

TOP SER HUMANO 2023

CATEGORIA ORGANIZAÇÃO

ADMINISTRAÇÃO/EXCELÊNCIA ORGANIZACIONAL

STIHL FERRAMENTAS MOTORIZADAS

Cuidado é parte da nossa cultura!

Programa Cuidar de atenção à saúde
integral de colaboradores e seus familiares.

RESPONSÁVEL

PELO CASE:

ADRIANE RODRIGUES

ALINE OLIVEIRA

STIHL



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	1
Breve histórico.....	2
PROGRAMA CUIDAR.....	4
Público-alvo e objetivos	4
Estruturas.....	4
Equipe.....	5
Linhas de cuidado.....	5
<i>Programa de Crônicos</i>	5
<i>Gestar</i>	6
<i>Vida Leve</i>	7
<i>Viva a Vida sem Fumo</i>	8
<i>Núcleo de Qualidade de Vida (NQV)</i>	8
<i>Nutrivida Crescer</i>	9
<i>Outras Linhas de Cuidado</i>	10
Dinâmica de atendimento.....	10
Discussões de caso.....	10
Gestão de casos.....	10
O Cuidar na visão dos pacientes.....	11
Próximos passos.....	12
ORÇAMENTO E INVESTIMENTOS.....	12
RESULTADOS.....	13
AVALIAÇÃO.....	16
CONCLUSÃO.....	17
BIBLIOGRAFIA.....	18
INFORMAÇÕES DOS AUTORES.....	19

+

+

+

+

+

SINOPSE

Em 2019, a STIHL Brasil lançou o Cuidar, um programa abrangente de atenção à saúde, criado para oferecer um conjunto de políticas, estratégias e ações aos colaboradores e seus familiares, considerando suas necessidades físicas, psicológicas e sociais. O Cuidar surgiu para oferecer um olhar integral às pessoas e organizar, sob um mesmo guarda-chuva, todas as iniciativas da empresa voltadas à saúde dos colaboradores, bem como criar novas ações, a fim de atender o público-alvo de forma ampla e integrada. O investimento feito pela STIHL na implantação do Cuidar resultou em um programa robusto, cujo objetivo é promover prevenção, diagnóstico e tratamento, compreendendo, inclusive, o acompanhamento de condições crônicas e reabilitação. Estruturado em linhas de cuidado, tem critérios estabelecidos para que os colaboradores ou familiares sejam incluídos e conta com uma equipe multidisciplinar dentro da empresa, formada por médicos, enfermeiros, nutricionistas, psicólogos, dentistas, assistente social e outros, além de parcerias com fornecedores de assistência médica, clínicas e profissionais terceirizados. Desde seu lançamento, já obteve ganhos em aspectos comportamentais, clínicos e financeiros e vem influenciando, positivamente, os resultados da organização.

E-mails para contato: adriane.rodriques@stihl.com.br e aline.oliveira@stihl.com.br

Palavras chaves: Cuidado; Saúde; Pessoas; Família.

+

+

+

+

+

INTRODUÇÃO

A STIHL, uma das maiores fabricantes mundiais de ferramentas motorizadas portáteis, é um grupo familiar de origem alemã que tem em sua cultura, desde o princípio, o cuidado com as pessoas. A inauguração de sua primeira unidade, mais de 90 anos atrás em Waiblingen, na Alemanha, foi motivada por essa preocupação, característica que o Grupo carregaria ao longo dos anos. Quando o engenheiro Andreas Stihl desenvolveu sua primeira motosserra, teve como objetivo facilitar a vida de quem trabalhava junto à natureza. Nos anos 20, o corte da madeira na Alemanha era realizado com dificuldade pelos trabalhadores, que contavam apenas com o auxílio de machados e serras manuais. As condições eram precárias e a motosserra foi recebida com entusiasmo, pois agregou facilidade, segurança e bem-estar aos usuários. Com esse primeiro produto, nasceu também a missão que a STIHL desempenharia até os dias atuais: criar tecnologias para facilitar a vida das pessoas.

Esse olhar para o outro, que levou à construção de uma marca respeitada e admirada, nunca ficou restrito ao lado de fora dos muros da empresa. O cuidado com as pessoas sempre fez parte da relação da STIHL com os seus colaboradores e foi expresso, ao longo do tempo, em diversas ações e atitudes da companhia, que a alçaram à condição de empresa desejada pelos profissionais. No Brasil, o script não foi diferente: nos últimos cinquenta anos, desde que foi inaugurada em São Leopoldo, a unidade brasileira construiu uma reputação que faz jus ao que a STIHL plantou ao longo do tempo. A expressão “a STIHL é como uma mãe para os seus funcionários” até hoje circula no mercado e povoa o imaginário de diversos profissionais.

É nesse ponto que começa a história deste case. Ainda que ele tenha surgido muitos anos depois, é fruto da semente plantada por Andreas Stihl ao se preocupar de verdade com as pessoas, cuidado que se perpetuou entre as gerações que se sucederam no comando do Grupo e que, culturalmente, chegou às lideranças que conduzem as unidades e subsidiárias da companhia pelo mundo. O Programa Cuidar é resultado dessa cultura, que encontrou no Brasil um terreno fértil e compatível com

sua proposta. Não é exagero dizer que a subsidiária brasileira é a que mais pratica a cultura do cuidado e investe em ações que potencializam essa característica.

