



PROJETO CAMPEÕES EM ATITUDES VITASONS

ILCE DE MORAES

PREMIO TOP SER HUMANO ABRH RS

Junho de 2018

ÍNDICE

Sinopse	01
Objetivos	03
Introdução	04
Conceitos e Definições	10
Metodologia	13
Avaliação e Resultados	21
Conclusão	26
Bibliografia	27
Informações Autor do Case	28

Anexos – Regulamentos, Materiais e Fotos

SINOPSE

O Projeto Campeões em Atitudes da Vitasons teve início no ano de 2015, foi idealizado pela direção da empresa com o objetivo de motivar e envolver todos os colaboradores, sem distinção de cargo ou ocupação, pois a Vitasons é feita por pessoas, para pessoas, então, todos podem contribuir de alguma forma para disseminar a Missão e melhorar ainda mais os processos diários.

A empresa já possuía uma campanha de motivação para equipe de vendas, mas havia uma vontade muito grande de se criar alguma forma de incentivar os colaboradores a contribuírem com a causa da empresa e assim, melhorar produtos, processos, atendimento e relacionamento com clientes, através do estímulo de atitudes diferenciadas mesmo diante da correria diária.

A ideia era estimular com premiações as atitudes que se destacassem durante o mês, atitudes que impactassem colegas, chefias, fornecedores e clientes, atitudes que melhorassem processos, atendimentos e rotinas.

Atitudes simples, mas que ainda não haviam sido tomadas e que gerassem algum valor ao trabalho, ambiente ou relacionamento, tanto interno quanto externo.

A campanha foi muito bem aceita pelos colaboradores e em seu primeiro ano, houveram inúmeros inscritos, bem acima do esperado e também muitas atitudes premiadas.

Em 2018 entramos no quarto ano de campanha, a cada ano a empresa se preocupa em melhorar regras de participação e premiações, com o objetivo de estimular ainda mais colaboradores a participarem com suas inscrições, mas principalmente, a terem atitudes pró-ativas no seu dia a dia, influenciando todos ao seu redor, atitudes que vão além do simples ato de cumprir com suas obrigações como funcionário. Estimulando também a formação de indivíduos conscientes do seu papel social e coletivo, fazendo com que tenham uma visão mais crítica, construtiva e criativa diante de situações ou processos que estejam dentro de seu foco de atuação.

Nesses mais de três anos foram muitas atitudes premiadas e reconhecidas como atitudes que mudaram processos, que tiveram impacto na vida de nossos clientes e até mesmo na vida dos próprios colaboradores. São números muito bons na concepção da empresa, mas que têm potencial para melhorar, e a Vitasons está trabalhando para isso, através de melhorias instituídas a cada ano.

A campanha Campeões em Atitudes terá vida longa na Vitasons, pois além motivar, engajar, criar um espírito de equipe, as pessoas têm o apoio da direção da empresa como forma de incentivo, para sugerir, propor e melhorar o que pode ser melhorado.

OBJETIVOS

Os objetivos que a Vitasons espera alcançar com a campanha Campeões em Atitudes, são maior envolvimento por parte de cada colaborador, engajamento com as práticas de Missão, Visão e Valores da empresa, criar senso de pertencimento em cada novo funcionário, estimular o pensamento crítico com relação aos insumos, materiais e ambiente de trabalho, ampliar a visão de processos e funcionamento da empresa, além da motivação, gerada não só pelas premiações, mas também pela satisfação e sentimento de colaboração e reconhecimento.

A Vitasons é uma organização que estimula e incentiva seus colaboradores a participarem, se envolverem nos processos, através de um olhar crítico, o que gera mudanças e melhorias. Com base nisso, é mais fácil identificar as forças e fraquezas da equipe, ajustar pontos que precisam ser melhorados.

A campanha ao longo desses três anos já alcançou números muito bons de engajamento e aprovação, mas ainda há muito a melhorar, ainda existem dúvidas por parte dos colaboradores, principalmente dos novos, sobre o que seria uma Atitude aceitável para inscrição, pois há uma linha muito tênue entre o que é obrigação do cargo ou o que seria algo além do que o colaborador foi contratado para fazer.

Outro objetivo da campanha para 2018, além dos mencionados acima, é aumentar o número de atitudes inscritas para no mínimo 200 ao final do ano. Sabemos que é difícil chegar aos números do primeiro ano de campanha, pois o número de colaboradores era bem maior que o atual, porém, sabemos que a campanha tem potencial para melhorar o índice de participação dos funcionários e a empresa está atenta a isso.

INTRODUÇÃO

A Vitasons Aparelhos Auditivos é uma empresa familiar, tradicionalmente gaúcha, com sede em Porto Alegre. Possui atualmente seis filiais próprias, sendo três lojas em Porto Alegre, uma em Florianópolis/SC, uma em Blumenau/SC e outra no Rio de Janeiro/RJ.

É uma organização voltada para as pessoas, onde sua missão é proporcionar maior qualidade de vida a quem precisa, através dos produtos que importa e comercializa, mas principalmente pelo atendimento e relacionamento construído com cada cliente ao longo de quase 30 anos de atuação no mercado brasileiro.

Atualmente a empresa conta com cerca de 77 colaboradores, grande parte composto por fonoaudiólogas e profissionais especializados no segmento de saúde auditiva.

