

GRAACC

Case: Orgulho de Ser GRAACC

Responsável: Maria de Lourdes Neves

mlneves@graacc.org.br

11 5080-8455

Letícia, paciente
do GRAACC, com a
enfermeira Márcia



**ORGULHO
de SER**

GRAACC

O GRAACC CADA VEZ
MELHOR PARA VOCÊ

GRAACC - GRUPO DE APOIO
AO ADOLESCENTE E À
CRIANÇA COM CÂNCER

Culture Audit®

Informações Gerais

O GRAACC - Grupo de Apoio ao Adolescente e à Criança com Câncer - é uma instituição sem fins lucrativos, criada há mais de 20 anos; para garantir a criança e ao adolescente com câncer todas as chances de cura, com qualidade de vida.

O grande trunfo do GRAACC para atingir este objetivo é seu hospital, o Instituto de Oncologia Pediátrica, administrado em parceria técnico-científica com a Universidade Federal de São Paulo (IOP/GRAACC/UNIFESP).

Considerado um centro de referência no tratamento da doença, o GRAACC atende crianças e adolescentes de todo o Brasil, garantindo a todos uma assistência de altíssimo nível e realizando milhares de atendimentos por mês. Também desenvolve pesquisa e ensino. Anualmente, são atendidas mais de 3 mil crianças e adolescentes.

Missão

Garantir a crianças e adolescentes com câncer, dentro do mais avançado padrão científico, o direito de alcançar todas as chances de cura com qualidade de vida.

Visão

Nossa visão para 2020 é ser reconhecido como centro de referência sustentável de ensino, pesquisa, diagnóstico e tratamento do câncer infanto-juvenil, prioritariamente para crianças e jovens de baixa renda, promovendo impacto na assistência à saúde.

Valores Institucionais

Competência
Ética
Transparência
Solidariedade
Trabalho em Equipe
Igualdade nas relações
Sustentabilidade Ambiental e Financeira





Apresentação do Case

O Projeto Orgulho de Ser GRAACC, foi implantado com o objetivo de potencializarmos ainda mais o engajamento dos nossos funcionários.

A aplicação da Pesquisa de Clima com a Metodologia da Consultoria GPTW – Great Place To Work, proporcionou realizarmos o diagnóstico e ser um lugar que funcionários confiam nas pessoas para quem trabalham, sentem orgulho do que fazem, e apreciam as pessoas com quem trabalham.

Objetivo

Potencializar o engajamento e o orgulho dos funcionários alinhados com a missão e visão da Instituição.

Conscientizar o protagonismo e o accountability partindo da premissa de visualizar (identificar os desafios); tomar posse (responsabilizar-se por um resultado); resolver (ter atitude para alcançar o que deseja); e a agir (executar as ações para ter o resultado).

Resgatar áreas que precisam aumentar o nível de confiança na relação liderança x liderados.

Objetivo Secundário

Ser reconhecido pelos funcionários como um excelente lugar para se trabalhar;

Ser certificada pela JCI – Joint Commission International – nível máximo de certificação internacional em segurança do paciente;

Ter reconhecimento nas ações para a sociedade.

Descrição do case

Todo o trabalho foi com base no Modelo© Great Place to Work® que foi criado por Robert Levering and Amy Lyman em conjunto com uma equipe de consultores de gestão com anos de experiência em pesquisas de clima convencionais. Ele é baseado em milhares de entrevistas com funcionários conduzidas por mais de uma década para o livro The 100 Best Companies to Work for in America (com Milton Moskowitz) e A Great Place to Work. A equipe originalmente criou uma lista de mais de 100 afirmativas, derivadas diretamente das transcrições das entrevistas realizadas por Robert e Milton, assim como as entrevistas adicionais feitas por Robert e Amy para o lançamento da segunda edição de The 100 Best Companies to Work for in America. Essas afirmativas foram então reduzidas para as 58 afirmativas centrais, e divididas em subdimensões – que agora formam as 5 dimensões do Modelo©. As 5 dimensões são:

CREDIBILIDADE que avalia a medida em que funcionários consideram seus gestores confiáveis (críveis, leais), ao medir as percepções dos funcionários sobre as práticas de comunicação, competência e integridade dos gestores.

A dimensão **RESPEITO** avalia a medida com que funcionários se sentem respeitados por seus gestores, ao monitorar os níveis de suporte, colaboração e atenção que os funcionários vivenciam por meio das ações da liderança.