Breve histórico

A STIHL Brasil é formada por mais de 3,5 mil colaboradores, que atuam em três turnos diferentes em áreas administrativas, técnicas e de produção. Para oferecer a eles as melhores condições de trabalho, um ambiente agradável e acolhedor e um clima organizacional de excelência, a empresa investe em estrutura, benefícios, segurança, comunicação, capacitação, desenvolvimento e atenção às pessoas, com destaque para o cuidado com a saúde e o bem-estar dos colaboradores e suas famílias. Desde que iniciou sua trajetória no Brasil, a STIHL manteve esse cuidado constantemente em foco, entendendo como uma questão de responsabilidade.

Segundo a OMS, no artigo “Condições de Trabalho Saudáveis: porque você deve se preocupar com o bem-estar dos trabalhadores” (2023), um ambiente de trabalho saudável é aquele em que a saúde é priorizada e aprimorada no aspecto físico e psicossocial. Assim, na sede de São Leopoldo, a empresa construiu um amplo ambulatório com 302 metros quadrados; firmou contrato com a operadora de planos de saúde Unimed Vale dos Sinos, que, ao longo dos anos, se tornou um parceiro sólido e importante; estruturou o Núcleo de Qualidade de Vida (NQV), ligado à área de Recursos Humanos, visando dar atenção à saúde emocional das pessoas; e desenvolveu atividades, ações e campanhas voltadas ao bem-estar do seu público interno. A quantidade e a complexidade das ações desenvolvidas para a dimensão saúde cresceram muito com o passar do tempo e um olhar mais dedicado a elas se fez necessário. Assim, em 2019, a STIHL contratou uma consultora para estudar o cenário, avaliar todas as iniciativas existentes e pensar em como aprimorá-las de forma coordenada, sem perder de vista o cuidado com as pessoas, sempre tão forte e reconhecido dentro e fora da empresa. Daí surgiu o Programa Cuidar, que visa promover prevenção, diagnóstico e tratamento de forma integrada, oferecendo uma atenção completa aos colaboradores e seus familiares. Ao considerar suas necessidades físicas, psicológicas e sociais, o Cuidar entende a pessoa como um todo

+

+

+

+

+

e não apenas um conjunto de sintomas ou doenças isoladas. Uma vez que qualidade de vida tem efeito direto no trabalho, sendo um fator motivacional para a mudança de hábitos (Galeano, Vieira e Araújo, 2001), trazer uma visão integral e promover a saúde sob vários aspectos se torna uma estratégia importante, conforme ilustra Piai (2023). O autor cita um estudo do Gympass em que 83% dos mais de nove mil respondentes dizem que bem-estar é tão importante quanto salário. Desses, 77% garantem que abririam mão de um trabalho que não focasse em sua saúde e qualidade de vida.

O Cuidar teve como primeira ação a realização de um rastreamento entre os colaboradores e familiares para entender suas principais questões de saúde. Os dados obtidos mostraram a necessidade de atenção especial a doenças crônicas, gestantes, pessoas com sobrepeso e fumantes. Esses perfis deram o tom para a estruturação das primeiras linhas de cuidado e indicadores, além de ações para engajar as famílias e sensibilizar os colaboradores. Família é parte da cultura da STIHL por sua própria origem e história, e a empresa entende o contexto familiar como essencial para a saúde integral do indivíduo, uma vez que o incentivo gera evolução conjunta. E ao entender que sua família tem acompanhamento, o colaborador é menos afetado pelas preocupações, o que melhora seu estado emocional, saúde e segurança, conforme afirma Osório (2022). Assim, é imprescindível para o sucesso o programa que as famílias participem.

Entre 2020 e 2021, a empresa cresceu muito e o número de colaboradores no Brasil aumentou em mais de 47%. Foi preciso, então, definir critérios para ingresso e ampliar as linhas de cuidado, considerando a COVID-19. Castro (2020) destaca que colocar o bem-estar dos colaboradores à frente em situações como a do coronavírus garante às empresas uma força de trabalho produtiva e saudável. O cenário pandêmico acabou por reforçar a relevância do Cuidar entre os colaboradores e suas famílias, que encontraram na STIHL orientação, suporte e apoio emocional. O aumento dos custos assistenciais, crescimento no número de diagnósticos de doenças crônicas, envelhecimento populacional e, mais recentemente, a pandemia geram um cenário em que o cuidado integral é eminente. Empresas que direcionam sua atenção para

isso promovem bem-estar para muito além do ambiente de trabalho. A segurança trazida pelo suporte organizado da companhia impacta, diretamente, no engajamento com a empresa, gerando ganhos para todos (Osório, 2022). A crença da STIHL no cuidado e na proximidade com os colaboradores favorece um programa singular, cuja trajetória é marcada por histórias de sucesso e resultados positivos em satisfação, orgulho pela empresa e, claro, qualidade de vida.