Havia, por parte da diretoria, uma vontade muito grande de criar alguma forma de incentivar os colaboradores a contribuírem diretamente com a causa da empresa e assim, melhorar produtos, processos, atendimento interno (entre os setores da empresa) e externo com fornecedores e parceiros, além do relacionamento com clientes.

Então foi criada a campanha interna Campeões em Atitudes, que premia as atitudes que se destacam durante o mês, atitudes que impactem colegas, chefias, fornecedores e clientes, ou que melhorem processos e rotinas empregadas na realização do seu trabalho diário.

Esta campanha contempla todos os colaboradores da empresa, desde estagiários até supervisão. As filiais de fora de Porto Alegre também participam inscrevendo suas atitudes da mesma forma que os demais.

A premiação é um estímulo para que todos participem e tenham cada vez mais atitudes que possam ser compartilhadas e comemoradas na empresa. No primeiro ano cada atitude premiada ganhava o valor de R\$ 250,00 em cartão presente, já em 2018 o valor foi reajustado para R\$ 350,00, além das premiações de final de ano, R\$ 5.000, R\$ 3.000 e R\$ 2.000 para os três funcionários que tiverem mais atitudes premiadas.

Em 2015 quando a campanha foi criada, foram inscritas mais de 300 atitudes durante o ano e 100 atitudes foram premiados.

A avaliação e escolha das atitudes é feita por uma comissão que analisa e pontua as atitudes inscritas. Essa comissão, composta por membros da diretoria e gestão, com base nos itens de avaliação de desempenho da empresa, e também, nas competências de cada setor, pontua de 1 a 10 cada atitude inscrita. As atitudes com maior pontuação são as premiadas. Existe premiação também ao final da campanha para quem acumula maior número de pontos, além de incentivos e sorteios.

Itens de Avaliação de Desempenho

Visão sistêmica

Capacidade de visualizar o todo, enxergar além dos processos que participa, amplos conhecimentos gerais e análise das situações com a lógica do todo. Habilidade de realizar abstrações que possibilitem a compreensão da empresa de forma global, sistêmica e integrada interna e externamente. Capacidade de realizar conexões entre o trabalho realizado e as outras atividades da organização entre a empresa como um todo.

Qualidade do trabalho

Capacidade de realizar atividades/serviços de forma organizada, clara, consistente e objetiva, atingindo os objetivos preestabelecidos.

Orientação para resultados

Capacidade para concretizar com eficácia e eficiência os objetivos do serviço e as tarefas que lhe são solicitadas. Estabelece prioridades na sua ação, conseguindo, em regra, centrar-se nas atividades com maior valor para o serviço. Compromete-se com os objetivos, é perseverante no atingimento das metas, realiza com empenho e rigor as tarefas ou projetos que lhe são atribuídos. Gere adequadamente o seu tempo de trabalho, preocupando-se em cumprir os prazos estipulados para as diferentes atividades.

Foco no cliente

Atuação voltada para a satisfação das necessidades dos clientes internos e externos, buscando antecipar e identificar suas exigências de forma ágil e melhor, quando comparada as referências de excelência.

Autodesenvolvimento

Interesse pela busca de qualificação e aprimoramento pessoal e profissional (cursos, congressos, palestras e seminários externos) com o objetivo de melhorar o desenvolvimento da atividade ou serviço dentro da sua área de atuação.

Criatividade

Habilidade de gerar novas ideias e inovar em produtos, processos e métodos de trabalho, visando melhoria na qualidade e produtividade.

Adaptabilidade e flexibilidade a mudanças

Capacidade de adaptar-se com agilidade às mudanças de métodos, processos, ferramentas e equipamentos. Receptividade a novas informações, ideias ou estratégias e flexibilidade diante de situações opostas e/ou novas a fim de alcançar os objetivos planejados.

Organização e planejamento

Capacidade de organizar e estabelecer ordem de prioridades às tarefas, mesmo diante de situações adversas, e otimizar procedimentos em favor da eficácia em resultados.

Relacionamento interpessoal

Capacidade de se relacionar de forma cordial com as pessoas dos diversos níveis hierárquicos e culturais, para manter o ambiente de trabalho agradável e produtivo.

Iniciativa e pró atividade

Capacidade de ter e/ou desenvolver ideias e colocá-las em prática, capacidade de se antecipar aos fatos, tendo ações preventivas no sentido de conduzir as situações com a equipe a atingir os melhores resultados de acordo com objetivo da empresa.

Cooperação e trabalho em equipe

Capacidade para se integrar em equipes de trabalho, gerar sinergias através de participação ativa, cooperando com o grupo na execução do trabalho.

Influência e atitudes

Capacidade de exercer influência sobre colegas. A influência é exercida através de atitudes exemplares, bem como por conversas ou comunicações em geral com colegas. Essa influência, quando positiva, atende os objetivos, visão, missão e valores da empresa.

Assiduidade e pontualidade

A assiduidade consiste em estar presente de forma regular no seu posto de trabalho (serão avaliados faltas sem justificativas, assim como ausências justificáveis, atestados frequentes).

Pontualidade significa estar presente no seu posto de trabalho na hora estipulada, conforme contrato de trabalho.