A dimensão **IMPARCIALIDADE** mede o quanto os funcionários enxergam as práticas e políticas de gestão são justas, avaliando a equidade, imparcialidade no reconhecimento e justiça que os funcionários percebem no ambiente de trabalho.

A dimensão do **ORGULHO** mede o orgulho que os funcionários têm de seus trabalhos ao avaliar seus sentimentos em relação a suas funções, trabalho de equipe, e o ambiente de trabalho.

A dimensão **CAMARADAGEM** mede o sentimento de companheiro no ambiente de trabalho

ao avaliar a qualidade da proximidade, hospitalidade e comunidade dentro da empresa.

Em 2013 o resultado em que o ideal seria 100% foi de 59%, muito abaixo que esperávamos e a partir da análise minuciosa dos resultados, identificamos que o primeiro passo era engajar a liderança nesse processo.

Nosso desafio era aumentar os percentuais das dimensões de Credibilidade, Respeito e Imparcialidade, que tem impacto direto nas ações do líder no dia-a-dia com a sua equipe.

No ciclo 2013-2018, foram implantadas as ações:

- Journey: Treinamento de Liderança voltado para a aplicação das 09 práticas culturais. Duração: 8 horas presenciais e 3 meses de monitoramento de ações pela GPTW
- Construa: treinamento realizado por 300 funcionários que teve o objetivo de conscientizar o protagonismo na construção de um excelente lugar para ser trabalhar;
- Implantação da Avaliação de Desempenho: implantação do processo de avaliação técnica e comportamental para todos os níveis da instituição, minimizando a imparcialidade nas aprovações de méritos e promoções;
- PAI – Programa de Aproveitamento Interno: Possibilidade de crescimento na Carreira com vagas internas;
- Workshops – Orgulho de Ser GRAACC: Realização de grupos focais para a construção de planos de ações com base nos resultados das pesquisas aplicadas;
- Programa de Qualidade de Vida: Atendimento Psicológico, Nutricional, Blitz Postural, Quick Massage;
- Espaço do Funcionário: Espaço para descanso.

Como resultado das ações e engajamento de todos, o GRAACC conquistou:

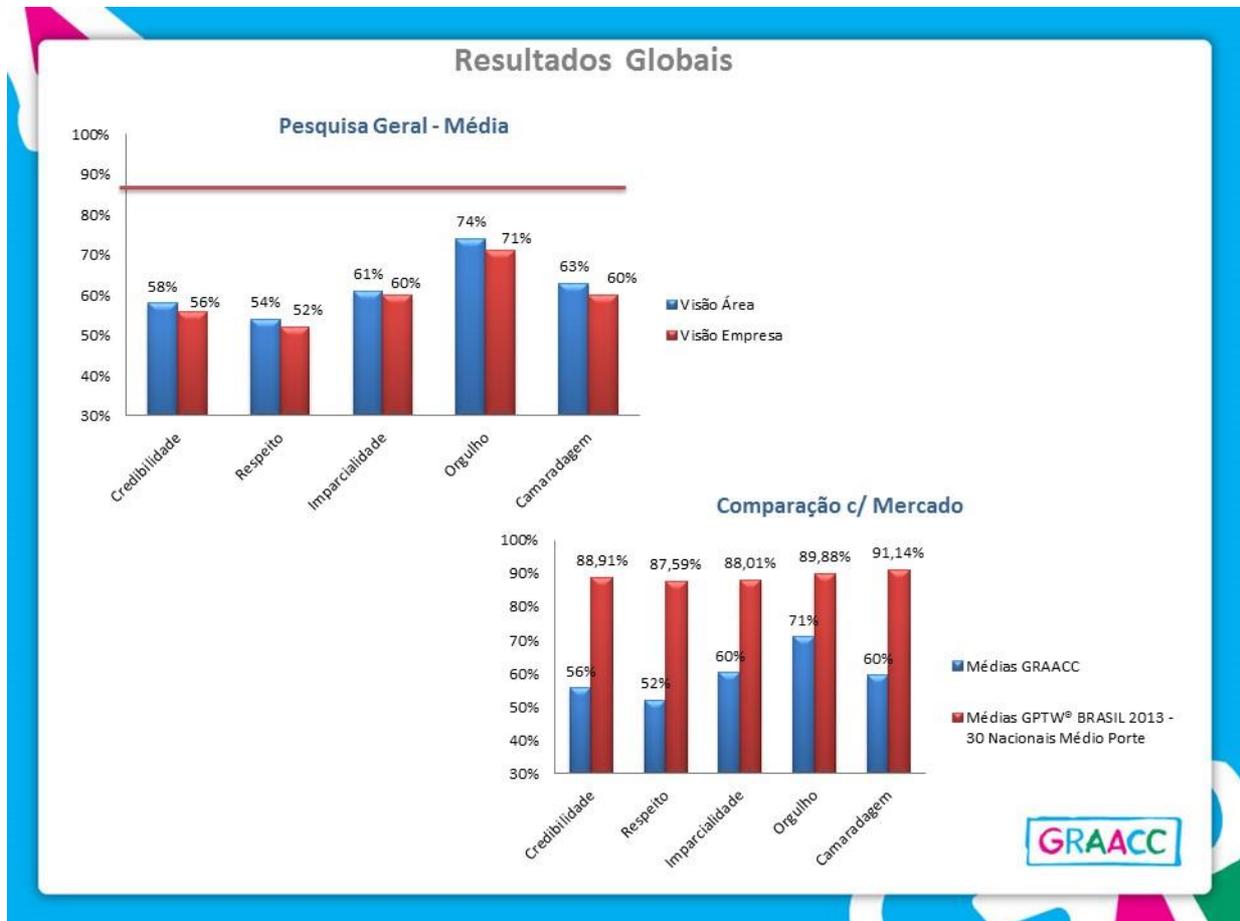
- 11º lugar na lista das melhores empresas para se trabalhar na área da Saúde pelo GPTW – 2017;
- Certificação Internacional em segurança do Paciente pela JCI - 2017;
- Uma das Ongs mais confiável em se doar na área da Saúde pela Revista Época – 2017;
- Entre as 5 Melhores Empresas em Satisfação dos Clientes na categoria Hospitais – Instituto MESC 2018.