PROGRAMA CUIDAR

Público-alvo e objetivos

Todos os quase **9 mil beneficiários da assistência médica, entre colaboradores da STIHL Brasil e seus dependentes**, são elegíveis ao Cuidar. Para ingressar no programa, devem atender aos critérios e prioridades de cada linha de cuidado, o que garante velocidade, eficiência e sustentabilidade. O objetivo do Cuidar é melhorar a qualidade de vida e o bem-estar das pessoas por meio da educação, do cuidado e do incentivo a um viver mais saudável, visando a uma vida longa, produtiva e autônoma. Tem como objetivos específicos:

- Prevenir doenças por meio de ações educativas, campanhas de vacinação e orientações;
- Identificar e tratar doenças crônicas por meio de diagnósticos precoces;
- Oferecer serviços de saúde acessíveis e de qualidade;
- Melhorar a qualidade de vida das pessoas e promover saúde mental;
- Promover a sustentabilidade do benefício de assistência médica por meio da redução de custos e do desperdício de recursos, efetividade e eficiência no tratamento de doenças crônicas e outros.

Estruturas

O Programa Cuidar utiliza a estrutura do ambulatório da STIHL, que oferece

+

+

+

+

+

quatro consultórios multidisciplinares, um consultório odontológico, sala para esgotamento mamário e sala multidisciplinar para terapia familiar. Além disso, dispõe também da estrutura física dos prestadores e parceiros envolvidos no projeto.

Equipe

O Cuidar e suas atividades são coordenados por uma equipe técnica da STIHL, que orienta e acompanha a equipe de operação, formada por terceiros. Vinte e dois profissionais atuam in company, além dos prestadores de serviço de saúde.

Linhas de Cuidado

O Cuidar está estruturado em linhas de cuidado desenvolvidas com base em evidências científicas e protocolos clínicos, que estabelecem diretrizes para diagnóstico, tratamento e acompanhamento dos pacientes em todas as fases. Equipes multiprofissionais atuam de forma integrada e colaborativa para oferecer a melhor assistência à população da STIHL. O ingresso no programa ocorre por busca espontânea, indicação médica ou rastreamento de perfil de risco. Após ser selecionado ou manifestar interesse em participar, o paciente passa por avaliação com enfermeiro ou assistente social, que o direcionam para a linha adequada.

Programa de Crônicos:

Linha de cuidado lançada em 2019, voltada a pacientes maiores de 18 anos com doenças crônicas como diabetes, hipertensão, obesidade, câncer e outras. As ações do Programa de Crônicos visam melhorar a qualidade de vida dessas pessoas, contribuir para a estabilização da doença e evitar agravamento e complicações. O paciente tem uma agenda pré-estabelecida de atendimentos com médico, enfermeiro, técnico de enfermagem, nutricionista e assistente social, quando aplicável, com plano de atendimento adaptado a suas necessidades, considerando gravidade e complexidade da doença, comorbidades e estabilização do quadro clínico. Os participantes da linha de crônicos são avaliados periodicamente em relação ao seu comprometimento com o tratamento. Uma estratégia utilizada para estimular os pacientes é a inclusão de

peças do seu núcleo familiar na agenda de acompanhamento. Desde que se lançou mão desse recurso, foi percebido um aumento na adesão e no autocuidado. Outra forma de incentivo ao engajamento é a isenção, para colaboradores e dependentes, de coparticipações em consultas e exames relacionados ao plano de tratamento. O Programa de Crônicos já atendeu 745 pacientes e conta com 595 ativos: 486 colaboradores e 109 dependentes. Há ainda 3.458 pacientes mapeados com possível perfil para atendimento e 2.713 a serem avaliados. Entre os ganhos desta linha estão o crescimento no número de pessoas em tratamento para doenças crônicas entre a população da empresa; aumento na qualidade de vida e bem-estar, conforme relatos dos pacientes; redução de custos com consultas eletivas, uma vez que o valor delas, dentro do programa, é menor em comparação com a rede credenciada; redução no número de consultas em pronto atendimentos na comparação entre pacientes atendidos pelo programa de crônicos e pacientes com mesmo perfil dentro da assistência médica; e redução do custo assistencial destes pacientes no plano de saúde a longo prazo.

Gestar:

Linha de cuidado voltada a gestantes da STIHL, entre colaboradoras e dependentes, com ações para gestação, parto e pós-parto. Lançada em 2019, visa garantir a saúde da mãe e do bebê por meio do acompanhamento da equipe de enfermagem do Cuidar, que monitora idade gestacional, antecedentes obstétricos, condições clínicas e comorbidades. O intuito é garantir que os protocolos do Ministério da Saúde sejam seguidos pela mãe junto ao seu médico. O Gestar inclui:

- Pré-natal: monitoramento da realização de consultas periódicas, exames e ganho de peso, e orientações sobre nutrição, higiene e prevenção de doenças.
- Preparação para o parto: orientações sobre tipos de parto, técnicas de respiração e relaxamento, fases do trabalho de parto e outros.
- Preparação para a chegada do bebê: orientações sobre os cuidados com o recém-nascido (rotina, higiene, saúde e segurança do bebê).

+

+

+

+

+

- Assistência ao parto: apresentação dos hospitais credenciados no plano de saúde e incentivo à realização de visitas guiadas a esses hospitais.
- Cuidados no pós-parto: monitoramento do estado de saúde da mãe e do bebê, orientações sobre amamentação e cuidados gerais.