Equilíbrio emocional

É a capacidade da pessoa agir de forma equilibrada com colegas, clientes e superiores. Uma pessoa equilibrada age sempre de forma respeitosa e cordial, independente de estar com problemas pessoais ou profissionais, sabe ouvir críticas e também elogios. Uma pessoa equilibrada sabe ouvir um não, e o aceita e continua agindo de forma motivada. Uma pessoa equilibrada age sempre motivada, independente das dificuldades profissionais ou pessoais que esteja enfrentando.

Respeito a normas e regras

É a capacidade do colaborador seguir as normas e regras estabelecidas pela empresa.

Competências dos Setores



Veja as competências que estão relacionadas ao seu setor

MARKETING Atendimento Prazo Qualidade	ADMINISTRATIVO Qualidade Atenção Rapidez	AUDIOLOGIA Qualidade Excelente atendimento Resolução
AUDISERVICE Precisão Qualidade Agilidade	CONTROLADORIA Precisão Atenção Compreensão	ESTOQUE Atenção Compreensão Agilidade
FINANCEIRO Precisão Atenção Rapidez	GOVERNO Atenção Confiança Pró-atividade	RELACIONAMENTO Encantar parcerias Presteza Foco no resultado
CENTRAL DE ATENDIMENTO Paciência Comunicação Empatia	SERVIÇOS GERAIS Cuidado Capricho Rapidez	TI Qualidade Atenção Dedicação ao usuário
ATACADO Encantar cliente Reversão de vendas Venda de produto de alto valor	RH Atenção Compreensão Feeling para contratar pessoas	VAREJO Encantar clientes Reversão de vendas Venda de produto de alto valor

CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Bekin (1995, p.2) afirma que o Endomarketing pode ser definido pelas ações de Marketing voltadas para o interior das organizações, ou seja, para seus colaboradores e departamentos, com o objetivo de disseminar valores que favoreçam os clientes. Enquanto o marketing convencional trabalha para estabelecer relações externas entre produto e cliente, o Endomarketing surge para criar um elo entre o cliente, o produto e o colaborador, começando pelo interior da organização. Brum (2005, p.16) define Endomarketing como “um conjunto de ações utilizadas por uma empresa (ou uma determinada gestão) para vender sua própria imagem a funcionários e familiares”.

A autora possui uma definição mais sintetizada e trabalha não somente com o objetivo de envolver o funcionário, mas seus familiares também, pois segundo ela no instante em que o colaborador “compra” a imagem da organização, ele passa a disseminá-la a seus familiares, e em seguida ao público externo, ou seja, aos clientes.

Robbins (1999, p. 98), define satisfação no trabalho como “a atitude geral de um indivíduo em relação ao seu trabalho”, podendo este estar satisfeito ou não, o que define seu grau de satisfação é um conjunto de elementos e acontecimentos no ambiente de trabalho.

Ainda para Robbins (1999, p. 98), os fatores que determinam a satisfação no trabalho são:

-  Trabalho mentalmente desafiador;
-  Recompensas justas;
-  Condições de trabalho apoiadoras;
-  Colegas que dêem apoio.

Porém devem sempre ser consideradas as particularidades de cada indivíduo, já que cada um pode encontrar a satisfação em diferentes fatores, como recompensas justas e condições de trabalho apoiadoras. Alguns podem também necessitar de diversos aspectos reunidos para se encontrarem plenamente satisfeitos.

Segundo Maximiniano (2000, p. 500): Quanto maior é a satisfação dos funcionários, mais alta é a qualidade de vida no trabalho. Os funcionários podem estar mais ou menos satisfeitos, não apenas com os fatores motivacionais e higiênicos, mas também com outros fatores, como sua própria educação formal, vida familiar e oportunidades para desfrutar de atividades culturais e sociais.

De acordo com a citação acima não são apenas os elementos internos da organização que influenciam na satisfação dos colaboradores, mas também os fatores que envolvem sua vida fora do ambiente de trabalho.

É evidente que as atividades de Endomarketing servem de estímulo ao desenvolvimento do colaborador, que quando possui suas necessidades atendidas passam a buscar o objetivo da organização.

Para Grönroos (1993, p. 280), “A importância do Endomarketing está no fato de que ele permite a gerência abordar todas essas atividades de forma muito mais sistemática e estratégica”.

Antigamente as organizações enxergavam algumas destas atividades como gastos para a empresa, mas no mercado atual elas passam a ser um investimento. Segundo Cerqueira (1994, p. 52), “O Endomarketing, melhora a comunicação, o relacionamento e estabelece uma base motivacional para o comprometimento entre as pessoas e das pessoas com o sistema organizacional”. As melhorias decorrentes do processo de Endomarketing no interior da organização refletem de dentro para fora, contribuindo para o melhor desenvolvimento de seus produtos ou serviços e melhor relação e satisfação de seu cliente externo.

O processo de Endomarketing passa a ser importante tanto para o desenvolvimento do colaborador quanto para o sucesso das organizações, que passa a obter resultados satisfatórios, portanto ambos ganham na implantação deste conceito.

As pessoas trabalham por motivos diversos, alguns buscam dinheiro, outros estabilidade, desafio, satisfação, entre outros. Embora existam as diferenças de motivos entre os colaboradores, motivar é necessário, procurando dentro de cada um suas necessidades mais relevantes, procurando satisfazer a todos.