Diagnóstico

Os resultados da pesquisa de clima, nos trouxe um grande desafio voltado para a gestão de pessoas, onde tínhamos que alinhar as expectativas da Instituição com as expectativas dos nossos funcionários.

Conforme gráfico abaixo ficamos muito aquém do mercado e esse cenário não condizia com a nossa essência.

Precisávamos cuidar de quem cuida e a partir daí foram realizadas uma série de ações para resgatar a confiança dos nossos funcionários e engajá-los na missão da Instituição de forma sustentável.



No nosso mapa estratégico temos como alicerces as pessoas, que definem os objetivos estratégicos a seguir:

- Atrair, formar e reter pessoas altamente capacitadas e comprometidas com a busca por melhores resultados; e
- Cultivar ambiente positivo, seguro, humanizado, de aprendizado contínuo, cooperação e unidade.

Tínhamos como visão até 2020 ser reconhecido como centro de referência sustentável de ensino, pesquisa, diagnóstico e tratamento do câncer infantil e conquistamos muito antes com base na qualidade dos nossos funcionários, tratamento de alta complexidade e equipamentos modernos.



Estapas do Processo

Planejamento e Comunicação	Teste e Validação Comunicação	Pesquisa
<ul style="list-style-type: none">o Entendimento dos desafios e objetivos estratégicoso Definição do cronogramao Análise dos indicadores e personalização de questionárioo Mapeamento de demografiaso Formato de acesso à pesquisao Mapeamento de demografias pré marcadas (hidden) para assertividade dos resultados	<ul style="list-style-type: none">o Validação das afirmativaso Validação das questões abertaso Validação das demografias e possibilidade de áreas com menos de 5 respondenteso Testes da pesquisa no sistemao Apoio na construção do modelo de comunicaçãoo 2 Palestras de sensibilização sobre relevância e detalhes da pesquisa em um períodoo Divulgação em meios internos	<ul style="list-style-type: none">o Aplicação da pesquisa <i>on-line</i> para cerca de 700 funcionárioso Acompanhamento da adesão em tempo real via sistema corporativo e por operaçãoo Suporte da Equipe de atendimento da GPTW