O Gestar já atendeu mais de 350 gestantes (39 colaboradoras e 311 dependentes) e tem 90 em acompanhamento. A gestante é isenta de coparticipações relacionadas ao pré-natal e o pai, quando colaborador, recebe licença paternidade de 20 dias (se a mãe estiver no programa). A mãe (quando colaboradora) tem seis meses de licença maternidade pela participação da STIHL no Empresa Cidadã. Os benefícios do Gestar são a segurança da gestante com a assistência recebida e a saúde materna e fetal. Também auxilia a empresa na provisão de recursos para cobertura de parto e UTI neonatal, além incentivar investimentos junto aos hospitais da região. Lucas Cravo, da Montagem, e Márcia Kalamarz, ambos com deficiência auditiva, receberam suporte do programa durante toda a gestação. Uma intérprete de LIBRAS foi designada para acompanhá-los nos atendimentos e no parto para repassar informações a todos durante o nascimento do bebê. A profissional se preparou junto com os pais para o parto humanizado em hospital. Ela intermediou a tradução de todo o processo, passou orientações sobre respiração, posições e contrações e os ajudou a viver a emoção do momento. O Gestar proporcionou a essa família muito mais do que acompanhamento clínico, cuidando de fato das pessoas como preza a STIHL.

Vida Leve:

Linha de cuidado que visa auxiliar na redução de peso, o Vida Leve é voltado para colaboradores e familiares com obesidade ou sobrepeso associado a doenças crônicas. Passou por um piloto em 2018 e foi lançado oficialmente em 2019 com uma abordagem multidisciplinar de médicos, nutricionistas, enfermeiro e outros profissionais de saúde quando necessário. Os participantes são divididos em dois grupos de acompanhamento: um voltado a pacientes com obesidade, que inclui rotina de consultas e acompanhamento mais longa e intensa, e outro voltado a

pacientes com sobrepeso portadores de doenças crônicas, que possui um enfoque mais educativo e de incentivo à mudança de hábitos. São realizadas avaliações nutricionais, orientações sobre atividades físicas adequadas e apoio comportamental. O programa completo é composto por uma fase de seis meses (prorrogável por mais dois) para acompanhamento nutricional, e uma segunda fase de seis meses para monitoramento. O Vida Leve já atendeu mais de 450 pessoas; atualmente tem 277 em acompanhamento, sendo 185 colaboradores e 92 dependentes. Seus benefícios são a prevenção de doenças relacionadas à obesidade, melhora da autoestima e da qualidade de vida a médio e longo prazo.

Viva a Vida sem Fumo:

Lançada em 2021, é voltada para colaboradores e familiares, dependentes do cigarro, que desejam abandonar o hábito. A abordagem multidisciplinar envolve médicos e enfermeiros, tem duração de sete semanas e é composta por:

- Avaliação clínica para entender o estado de saúde geral da pessoa, identificar comorbidades associadas ao tabagismo e avaliar o grau de dependência;
- Tratamento farmacológico com prescrição de medicamentos para ajudar a controlar a dependência e minimizar os sintomas de abstinência;
- Aconselhamento, com técnicas para auxiliar na mudança de hábitos e lidar com o estresse, a ansiedade e outros fatores que possam dificultar o processo;
- Grupo de apoio para compartilhamento de experiências, desafios e sucessos durante o processo de abandono do vício.

Mais de 20 pessoas já foram acompanhadas por esta linha e quatro conseguiram largar o cigarro, comprovando a importância desse cuidado, cujos benefícios são a prevenção e tratamento de doenças causadas pelo tabagismo, qualidade de vida e redução de custos com tratamento de doenças decorrentes.

Núcleo de Qualidade de Vida (NQV):

Criado em 2003 para cuidar da saúde mental dos colaboradores, o NQV

+

+

+

+

+

foi incorporado ao Cuidar em 2022. Seu papel é oferecer atendimento terapêutico aos colaboradores e familiares, de forma integral e coordenada, por meio de psiquiatras, psicólogos, psicopedagogos, nutricionistas, fonoaudiólogos, terapeutas familiares, terapeutas ocupacionais, musicoterapeutas e outros. A avaliação para é feita pela assistente social da STIHL, que encaminha a pessoa para o especialista. O acompanhamento é de até 24 consultas anuais por grupo familiar conforme a necessidade do paciente. É um serviço complementar ao oferecido pela rede credenciada da assistência médica e tem como vantagem a integração com as demais linhas do Cuidar. A STIHL negocia valores junto aos seus prestadores para garantir o menor custo aos pacientes e ainda subsidia parte dele para colaboradores e dependentes. A participação do colaborador varia conforme a faixa salarial e é realizada por desconto em folha. No total, o NQV já realizou mais de 15 mil atendimentos (que também podem ocorrer dentro da STIHL); atualmente, tem 703 participantes ativos. Esse ano, foi incluído em suas ofertas de cuidado atendimento psiquiátrico. Joice Chacon, Analista de Remuneração, tem o filho acompanhado pelo NQV desde os 6 anos de idade. Miguel foi diagnosticado com deficiência intelectual quando já recebia atendimento do Núcleo, que a colaboradora procurou quando percebeu que o menino tinha dificuldades na escola. Ela diz que o apoio é essencial para o progresso de Miguel e para que consiga trabalhar melhor. “Sempre que preciso conversar, procuro a Marislei dentro da STIHL. Essa parceria com a empresa é muito relevante”, diz.