Com base nesses conceitos é que a Vitasons possui ações de Endomarketing estabelecidas em seu planejamento estratégico, campanhas de motivação já consolidadas junto ao quadro de colaboradores, como Campeões em Atitudes, Campeões em Vendas, além de trabalhar cada data comemorativa individualmente.

A Vitasons é uma organização que estimula e incentiva seus colaboradores a participarem, se envolverem nos processos, através de um olhar crítico, o que gera mudanças e melhorias, por isso, a campanha Campeões em Atitudes envolve todos os colaboradores (exceto comitê gestor), desde o estagiário recém contratado até supervisores e gestores.

Os objetivos que a Vitasons espera alcançar com a campanha Campeões em Atitudes, são um maior envolvimento por parte de cada colaborador, engajamento com as práticas de Missão, Visão e Valores da empresa, criar senso de pertencimento em cada novo funcionário, estimular o pensamento crítico com relação aos insumos, materiais e ambiente de trabalho, ampliar a visão de processos e funcionamento da empresa, além da motivação, gerada não só pelas premiações, mas também pela satisfação e sentimento de colaboração e reconhecimento.

METODOLOGIA

Em 2015, quando a campanha foi criada, os colaboradores tinham prazo para fazer suas inscrições (regulamento 2015 na sequência) e podiam enviar apenas um formulário com as suas atitudes do mês. O prazo iniciava sempre no dia primeiro de cada mês e encerrava no dia 5 para inscrição de atitudes relacionadas ao mês anterior, por exemplo, se estou concorrendo com atitudes do mês de março, farei minha inscrição nos primeiros dias de abril.

A campanha Campeões em Atitudes tem dez meses de duração, inicia em março e termina em dezembro, sendo que as atitudes ocorridas nos meses de janeiro e fevereiro também são válidas e podem ser inscritas no mês de março, isso se mantém até os dias de hoje.

Eram premiados os dez funcionários cujas atitudes tivessem maior pontuação, avaliadas pelo Comitê Gestor, com base nos critérios de avaliação de desempenho da empresa e competências de cada setor.

O comitê gestor é formado por dois membros da diretoria da empresa e por dois gestores, sendo que todas as notas têm o mesmo peso, independente do cargo. Membros do comitê não podem participar da campanha e tão pouco recebem premiação.

Cada membro do comitê avalia e pontua todas as atitudes inscritas com notas de 1 a 10, as dez atitudes com a maior pontuação eram as finalistas do mês, e recebiam a premiação de R\$ 250,00 e um cupom para participar de sorteio de um iPhone.

Para concorrer, deve-se preencher um formulário, o qual é enviado por email pelo setor de RH para todos os colaboradores com link de acesso ao formulário e prazo para inscrição.

O colaborador deve relatar suas atitudes dentro do mês em questão, numerando cada uma delas, quanto mais detalhes, melhor. Será necessário comprovar a atitude

com cópias de e-mails, conversas via Skype, vídeos, gravações, fotos, entre outros. Quem não possui e-mail corporativo pode preencher o formulário diretamente no setor de RH. A atitude relatada deve ter ocorrido dentro do mês avaliado e o funcionário deve indicar o item de avaliação de desempenho e as competências do seu setor a que a atitude inscrita se relaciona.

As atitudes vencedoras são divulgadas via email para toda empresa até o dia 20 do mês subsequente e as premiações entregues até o último dia do mês.

Exemplos de atitudes que podem ser inscritas:

-  Ajudar em alguma atividade ou ensinar uma habilidade para um colega, podendo ser até de outro setor, onde o ajudará a realizar melhor a sua atividade;
-  Contato com fornecedores e solução de alguma pendência que está impactando na atividade da empresa;
-  Atendimento ao cliente e solução do seu problema;
-  Zelo pelo patrimônio da empresa;
-  Redução de despesa, entre outros.

Premiações em 2015

-  Vale-presente no valor de R\$ 250,00 para cada um dos dez funcionários selecionados mensalmente.
-  1 Iphone para o funcionário que tiver se destacado mais vezes no período de março a julho, ou seja, quem foi selecionado mais vezes pelo comitê (número de vezes que ficou entre os dez). Em caso de empate o Iphone era sorteado.

- ✚ 1 Iphone sorteado entre todos os participantes que se candidataram nos meses de março a julho, ou seja, um cupom para cada mês que o funcionário se inscreveu, quanto mais inscrições, mais chances de ganhar.
- ✚ 1 Ipad sorteado entre todos os participantes que se candidataram durante os dez meses de campanha (de março a dezembro).
- ✚ Prêmio no valor de R\$ 10.000,00 para quem for destaque em mais meses durante o período da campanha (de março a dezembro).

A seguir o regulamento da campanha Campeões em Atitudes 2015 na íntegra.

CAMPEÕES EM ATITUDES



O que é?

É uma campanha de motivação e premiação do Grupo Vitasons, para funcionários que se destacarem durante o mês em suas atitudes, baseados nos itens de Avaliação de Desempenho da empresa. Serão escolhidos, mensalmente, 10 funcionários destaques em atitudes.

Quem participa?