Estapas do Processo

Resultados	Relatório Executivo
<ul style="list-style-type: none">o Relatórios quantitativos por afirmativas e demografias em duas visões: Empresa e Áreao Caderno de comentários estratificado por áreaso Gaps com benchmark estratégico	<ul style="list-style-type: none">o Relatório Executivo corporativo com análise histórica quantitativa e qualitativao Comparações com benchmarko Constatações e recomendações da GPTWo Apresentações do Relatório Executivo



AÇÕES REALIZADAS:

Com base nas 9 práticas culturais da Metodologia do Great Place To Work

1. Inspirar

a Eventos Comemorativos

Com foco na valorização do funcionário, foram incentivadas e organizadas diversas confraternizações em datas comemorativas, como Festas Juninas, divulgação dos Aniversariantes do Mês, Gincana McDia Feliz, sorteios de ingressos e eventos, Festa de Confraternização, Bazares Promocionais e Leilões Especiais

b 1º Semana da Qualidade

Ciclo de Palestras com apresentação de trabalho e resultados realizados por nossos funcionários.

c Divulgação dos Prêmios

São divulgadas aos funcionários as Premiações Nacionais e Internacionais da instituição, reconhecendo seus resultados de pesquisa, ensino e sustentabilidade, tais como:

- Prêmio Sociedade Internacional de Oncologia Pediátrica – Tumores Ósseos (USA 2009).
- Prêmio Rhomes Aur no XI Congresso de Oncologia Pediátrica (Brasil - 2008 2010 e 2012).
- Prêmio International Society for Pediatric Neurosurgery (Inglaterra - 2007).
- Prêmio Saúde – Revista Saúde (Brasil - 2006, 2010, 2011).
- Poster Award of Excellence in Onco-Cardiology

- Prêmio Núbia Mendonça - Premiação por pesquisa apresentada no XIV Congresso Brasileiro de Oncologia Pediátrica

C

Informativo

“Estou com o GRAACC”

A cada três meses, o GRAACC publica o informativo “Estou com o GRAACC”. A publicação presta

GRAACC”. A publicação presta contas das atividades para os funcionários e doadores, além de apresentar as novidades do trimestre e os resultados das ações do GRAACC.

<https://www.graacc.org.br/acontece-no-graacc/publicacoes/estou-com-o-graacc.aspx>

e Informativo Qualidade

A fim de dividir os processos internos para atingir a excelência e 100% de conformidades para a certificação de qualidade hospitalar pela Joint Commission International (JCI), o Informativo da Qualidade do GRAACC é distribuído mensalmente. Com explicações sobre os requisitos para a acreditação e nossas conquistas visando uma assistência ainda mais segura para os nossos pacientes, funcionários e voluntários.

f Relatórios de Atividades

O GRAACC é auditado por empresas renomadas e anualmente divulga seu Relatório de Atividades para compartilhar com os funcionários e a sociedade brasileira as muitas realizações da instituição. Em todas as edições um funcionário é escolhido para conceder uma entrevista, que é divulgada na publicação.

g GRAACC na Mídia

Semanalmente o setor de Comunicação divulga, por e-mail, as principais notícias divulgadas sobre a Instituição na mídia para todos os funcionários.

h Treinamentos Institucionais

- Semana Interna de Prevenção de Acidentes e Promoção – semana com palestras e atividades lúdicas para todos os funcionários sobre o tema.

- Programa de Coaching – sessões individuais para desenvolvimento de competências gerenciais para posições estratégicas.

- Journey Treinamento Giftwork® para Liderança: em o objetivo de sensibilizar o participante em seu papel como líder e fornecer as ferramentas principais para transformar seu grupo de trabalho em um excelente lugar para trabalhar.

Parcerias com empresas, Sócios Investidores do GRAACC, para o desenvolvimento dos funcionários, por meio de doação de bolsas para o desenvolvimento de projetos educacionais que complementam e valorizam a formação e experiências dos funcionários nas mais diversas áreas de atuação do ambiente corporativo.

2. Falar

Reforçando a cultura de transparência na Instituição

Programa Fôlego

Mensalmente são realizadas reuniões com toda a equipe de arrecadação para posicionar sobre os desafios e resultados alcançados, traçar os desafios do mês e; trazer palestrantes renomados para maior envolvimento da equipe. Essas reuniões têm duração de 1 hora e acontecem no primeiro dia útil do mês.