Nutrivida Crescer:

Linha de cuidado voltada a crianças de 7 a 12 anos com obesidade ou sobrepeso, dependentes de colaboradores, com foco na melhora da qualidade de vida. Lançada em 2021 em parceria com a operadora de assistência médica, oferece acompanhamento personalizado em psicologia, nutrição, educação física e enfermagem. O programa prevê avaliação inicial e final com metas e gamificação, entrega de um plano alimentar que considere os nutrientes necessários para o desenvolvimento das crianças, aconselhamento nutricional e psicológico e atividades

educacionais para toda família. Em formato semipresencial, com horários flexíveis para que os pais possam acompanhar os filhos, o Nutrivida atendeu 24 crianças até o momento. Suas vantagens são a redução do risco de desenvolver doenças crônicas na infância (como diabetes e hipertensão), desenvolvimento saudável na idade escolar, melhora da autoestima e bem-estar emocional.

Outras Linhas de Cuidado:

Outras iniciativas que fazem parte do Programa Cuidar são o Check Up de Executivos, Campanhas de Promoção à Saúde, Campanhas de Vacinação contra a Gripe e COVID-19 e o Programa de Saúde Ocupacional, que retroalimenta as linhas de cuidado para atuação conjunta na atenção à saúde do colaborador.

Dinâmica de atendimento

Os atendimentos com enfermeiro e médico de família são feitos no ambulatório da STIHL, onde os profissionais estão disponíveis em diversos turnos, ou na Unimed, um turno por semana. Atendimentos com outros profissionais podem ser realizados nas clínicas parceiras ou no ambulatório, onde sempre há um intérprete de LIBRAS para apoiar o atendimento interno de pessoas com deficiência.

Discussões de caso

Mensalmente, a equipe técnica e os profissionais das linhas se reúnem para discutir casos em andamento a fim de ampliar a integralidade, uma vez que uma mesma pessoa pode estar em mais de uma linha de cuidado, e melhorar a performance dos pacientes. Com um olhar sistêmico (família, trabalho e social), a equipe otimiza a conduta terapêutica, revê planos e reavalia ações propostas para os casos, montando uma estratégia conjunta de atendimento.

Gestão de casos

Uma figura importante para o programa é o Gestor de Caso, papel desempenhado pelo técnico de enfermagem do Cuidar. Pela proximidade que tem com as pessoas, busca entender os motivos de eventuais abandonos ou falta de adesão para implantação de melhorias. Cabe ao gestor, sempre que possível, resgatar

+

+

+

+

+

o colaborador ou familiar de volta ao programa ou estimulá-los a participar.

O Cuidar na visão dos pacientes

Segurança e confiança são os principais sentimentos que os participantes manifestam, além de gratidão à empresa por um cuidado dessa magnitude. A atenção que recebem do Cuidar leva à criação de vínculos e fortes laços. Luciano Ubirajara, Operador de Logística, acredita que poderia ter morrido de um problema no coração, se não fosse pela STIHL. Em 2020, ao ingressar no Cuidar, descobriu uma angina, que aparecia mesmo em repouso (descanso). Sob orientação do médico de família, procurou um especialista, que o diagnosticou com uma artéria entupida. Luciano necessitou de pontes de safena e mamária. “Graças à STIHL, estou aqui para dar esse depoimento”, diz ele, que tem 50 anos e 20 de casa. “Eu teria morrido sem o alerta do programa sobre a necessidade de procurar ajuda.” Eduardo Loreto, Inspetor de Produção, era hipertenso e pesava 105 quilos quando entrou no Cuidar em 2021. Ele seguiu o protocolo à risca e mudou completamente seus hábitos. Hoje, aos 41 anos, pesa 75 quilos e tem a pressão regularizada, segundo ele, graças ao acompanhamento mensal na empresa. “Se não fosse por isso, eu talvez nem visse minha filha nascer”, diz ele, que trabalha na STIHL há 14 anos. Toda a família de Eduardo adotou um novo estilo de vida, mostrando que, mesmo indiretamente, os benefícios do Cuidar se refletem no núcleo familiar.

Tiago Valter, Supervisor de Logística, tem como parte do seu plano de gestão o incentivo ao cuidado. Um dos seus focos é garantir que os membros do seu time que participam do programa compareçam às consultas. “Somente com saúde conseguimos encontrar nossa melhor versão profissional”, afirma ele. Daniela Machado, familiar de colaborador, atendida pelo Cuidar, tem muito carinho pelo programa. “Todos preocupados com o melhor tratamento para ajudar nas dores, e as enfermeiras sempre ligam para saber como estamos. Recomendo fazer parte!” Cari Bock, esposa de colaborador, tem o filho Pietro no Nutrivida Crescer. “O Cuidar nos ensinou que não estamos sozinhos. Sou muito grata por esse apoio”, diz.

Próximos passos

Evolução constante é essencial para a sustentabilidade do programa. A partir dos feedbacks recebidos, das discussões de caso e de novas demandas dos colaboradores e familiares, são implantadas melhorias que contribuem para maior atenção à saúde. Em 2023, foram retomados os atendimentos odontológicos *in company*. Este serviço, oferecido antes de 2019, foi suspenso na pandemia e agora é uma linha do Cuidar. Também foi inaugurada a Sala de Apoio à Amamentação no prédio do ambulatório, onde as mães podem realizar esgotamento mamário e armazenar seu leite até o final do turno de trabalho. Como resultado das discussões de caso, vem sendo ampliada a integração com o restaurante da STIHL para alinhamento do cardápio aos planos nutricionais dos colaboradores. As primeiras ações em andamento são a inclusão de mais saladas no buffet do turno da noite e lanches mais saudáveis na cantina como salada de frutas, sucos e sanduiche natural. Para o segundo semestre, o plano é implantar um laboratório postural para prevenção e tratamento de queixas osteomusculares, oferecer aulas de ioga *in company* e incluir no protocolo do Vida Leve os atendimentos com nutricionista na Unimed.