Podem participar todos os colaboradores inclusive gestores e estagiários. Não participam os integrantes do Comitê desta premiação. Comitê: Serguei Silva, Anne Ferreira, Dayane Amaral e Priscilla Fernandes.

Como funciona?

Mensalmente o colaborador poderá candidatar-se e concorrerá a prêmios de R\$ 250,00 ao mês. O funcionário que tiver se destacado mais vezes no período de março a julho, ganha um iPhone. Todos os inscritos ganharão um cupom para participar dos sorteios de um iPhone e de um iPad durante o ano. O funcionário que tiver se destacado mais vezes durante o ano, março a dezembro, ganha o prêmio de R\$ 10.000,00 no final do ano.

Quem ganha cupom?

Todos que se inscreverem no mês ganharão um cupom para concorrer aos dois sorteios durante o ano. Terá mais chances de ganhar o iPhone e iPad, quem enviar mais inscrições com Atitudes. Os 10 selecionados no mês ganharão, além do cupom para concorrer aos sorteios, um prêmio no valor de R\$ 250,00 e terão mais chances de ganhar o prêmio de R\$ 10.000,00 no final do ano.

Premiações:

- **Vale-presente no valor de R\$ 250,00** para cada um dos dez selecionados mensalmente como destaque em Atitudes. O prêmio mensal será sempre em Cartão vale-presente. São eles:
 - Cartão presente Mastercard
 - Cartão Vale-presente Vitasons
 - Recarga cartão Good Card.
- **1 Iphone** para o funcionário que tiver se destacado mais vezes no período de março a julho, ou seja, quem foi selecionado mais vezes pelo comitê (Número de vezes que ficou entre os dez). Em caso de empate o Iphone será sorteado.
- **1 Iphone** sorteado entre todos os participantes que se candidataram nos meses de março a julho, ou seja, quanto mais cupons, mais chances de ganhar.
- **1 Ipad** sorteado entre todos os participantes que se candidataram durante os dez meses de campanha. (de março a dezembro)
- **Prêmio no valor de R\$ 10.000,00** para quem for destaque em mais meses durante o período da campanha (de março a dezembro). Cartão vale compras: Crédito em concessionária, viagem e crédito em lojas de eletros e materias de construção.
- A Nota fiscal das premiações deverá ser emitida sempre em nome do Grupo Vitasons.
- Em hipótese alguma, será entregue premiação em dinheiro.

Como faço para concorrer?

O funcionário preencherá o formulário que está no link <http://goo.gl/forms/rxHpLOEXUa> relatando uma situação onde "Foi Comprometido em Servir a todos com Excelência". Deverá explicar com detalhes, porque merece ganhar o prêmio naquele mês. Será necessário comprovar a situação com cópias de e-mails, conversas de Skype, vídeos, gravações, fotos, entre outros argumentos. Quem não tem e-mail poderá preencher o formulário diretamente no RH. A situação relatada deverá ter ocorrido **dentro do mês avaliado**, ou seja, se estou concorrendo no mês de março a situação deverá ter acontecido em março. O funcionário deverá indicar o item da avaliação de desempenho a que sua inscrição se relaciona.

Itens avaliação de desempenho:

Visão Sistêmica; Qualidade do Trabalho; Orientação para resultados; Foco no cliente; Auto-desenvolvimento; Criatividade; Adaptabilidade e flexibilidade a mudanças; Organização e planejamento; Relacionamento Interpessoal; Iniciativa e pró atividade; Cooperação e trabalho em equipe; Influência e atitudes; Assiduidade e pontualidade; Equilíbrio Emocional; Respeito a normas e regras.

Posso fazer mais de uma inscrição por mês?

Qual prazo para inscrição?

Cada funcionário poderá enviar apenas um formulário, relatando as melhores Atitudes do mês. O prazo inicia no dia 01 e vai até o dia 05 do mês subsequente, ou seja, se estou concorrendo ao mês de março, terei que enviar entre os dias 01 a 05 de abril.

Como será a avaliação?

Após o dia 06 de cada mês, o Comitê Gestor escolherá os dez finalistas do mês. O Comitê avaliará de acordo com os Itens de Avaliação de Desempenho.

Quando serão divulgados os destaques do mês?

E a entrega das premiações?

Até o dia 20 do mês subsequente serão divulgados os 10 ganhadores dos vale-presentes. As premiações serão entregues até o último dia do mês subsequente.

Exemplos de atitudes que podem ser inscritas:

- Ajuda em alguma atividade ou ensinar uma habilidade para um colega, podendo ser até de outro setor, onde o ajudará a realizar melhor a sua atividade;
- Contato com fornecedores e solução de alguma pendência que está impactando na atividade da empresa;
- Atendimento ao cliente e solução do seu problema;
- Zelo pelo patrimônio da empresa ou redução de despesa.

APROVEITE!
DEMONSTRE TODO O
SEU POTENCIAL E SEJA UM
CAMPEÃO EM ATITUDES!

Em 2016 a campanha Campeões em Atitudes sofreu alguns ajustes e melhorias, a premiação aumentou e foi melhor distribuída, contemplando ao invés de um colaborador com o prêmio principal, três pessoas seriam os ganhadores dos prêmios de R\$ 5.000 para o primeiro colocado, com maior número de atitudes premiadas, R\$ 3.000 para o segundo e R\$ 2.000 para o terceiro. Além da distribuição de cinco iPhones, dois a mais que no ano anterior. Mudanças essas, sugeridas pelos próprios colaboradores.

