os treinamentos do Programa vêm tendo êxito em mostrar aos colaboradores que autoestima e relação interpessoal são atributos que podem ser melhorados ao longo do tempo, independentemente de como foi a vida da pessoa até então.

Com os conhecimentos adquiridos no Programa Orgulho em Pertencer #somostodosccg, o colaborador passa a ser não apenas um atendente melhor, ou um colega melhor, mas um ser humano mais completo em todas as situações de sua vida. E obtém, com isso, atributos muito positivos que o acompanharão para sempre, onde ele estiver.

Também se pode destacar que o treinamento mais humanizado e menos formal pôde integrar níveis diferentes de formação e conhecimento e, segundo depoimentos dos próprios colaboradores, promover uma maior apreensão dos conhecimentos desenvolvidos, tornando-os assim mais satisfeitos com o seu dia a dia de trabalho. Isso ocorre na medida em que, apreendendo melhor os conhecimentos, o colaborador compreende melhor tanto aquilo que executa, quanto aquilo que a empresa oferece a seus clientes. E tem, com isso, orgulho crescente em pertencer a ela.



Bibliografia

CHIAVENATO, I. Recursos Humanos - **O Capital Humano das Organizações**. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2004.

LUZ, Marcia; PETEMELA, Douglas. **Outras lições que a vida ensina e a arte encena: 106 filmes para treinamento e desenvolvimento**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.

MILITÃO, Albigenor e Rose. **Jogos, Dinâmicas e Vivências Grupais. Como desenvolver sua melhor “técnica” em atividades grupais**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

NAYAR, V., **Primeiro os colaboradores, depois os clientes**. Porto Alegre: Bookman, 2011.

SISODIA, Raj; WOLFE, David B.; SHETH, Jag. **Empresas Humanizadas: Pessoas, Propósito e Performance**. São Paulo: Instituto Capitalismo Consciente Brasil, 2015.

THIAGARAJAN, Sivasailam; PARKER, Glenn. **Trabalhando em Equipe. Jogando em Equipe. Jogos e atividades para construção e treinamento de equipes**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

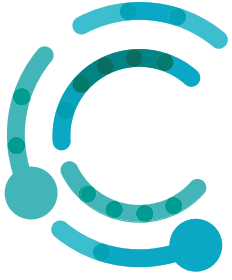
THIAGARAJAN, Sivasailam. **100 Jogos Favoritos de Thiagi**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2008.



Informações dos autores

PATRÍCIA MESQUITA FONSECA CAMPOS:

Pedagoga, Especialista em Gestão de Pessoas, Gerente de Recursos Humanos do Grupo Centro Clinico Gaúcho. Atuou por mais de 15 anos na Gestão de Pessoas de Empresas de Grande Porte.



Anexos

- Email Marketing Pós-evento Café com equipes
- Cartaz de divulgação treinamento de equipes
- Material de Treinamento Programa Compartilhar — Desenvolvimento da equipe nos processos de comunicação e relações interpessoais
- Material de Treinamento Programa Compartilhar — Uma nova forma de interagir
- Material de Treinamento Programa Compartilhar - A vida tem a Cor que você pinta