ORÇAMENTO E INVESTIMENTOS

Desde o início do programa, foram investidos mais de um milhão de reais em ações, estrutura e equipes. Parte das ações são financiadas pelos prestadores de assistência médica e odontológica como uma gestão compartilhada do risco assistencial. A empresa investe, mensalmente, 67 mil reais em honorários da equipe técnica dedicada. Trata-se de um modelo eficiente para a operação com um custo relativamente baixo ao mês. Em termos de recursos humanos, o programa conta com equipe interna formada por um médico coordenador, um gestor de caso, uma assistente social e um analista, e uma equipe de prestadores terceirizados com um técnico de enfermagem, um enfermeiro, quatro médicos de família, um psiquiatra, três nutricionistas, três dentistas, quatro psicólogos, uma psicopedagoga, uma assistente

+

+

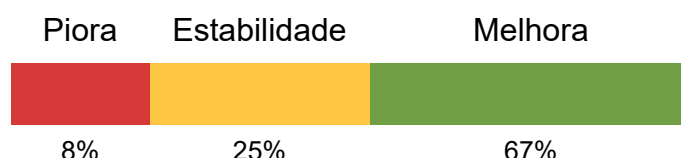
+

+

+

social e uma consultora, além de parceria com os prestadores de assistência médica e odontológica (Unimed Vale dos Sinos e Uniodonto Federação RS) e clínicas multidisciplinares do Vale dos Sinos e Região Metropolitana de Porto Alegre.

PILAR CLÍNICO – CLASSIFICAÇÃO DE RISCO DE PACIENTES CRÔNICOS:



RESULTADOS

Com a criação do Programa Cuidar, a STIHL reforçou sua cultura de cuidado, que se reflete no vínculo criado entre colaboradores e famílias com a empresa. A preocupação em propor um olhar integral para a pessoa faz o colaborador sentir que a organização realmente se interessa por ele e apoio do Cuidar gera confiança também nos familiares, que recebem suporte em um âmbito sensível como a saúde.

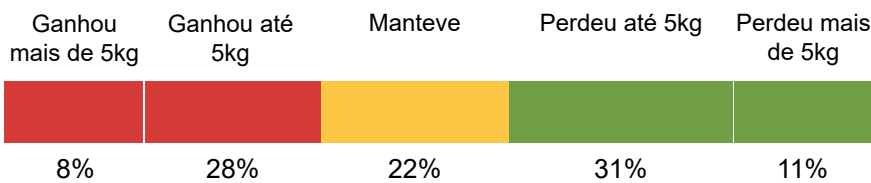
Esses resultados são percebidos claramente nos números da Pesquisa de Clima ao longo dos anos, com índices acima de 84%, os quais refletem a satisfação dos colaboradores e levam a STIHL a figurar na lista do Instituto Great Place to Work (GPTW) como uma das melhores empresas para trabalhar nos rankings estadual (desde 2017), nacional (desde 2019) e no segmento indústria (desde 2020). São destaques que confirmam a percepção de que a STIHL é uma empresa diferenciada, que promove qualidade de vida. A conquista do Top Ser Humano por 6 anos seguidos mostra que as práticas internas da empresa são motivo de reconhecimento, fato que é reforçado pelos índices acima de 90% na dimensão orgulho da pesquisa de clima. A OMS defende que, ao melhorar a saúde dos colaboradores, de suas famílias e da comunidade, as empresas viabilizam que as pessoas trabalhem com segurança física e psicológica, cuidando ativamente da saúde. Ações de bem-estar e cuidado refletem na vida do colaborador e na de todos que com ele se relacionam. Ao incluir o

núcleo familiar no programa, a STIHL observou evolução nos indicadores do Cuidar: performance clínica, comportamental e financeira.

Em relação à performance clínica, houve expressiva melhora clínica nos pacientes, expressa em redução de sintomas ou de sua intensidade, melhora na capacidade funcional e qualidade de vida em geral:

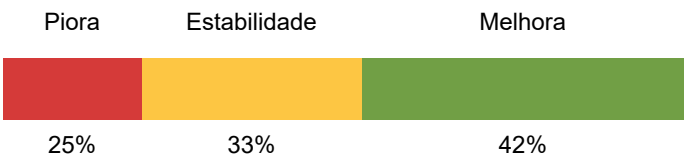
PILAR CLÍNICO – REDUÇÃO DE PESO

QUILOS ELIMINADOS NO TOTAL: 367,8



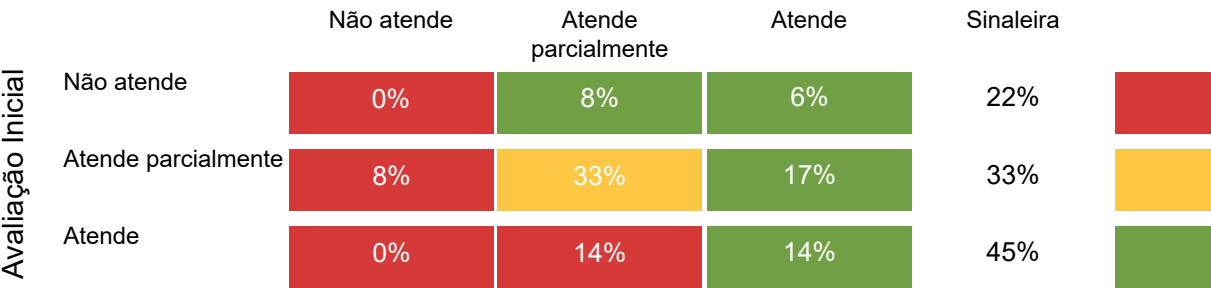
Quanto à performance comportamental, houve aumento em comprometimento e autocuidado, o que representa uma mudança positiva no comportamento do paciente quanto a sua saúde e qualidade de vida:

PILAR COMPORTAMENTAL – EVOLUÇÃO ESCALA DE COMPROMETIMENTO:

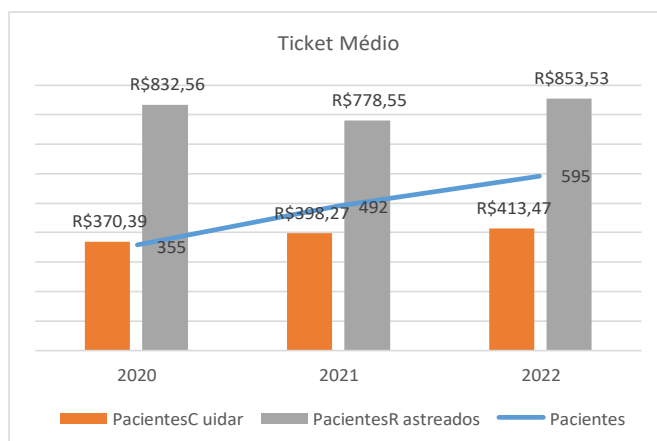
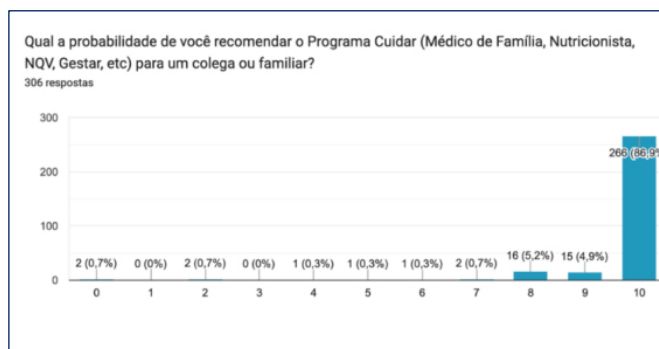


Também são monitorados, neste pilar, melhoria do estilo de vida com mudança de hábitos alimentares, e satisfação do paciente. Por meio da aplicação de questionários, é comparada a evolução dos pacientes desde o início do programa:

PILAR COMPORTAMENTAL – MUDANÇA DE HÁBITOS ALIMENTARES:



A satisfação aparece na recomendação do programa para colegas e familiares, demonstrando seu valor agregado em mais comprometimento, valorização do ambiente de trabalho e retenção. Investir em prevenção e conscientização também impacta em redução de custos com tratamentos a longo prazo. No acompanhamento da performance financeira, constatou-se redução no custo assistencial dos pacientes



do Cuidar em relação aos pacientes com mesmo perfil que utilizam somente a rede credenciada.

Todos esses dados positivos têm influência em outros indicadores da organização. Qualidade de vida é um dos fatores que faz as pessoas quererem permanecer na STIHL, reconhecida por 81% dos colaboradores como um lugar psicológica e emocionalmente saudável, e por 91%, como um excelente lugar para trabalhar, reforçando que confiam na liderança e em suas decisões, no espaço que os rodeia e nos colegas, criando um vínculo positivo. Ao oferecer esses cuidados, a STIHL reforça seu desejo de permanência dos colaboradores: o tempo médio de empresa é de 6 anos, um ótimo indicador em comparação com o mercado e considerando o grande número de profissionais com mais de 10 (em torno de 900) e 20 anos de casa (mais de 200). Isso reverbera na imagem da STIHL junto ao público externo como demonstra a dimensão orgulho:

AFIRMATIVA	VE
Nossos(as) clientes classificam nossos serviços e/ou produtos como excelente	98
Pretendo trabalhar aqui por muito tempo	92
Eu me sinto bem com a forma pela qual contribuimos para a comunidade	95
Quando vejo o que fazemos por aqui, sinto orgulho	93
Com certeza, eu recomendaria minha empresa para amigos(as) e família como um excelente lugar para trabalhar	93
Tenho orgulho de contar a outras pessoas que trabalho aqui	95

Segundo a OMS, empregadores que adotam medidas para promover saúde mental no trabalho e investem em bem-estar corporativo observam altos ganhos de produtividade. O investimento feito pela STIHL no Programa Cuidar reflete também em retorno financeiro. A unidade brasileira fechou 2022 com faturamento total de R\$ 3,225 bilhões (12% a mais que em 2021), incluindo mercado interno e externo. De 2019 para 2022 a capacidade produtiva aumentou cerca de 40%, sendo representada por 60% a mais de produção em motores e 39% no negócio cilindros. Esses resultados confirmam que a atenção diferenciada da STIHL com as pessoas não é somente uma estratégia para obter resultado. É consequência de uma preocupação e interesse genuínos nos colaboradores e suas famílias.