Como forma de incentivar as inscrições, o período para as mesmas foi ampliado, a partir do dia 20 do mês corrente as inscrições já poderiam ser feitas, com prazo permanecendo até o dia cinco do mês seguinte.

O número de ganhadores no mês também sofreu alteração e passou a ser proporcional ao número de inscrições feitas, para isso, foi criada a seguinte tabela:

- 🏆 2 a 4 inscrições = 1 ganhador
- 🏆 5 a 9 inscrições = 2 ganhadores
- 🏆 10 a 14 inscrições = 4 ganhadores
- 🏆 15 a 20 inscrições = 6 ganhadores
- 🏆 Acima de 21 inscrições = 8 ganhadores

Além de outros ajustes que podem ser vistos no regulamento de 2016 nos anexos.

Em 2017 a campanha mais uma vez foi atualizada, tanto em termos de layout, quanto em premiação (Regulamento 2017 nos anexos).

As atualizações e melhorias da campanha, sofridas a cada ano, demonstram a importância e a preocupação da diretoria com sua manutenção a longo prazo, incentivando a participação de cada vez mais colaboradores, novos ou antigos. Também se tem todo cuidado para não desanimar aos que se inscrevem e não ganham, pois muitos inscrevem atitudes todos os meses, mas não são

contemplados, em função da quantidade e qualidade de atitudes inscritas, por isso, ações de motivação nesse sentido também são pensadas. Como participação em sorteios e presente no final do ano para os que participaram e não ganharam em nenhum dos meses.

Nos anos de 2015 e 2016 a Vitasons, assim como tantas outras empresas de segmentos diversos, sofreu com a crise que assolou nosso país. Houveram muitas demissões e a campanha também teve que se ajustar a nova realidade da empresa.

Abaixo as planilhas com os resultados de 2015, 2016 e 2017 com a quantidade de atitudes inscritas e premiadas por mês, além do investimento.

Campanha Campeões em Atitudes 2015			
Mês	Atitudes Inscritas	Atitudes Premiadas	Prêmio Mensal
01/03/2015	35	10	R\$ 2.500,00
01/04/2015	37	10	R\$ 2.500,00
01/05/2015	39	10	R\$ 2.500,00
01/06/2015	36	10	R\$ 2.500,00
01/07/2015	35	10	R\$ 2.500,00
01/08/2015	34	10	R\$ 2.500,00
01/09/2015	27	10	R\$ 2.500,00
01/10/2015	28	10	R\$ 2.500,00
01/11/2015	19	10	R\$ 2.500,00
01/12/2015	19	10	R\$ 2.500,00
Total Geral	309	100	R\$ 25.000,00

Ipad	R\$ 2.000,00
Prêmio Final	R\$ 10.000,00
Sorteio Iphones	R\$ 4.000,00
Total Campanha	R\$ 41.000,00

Campanha Campeões em Atitudes 2016			
Mês	Atitudes Inscritas	Atitudes Premiadas	Prêmio Mensal
01/03/2016	31	8	R\$ 2.000,00
01/04/2016	25	8	R\$ 2.000,00
01/05/2016	14	6	R\$ 1.500,00
01/06/2016	18	6	R\$ 1.500,00
01/07/2016	15	6	R\$ 1.500,00
01/08/2016	10	4	R\$ 1.000,00
01/09/2016	15	6	R\$ 1.500,00
01/10/2016	18	6	R\$ 1.500,00
01/11/2016	18	6	R\$ 1.500,00
01/12/2016	20	8	R\$ 2.000,00
Total Geral	184	64	R\$ 16.000,00

Total Mês	R\$ 16.000,00
Prêmio Final	R\$ 10.000,00
Sorteio Iphones	R\$ 4.000,00
	R\$ 30.000,00

Campanha Campeões em Atitudes 2017			
Mês	Atitudes Inscritas	Atitudes Premiadas	Prêmio Mensal
01/03/2017	27	8	R\$ 2.000,00
01/04/2017	12	4	R\$ 1.000,00
01/05/2017	33	8	R\$ 2.000,00
01/06/2017	16	6	R\$ 1.500,00
01/07/2017	21	8	R\$ 2.000,00
01/08/2017	14	4	R\$ 1.000,00
01/09/2017	18	6	R\$ 1.500,00
01/10/2017	15	6	R\$ 1.500,00
01/11/2017	19	6	R\$ 1.500,00
01/12/2017	11	4	R\$ 1.000,00
Total Geral	186	60	R\$ 15.000,00

Total Mês	R\$ 15.000,00
Prêmio Final	R\$ 10.000,00
Sorteio Iphones	R\$ 6.571,51
Lembrança participação	R\$ 636,80
Salgadinhos	R\$ 325,00
Refrigerantes	R\$ 48,00
TOTAL GERAL	R\$ 32.581,31

AVALIAÇÃO E RESULTADOS

Em 2015, primeiro ano de campanha, 109 colaboradores participaram inscrevendo mais de 300 atitudes, sendo 100 atitudes premiadas durante o ano. A empresa investiu R\$ 41.000,00 em premiações. Nesse ano, a empresa tinha em seu quadro, aproximadamente 120 colaboradores e a campanha era uma novidade, então havia muita vontade em participar e colocar em prática novas ideias.