3. Escutar

A área de Gestão de Pessoas tem espaço aberto para os funcionários serem acolhidos e exporem suas sugestões e necessidades. Todas as questões são tratadas com sigilo e confidencialidade.

A ferramenta estruturada para escuta é a entrevista de desligamento, pois o funcionário é recebido em local reservado para que manifeste sua percepção quanto às razões da demissão, à equipe com a qual trabalhava, à chefia e às políticas, princípios e valores da organização. Por outro lado, é uma oportunidade para o GRAACC registrar a informação e analisar a situação.

Caixa de sugestões

Os funcionários são motivados a realizar sugestões, críticas, na caixa de sugestões colocados em pontos estratégicos da organização.

Caso seja identificado, o funcionário recebe uma devolutiva em até 48 horas.

Comissões Internas

Os funcionários têm a oportunidade de serem convidados, e/ou comporem as comissões, trazendo projetos, idéias e execuções de atividades. As comissões existentes são: CIPA, Comissão de Padronização, NR-32 (Medicina e Segurança do colaborador), Qualidade, Ética Médica, Brigadistas, Uniforme e Prontuário Médico.

[B mecanismos criados especificamente para que os funcionários possam criticar](#)

[e apelar às situações indesejadas no ambiente de trabalho, às decisões tomadas pela liderança ou conflitos com a mesma.](#)

A Área de Gestão de Pessoas tem espaço aberto para os funcionários serem acolhidos e exporem suas sugestões e necessidades. Cada situação é tratada pontualmente com extrema confidencialidade.

4. Agradecer

a Desenvolvimento Institucional

São entregues certificados/diplomas de parabenização por tempo de casa ao completar 10 anos. Os funcionários também recebem Carta de Parabéns por tempo de casa, a cada novo ano completado no trabalho.

b Cartão de Natal

Todos os funcionários recebem um cartão com uma mensagem de agradecimento e de prosperidade.

c Festa de lançamento do MCDia Feliz

Todos os funcionários são convidados a participar de festa de lançamento da campanha.

5. Desenvolver

a Planejamento de carreira

O Programa de Aproveitamento Interno (PAI) divulga as vagas disponíveis para todos os funcionários dando oportunidade de mudança de cargo e/ou área.

b Treinamentos

São oferecidos treinamentos institucionais visando o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais. Os principais são:

- Semana Interna de Prevenção de Acidentes e Promoção – semana com palestras e atividades lúdicas para todos os funcionários sobre o tema.
- Programa de Coaching – sessões individuais para desenvolvimento de competências gerenciais para posições estratégicas.
- Parceria com Associação Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento – são disponibilizados treinamentos com os temas de Atendimento, Liderança e Melhores Práticas do Mercado.

c Formas de identificar e desenvolver talentos e competências

- Mapeamento de potenciais e talentos da instituição: Identificação das áreas estratégicas conforme seu desempenho, mapeamento individual e coletivo, Plano de ação e acompanhamento por meio de consultoria externa.
- Projeto de Mapeamento de Competências: Trazer resultados que apoiem com maior eficácia às decisões de sucessão (carreira), remuneração fixa e desenvolvimento, para poder comparar profissionais de mesma senioridade, gerando a maior precisão na leitura dos resultados. Define o direcionamento estratégico da equipe,

buscando multiplicar conhecimento e promover impacto na assistência a saúde do país.

- Incentivo à Pesquisa na área da Assistência: Internamente os profissionais têm a oportunidade e incentivo à pesquisa científica, contribuindo para o crescimento da organização.
- Campo de estágio: Programas para estagiários, residentes e aprimorando em diversas áreas. Proporciona espaço e acesso à tecnologia de ponta e campo educacional. Todos são acompanhados por profissionais capacitados (preceptores) e supervisores de estágios.

6. Cuidar **Apoio Psicológico**

Todos os funcionários têm oportunidade de fazer tratamento psicológico por iniciativa própria ou identificação da organização, e em janeiro de 2016, estamos com um Psicóloga que atenderá pontualmente todos os funcionários, dentro da própria instituição.

Kit Mãe e Bebê

Todas as funcionárias que se tornam mães recebem um Kit Mãe e um Kit Bebê, com conteúdos específicos para atender as suas primeiras necessidades básicas e nutricionais e as de seu bebê.

Convênio Farmácia

Possibilidade de compras de medicamentos com facilidades no

pagamento e desconto em folha de pagamento.