AVALIAÇÃO

Os resultados diretos do Cuidar estão baseados em pilares de desempenho (clínico, comportamental e financeiro) e em seus indicadores específicos. Para mensurar os dados, são aplicadas avaliações com cada participante em seu ingresso no programa e periodicamente após o início do tratamento, em intervalos que variam conforme a linha de cuidado. Não há uma meta específica; o que se busca é a melhora geral de todos os pacientes, identificada pelos avanços nos indicadores de cada pilar.

+

+

+

+

+

CONCLUSÃO

O programa Cuidar foi idealizado como um recurso adicional para a população da STIHL. Ele não substitui o benefício de assistência médica oferecido a todos os colaboradores e seus dependentes, composto por um convênio de excelência, rede credenciada aberta, ampla abrangência e cobertura completa. O Cuidar, porém, é um grande diferencial não apenas por contribuir para a sustentabilidade da assistência médica, mas porque é resultado de uma cultura de cuidado que vem desde a origem da STIHL, e carrega valores muito singulares da organização. A implementação do programa trouxe diversos benefícios para os colaboradores, suas famílias e a organização ao dar acesso a recursos e serviços no local de trabalho, impactando na redução dos custos com assistência devido a tratamentos de longo prazo em comparação aos beneficiários que ainda não são atendidos pelo Cuidar. Desde 2019, tem evoluído continuamente, expandindo suas áreas de atuação para se tornar um programa cada vez mais robusto. Ao investir dessa maneira na saúde, a STIHL promove um clima organizacional positivo e conquista cada vez mais a satisfação do seu time e admiração do mercado. Mas acima de tudo, prioriza as pessoas e suas relações como fez Andreas Stihl 90 anos atrás. Os resultados otimizados demonstram o quanto essa característica está presente na gestão, na tomada de decisões, nos modelos adotados e nas ações do cotidiano, que fazem da STIHL uma organização realmente saudável. Estar atento às necessidades das pessoas não apenas como profissionais: isso é cuidar. Isso é ser responsável. Isso é ser STIHL!



BIBLIOGRAFIA

CASTRO, B.L.G. et al. **COVID-19 e organizações: estratégias de enfrentamento para redução de impactos.** Rev. Psicol., Organ. Trab., Brasília, v. 20, n. 3, p. 1059-1063, set. 2020.

CONDIÇÕES de trabalho saudáveis: porque você deve se preocupar com o bem-estar dos trabalhadores. Premier Ocupacional, 2023. Disponível em: <https://premierocupacional.com.br/condicoes-de-trabalho-saudaveis/>. Acesso em março de 2023.

GALEANO, Roni; VIEIRA, Valter Afonso; ARAÚJO, Kenia. **A qualidade de vida no trabalho como fator de influência no desempenho organizacional.** USP, 2001. Disponível em <http://www.ead.fea.usp.br/Semead/11semead/trabalhosPDF/759.pdf>. Acesso em abril de 2023.

O CUIDADO com a saúde mental no ambiente de trabalho. Wellbe, 2023. Disponível em: <https://wellbe.co/2023/03/16/o-cuidado-com-a-saude-mental-no-ambiente-de-trabalho-guia-da-alma/> Acesso em abril de 2023.

OSÓRIO, Ana. **Saúde familiar: qual sua importância para o bem-estar do colaborador?** Orienteme, 2022. Disponível em: <https://orienteme.com.br/blog/saude-familiar/>. Acesso em abril de 2023.

PIAI, Bruno. **Como as empresas devem olhar para o bem-estar e a felicidade em 2023?** RH para você, 2023. Disponível em: <https://rhpravoce.com.br/redacao/empresas-olhar-bem-estar/>. Acesso em março de 2023.

+

+

+

+

+

POR QUE cuidar dos colaboradores é essencial para o crescimento da empresa? GPTW, 2022. Disponível em <https://gptw.com.br/conteudo/artigos/cuidar-dos-colaboradores/>. Acesso em abril de 2023.

QUALIDADE de vida no trabalho: entenda o que é e como promover. Conexa Saúde, 2022. Disponível em: <https://www.conexasaude.com.br/blog/qualidade-de-vida-no-trabalho/> Acesso em abril de 2023.

SAÚDE do trabalhador: benefícios para o colaborador e para a empresa. Sharecare, 2022. Disponível em: <https://sharecare.com.br/blog/saude-do-trabalhador/>. Acesso em março de 2023.

INFORMAÇÕES DOS AUTORES

Adriane Rodrigues

Médica Pós-Graduada em Medicina do Trabalho pela UFRGS; Especialista pela Associação Nacional de Medicina do Trabalho – ANAMT, com curso avançado em Higiene Ocupacional, MBA Executivo em Saúde pela FGV.

Aline Oliveira

Engenheira Ambiental Pós-Graduada em Segurança do Trabalho pela Unisinos; MBA em Gestão Empresarial pela Unisinos. Gerente de Segurança, Saúde e Meio Ambiente da STIHL.