Com o impacto da crise econômica, houveram demissões e no início de 2016 o número de colaboradores caiu para cerca de 70, por isso, as inscrições diminuíram. Outro motivo considerado para diminuição é o fato de estar no segundo ano de campanha, já não era mais uma novidade. Também por isso, a Vitasons optou por reestruturar a campanha, ajustar valores e número de ganhadores a ter que interromper sua continuidade.

Em 2016 foram 184 atitudes inscritas durante o ano, com 64 premiadas. Atitudes que de alguma maneira se concretizaram e surtiram efeitos positivos para empresa.

Já em 2017 foram 186 atitudes inscritas, sendo 60 premiadas e mais de R\$ 30.000 em investimentos na campanha. Neste último ano, também com premiação para os colaboradores que se inscreveram e não foram contemplados em nenhum dos meses.

Ao longo desses três anos a campanha Campeões em Atitudes sofreu ajustes e melhorias, sempre com a contribuição dos próprios colaboradores, que a cada ano, iam sinalizando o que precisava ser melhorado.

Foram muitas as contribuições para a Vitasons, através das atitudes que ocorreram nesse período, melhorias de processos, rotinas, relacionamento interno e externo, fidelização de clientes, além de redução de despesas e economia em vários itens da empresa.

DEPOIMENTOS

Alguns depoimentos sobre a importância da campanha Campeões em Atitudes ao longo desses três anos:

Serguei Silva - Diretor Geral da Vitasons

A Vitasons começou suas atividades há 29 anos, como uma empresa familiar, pequena e sem funcionários. Desde a entrada do primeiro colaborador já havia uma preocupação muito grande em passar a filosofia da Vitasons de forma que realizasse suas tarefas seguindo o DNA da empresa. Enquanto éramos um grupo pequeno, passar a filosofia era uma tarefa mais fácil, com palavras e exemplos diários, da mesma forma que um pai ensina um filho. Com o aumento do número de colaboradores, disseminar a filosofia começou a ficar mais difícil. O contato de nós diretores com os colaboradores não acontecia mais de forma direta e com a mesma disponibilidade que tínhamos no início. Começamos a ter problemas de colaboradores que não aprendiam nossa filosofia, e assim começamos a ter queixas de clientes e mesmo de colaboradores mais antigos. Com esse problema na mão para resolver, comecei a pesquisar métodos utilizados por outras empresas para que o DNA fosse passado diariamente de forma consistente. Começamos a treinar mais, reunir mais, mas ainda assim não sentíamos que era o suficiente. Faltava algo que estimulasse as pessoas no dia a dia. Assim surgiu o Projeto Campeões em Atitudes Vitasons. Bolamos então uma campanha motivacional que premiava as atitudes das pessoas no dia a dia. As atitudes que fossem ligadas aos Valores, a Missão e a Visão da empresa, ou seja ao DNA Vitasons. Mas como enxergar essas atitudes que aconteciam no dia a dia? Pensamos inicialmente nas lideranças apontarem as atitudes, mas achávamos que mesmo assim seria impossível para um líder enxergar tudo o que acontecia com sua equipe. Assim,

surgiu a idéia de o próprio colaborador apontar sua atitude. Isso fez toda a diferença! Começamos a enxergar atitudes espetaculares que aconteciam todos os dias em todos os setores da empresa. A sensação que comecei a ter era a mesma que tinha nos primeiros anos de empresa, em que conseguia enxergar as atitudes das pessoas in loco. Foi fantástico ver isso acontecer!

Pouco tempo depois de iniciada a campanha, já era nítida sua disseminação na postura das pessoas. A ligação da Filosofia da empresa que é uma coisa tão teórica começou a ser visualizada na prática, no atendimento aos clientes, na realização das tarefas, nas ideias, no convívio entre colegas. Hoje passados três anos, a campanha está mais madura, e premia não só as atitudes individuais, mas também em grupos, o que gerou um coleguismo muito grande, beneficiando muito a execução dos processos dentro da empresa. Estamos muito orgulhosos de ter criado essa campanha que está conseguindo fazer o link entre o DNA Vitasons e a tarefa diária das pessoas.

Anne Ferreira - Diretora Técnica Comercial

Há três anos iniciamos o Projeto Campeões em Atitudes. Nossa ideia com esse projeto era que nossos colaboradores tratassem a empresa como se fosse sua também. Através desse projeto tivemos uma grata surpresa, pois a cada mês, mais e mais atitudes cheias de entusiasmo, comprometimento, dedicação, proatividade e trabalho em equipe se mostravam através de cada relato. Mas, definitivamente, o que mais nos marcou foi verificar a responsabilidade e determinação de nossos colaboradores em ajudar e melhorar o atendimento aos nossos pacientes e clientes.