Palestras

Ciclo de palestras para posicionar os funcionários sobre segurança e saúde do colaborador (SIPAT).

7.CONTRATAR

Contratação de pacientes

O GRAACC identifica ex-pacientes para contratação. Contratamos para diversas áreas, tais como: Desenvolvimento Institucional, Nutrição e Hotelaria.

Pessoas com deficiências

Contratação de funcionários de diversas necessidades, tais como: auditivo, visual monocular, físico e mental. Anualmente todos os profissionais são convidados a participar da feira Internacional de tecnologias em reabilitações, inclusão e acessibilidade (Reatech). **8 Celebrar**

a McDia Feliz

A equipe vencedora da campanha interna é convidada para festa comemorativa e tem oportunidade de ser sorteado com diversos prêmios. Os funcionários que superam a meta estipulada, também são convidados a participar da festa.

b Desenvolvimento de McGincana

Com o objetivo de mobilizar os funcionários para a campanha McDia Feliz. Na gincana, os funcionários são convidados a participar de um campeonato com eventos lúdicos, como “Dia da camisa do time”; “Dia do chapéu”etc.

Todos os funcionários são convidados para participar dos eventos de arrecadação de recursos para o GRAACC, como o show de lançamento do McDia Feliz; a Corrida e Caminhada GRAACC, os Jantares GRAACC.

c Bazares

São realizados Bazares Especiais para os funcionários, onde os mesmos têm oportunidade de adquirir produtos com descontos diferenciados.



LEILÃO FECHADO

Nº 020/12



01 Anel Vivara
Em ouro branco 18 k com diamantes

LANCE MÍNIMO: R\$ 4.000,00
Período de inscrição:
18/12 à 24/12

ABERTURA DOS ENVELOPES
DATA: 24/12 às 10h
Na sala do voluntariado

Mais informações:
Sala do Voluntariado - 5080-8429

Resultado LEILÃO nº 019/12 - em andamento

LEILÃO FECHADO

Nº 018/12



**SONY Digital Áudio
Vídeo Center
STR-DE885**

LANCE MÍNIMO: R\$ 300,00
Período de inscrição:
03/12 à 17/12

ABERTURA DOS ENVELOPES
DATA: 17/12 às 11h
Na sala do voluntariado

Resultado LEILÃO nº 017/12 - em andamento

**SALDÃO
FAST SHOP E AVIÃO DO FAUSTÃO**



O GRAACC fará um SALDÃO dos produtos não comercializados no LEILÃO FECHADO - FAST SHOP e AVIÃO do FAUSTÃO para colaboradores, voluntários e funcionários de empresas terceirizadas (prestadoras de serviço ao GRAACC).
Os produtos serão vendidos com 20% de desconto sobre o lance mínimo do leilão que aconteceu em junho.

DATA: 10 de agosto de 2013 - próximo sábado
HORÁRIO: das 8h às 12h
LOCAL: Galpão do GRAACC
Rua Borges Lagoa, 565

REGULAMENTO ANEXO

9. Compartilhar

Desde 1998, o Hospital do GRAACC corresponde ao setor de Oncologia Pediátrica da Universidade Federal de São Paulo (Unifesp), vinculado ao Departamento de Pediatria. A parceria assegura ao GRAACC suporte técnico e científico e impulsiona a criação de conhecimento e a qualidade das pesquisas genéticas, clínicas, cirúrgicas e biológicas sobre o câncer infantil, colaborando para criar novos protocolos terapêuticos.

Para os alunos da Unifesp, o trabalho conjunto proporciona a experiência prática no hospital, aperfeiçoando a qualificação dos novos profissionais, que ajudarão a difundir técnicas de prevenção e tratamento do

câncer infantil em todo o País.

A atuação dos oncologistas pediátricos é dirigida a crianças e adolescentes e engloba as modalidades tratamento ambulatorial (em regime de internação em enfermaria e em unidade de tratamento intensivo – UTI), procedimentos diagnósticos e terapêuticos, cirúrgicos, quimioterapia, radiologia e tratamento de suporte.

O trabalho é feito em conjunto com especialistas de diversos setores, que interagem no tratamento multidisciplinar e contribuem, assim, para a obtenção de melhores resultados.