Pedro Machado (Supervisor de Qualidade) - Campeão em Atitudes 2015

Os Campeões em Atitudes é para mim uma campanha muito importante, pois é através dela que pude visualizar o quanto uma conduta assertiva no desempenho de nossos afazeres diários, se transforma em uma atitude de grandes resultados. Com ela descobri que sou capaz de me automotivar e ir além do que imaginava para obter um melhor resultado no que faço e também ter um sentimento de satisfação pelo reconhecimento obtido pelas atitudes na campanha. Tenho os Campeões em Atitudes como uma campanha motivadora, por dar a oportunidade aos colaboradores de poderem mostrar um pouco de seu trabalho através da apresentação de suas atitudes. Também por outro lado, vejo-a como inspiradora pelo fato do reconhecimento por parte da Vitasons, assim como pela partilha e aprendizado, que as atitudes demonstradas na campanha geram para todos. Esse ano a campanha teve mudanças que a meu ver trarão um desempenho melhor para a mesma e também para os colaboradores. Entretanto, uma em especial que mais chamou a minha atenção, foi a participação de atitudes realizadas por grupos, ampliando dessa forma a visão que todos podem ajudar na construção de uma atitude vencedora.

Acredito que a empresa tenha muito a ganhar com essa campanha, pois além de ter uma visão do que acontece no cotidiano de seus colaboradores com suas atitudes, consegue mensurar se a Vitasons está no rumo certo no cumprimento de sua Missão que é melhorar a saúde e autoestima das pessoas através de serviços, produtos que comercializa.

Josue Machado (Serviços Gerais) - Campeão em Atitudes 2016

Em primeiro lugar gostaria de agradecer a Vitasons por nos oferecer essa campanha maravilhosa.

A campanha é realmente incrível, pois além de motivar o funcionário, proporciona realizações e sonhos.

Sou jovem na empresa, trabalho no setor de serviços gerais e já ganhei muitos prêmios, inclusive o prêmio máximo no final do ano de 2016, o prêmio por mais atitudes vencedoras durante o ano. Eu sou a prova que a oportunidade é para todos!

Tiélen Waldow (Fonoaudióloga) - Campeã em Atitudes 2017

A campanha motivacional Campeões em Atitudes que está em vigor desde 2015, trouxe incentivo e o diferencial em forma de reconhecimento ao esforço e dedicação dos colaboradores. O mais gratificante da campanha é o reconhecimento, a prova de que o que se está fazendo é eficaz e tem agregado valor à empresa, claro que o incentivo financeiro tem papel fundamental, mas creio que esse tipo de feedback gera maior satisfação. No ano de 2016 recebi o desafio de mudar meu setor de atuação, antes comercial agora operacional, trazendo a oportunidade de agregar ideias e otimizar processos. Realizei algumas inscrições e tive a felicidade de ser a colaboradora com maior vitórias no ano de 2017. Ao final do ano recebi uma premiação expressiva, mas além do valor que veio em boa hora, o reconhecimento de que você está fazendo o seu trabalho com excelência, não tem preço.

CONCLUSÃO

Para 2018 a campanha Campeões em Atitudes prevê algumas melhorias, com base nas sugestões dos próprios colaboradores, alterações importantes ocorreram no regulamento e premiações (Regulamento 2018 nos anexos).

Pensando na continuidade da campanha e no aumento do número de funcionários a participarem com suas atitudes, foram feitas as seguintes melhorias:

- ✚ Inscrições em grupo - mesmo setor ou de setores diferentes - o colaborador poderá inscrever-se com atitudes em grupo - quando mais pessoas tiveram participação na atitude relatada. A inscrição individual continua igual e o funcionário poderá ganhar nas duas categorias, com tanto que sejam atitudes diferentes.
- ✚ Período de inscrições ampliado para todo o mês - muitos relatos de esquecimento e solicitações para aumentar o prazo de inscrições fizeram com que o período fosse ampliado para todo o mês, assim, a atitude pode ser inscrita logo após sua ocorrência, o que pode aumentar o número de inscrições/mês.
- ✚ Reajuste no valor da premiação individual para R\$ 350 - e a nova categoria de inscrição em grupo com valor de R\$ 800 para ser dividida entre os componentes do grupo.
- ✚ Premiação para gestor - da equipe que tiver mais inscrições durante o ano.

Seguindo sugestões feitas por quem faz a campanha acontecer, os colaboradores, entramos no quarto ano desse projeto satisfeitos e confiantes, pois acreditamos que será mais um ano de sucesso. Esperamos aumentar o número de atitudes inscritas, colaboradores novos a participarem, assim como atitudes premiadas a cada mês.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BEKIN, Saul Faingaus. Conversando sobre Endomarketing. São Paulo: Makron Books, 1995.

BRUM, Analisa Medeiros. Endomarketing como estratégia de gestão: Encante seu cliente interno. Porto Alegre: L&PM, 2005.

ROBBINS, Stephen P. Comportamento Organizacional. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1999.

MAXIMINIANO, Antonio Cesar Amaru. Teoria Geral da Administração: Da escola científica á competitividade na economia globalizada. São Paulo: Atlas, 2000.

GRÖNROOS, Christian. Marketing: gerenciamento e serviços. 5ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

CERQUEIRA, Wilson. Endomarketing: educação e cultura para a qualidade. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1994.

INFORMAÇÕES AUTOR DO CASE

Ilce de Moraes é Publicitária formada pela Unisinos com MBA em Marketing pela FGV e Especialização em Marketing Digital pela ESPM-SUL, tem mais de 20 anos de experiência nas áreas de Comunicação e Marketing. Atualmente é Supervisora de Marketing na Vitasons.