Profissionais formados no

Hospital do GRAACC

Oncologia Pediátrica
1991 a 2016

Cancerologia pediátrica 121
Transplante de medula óssea 17

Resultados

-  Aumento de 25% no nível de confiança conforme percepção dos nossos funcionários;
-  Aumento de 15% no Orgulho de pertencer;
-  Aumento de 200% no índice de hora homem treinamento;
-  11º lugar na lista das melhores empresas para se trabalhar na área da Saúde pela GPTW – 2017;
-  Certificação Internacional em segurança do Paciente pela JCI - 2017;
-  Uma das Ongs mais confiável em se doar na área da Saúde pela Revista Época – 2017;
-  Entre as 5 Melhores Empresas em Satisfação dos Clientes na categoria Hospitais – Instituto MESC 2018.



Gráfico 1: Resultados de 2013 a 2018

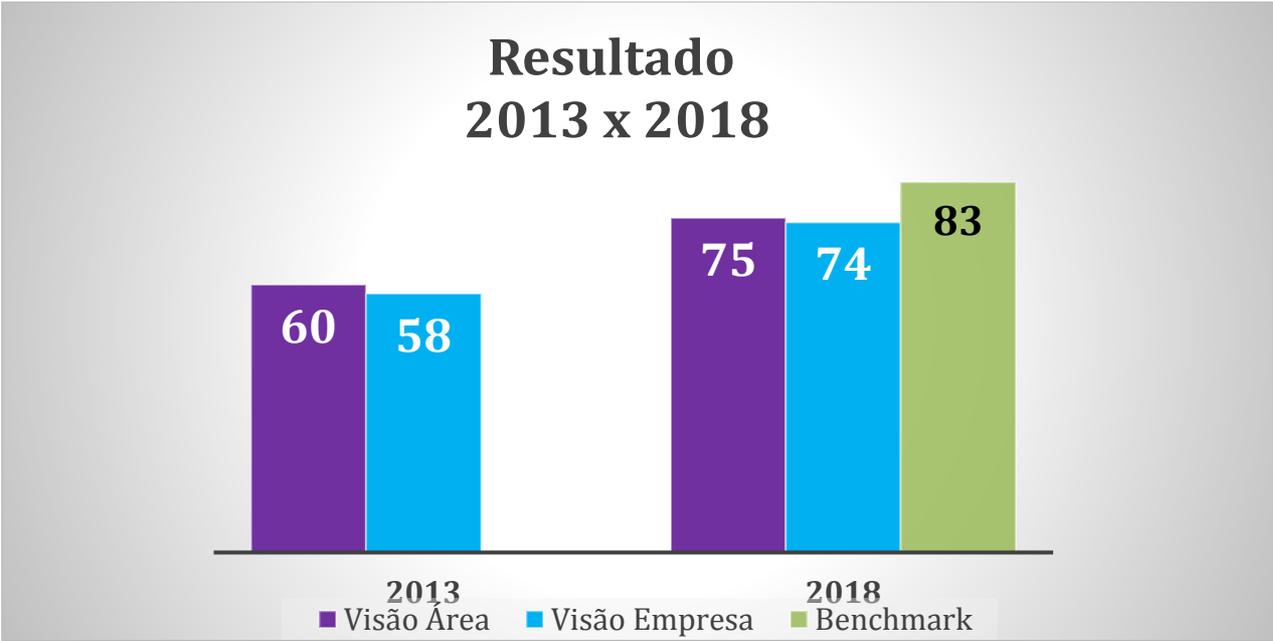


Gráfico 2: Resultados de 2013 x 2018



Gráfico 2: Resultados das Dimensões de 2013 x 2018

LUNA



**2013 com 4 anos:
em tratamento**



**2018 com 8 anos:
curada**

Superintendências

Antonio Sérgio Petrilli
Superintendência Médica

José Carlos de Oliveira
Superintendência Administrativo-Financeira

Lea Della Casa Mingione
Superintendência Emérita do Voluntariado

Tammy Allersdorfer
Superintendência do Desenvolvimento
Institucional

Equipe de Desenvolvimento de Pessoas

Maria de Lourdes Neves
Gerente de Recursos Humanos

Fernanda Oliveira
Analista Recursos Humanos Sênior

Valéria Coelho
Analista de Treinamento e Desenvolvimento Sênior

Amanda Ribeiro
Assistente de Gestão de Pessoas