

EXPERIÊNCIA DO COLABORADOR NAS INSTITUIÇÕES

Silvana Castellani

 Sindicato das Santas Casas de Misericórdia
e Hospitais Filantrópicos do Estado de São Paulo

SINDHOSFIL

www.sindhosfil.com.br

Quem sou eu ...



Sempre tive como paixão "ensinar", iniciei minha jornada profissional como professora e depois entrei no mundo corporativo. Atuei por mais de 30 anos na área de Recursos Humanos/ Gestão de Pessoas e nos últimos 18 anos à frente da gestão executiva da área e desenvolvimento de líderes.

Após encerrar essa jornada no mundo corporativo, resolvi empreender para ajudar outros líderes, com objetivo de desenvolver seus potenciais, contribuir para que superem seus desafios, pratiquem o autoconhecimento, desenvolvam-se enquanto líderes de equipes, tragam resultados e sintam-se felizes no trabalho.

Sou casada, tenho 2 filhos, psicóloga, com MBA em Gestão de Pessoas - FIA, Pós Graduação em Comunicação Empresarial - ESPM, formação em Psicodrama, Coaching e Mentoria.

Especialista em Felicidade, Emoções, Bem Estar e Empatia- PUCRS. Atualmente estou cursando Saúde nas Organizações e Cultivo das Emoções e Equilíbrio Emocional.

Introdução :

O que está tirando o sono dos CEO's...escassez de **“top talents”**.

Está cada vez mais difícil atrair, engajar e reter.

A guerra por talentos passou de **local** para **global**, talentos brasileiros são assediados por empresas do mundo todo.

Pandemia acelerou o processo de transformação digital, escancarou o **despreparo da força de trabalho** em termos de competências soft, digital e hard skills.

M

uitas empresas ainda têm a crença de que a felicidade é a recompensa do resultado. Trabalhe duro e você terá sucesso. Na última década, no entanto, uma série de pesquisas têm mostrado que a ordem da equação é inversa.

Se priorizarmos nossa saúde e bem-estar, teremos conseqüentemente um alto desempenho profissional. De acordo com um estudo da Gallup, empresas com funcionários felizes têm 50% menos acidentes laborais. Já uma pesquisa da Harvard Business Review revelou que colaboradores satisfeitos são 31% mais produtivos, 85% mais eficientes e 300% mais inovadores.

O que é felicidade para os millennials? Dinheiro não é tudo para quem nasceu entre 1980 e meados dos anos 1990, segundo o Employment and Employability Institute:

- 1 - aspiram oportunidades de desenvolvimento**
- 2 - valorizam equilíbrio entre vida pessoal e profissional**
- 3 - consideram salário e benefícios**
- 4 - querem trabalhar em empresas com valores e culturas respeitados**
- 5 - buscam amizades**
- 6 - desejam autonomia e autoeficácia**

Dados:

Lideranças – sentem-se frustradas por não atenderem aos anseios das novas gerações.

OMS (Organização Mundial da Saúde) – reconheceu a Síndrome de Burnout como doença ocupacional.

FIA – Pesquisa *Lugares Incríveis para Trabalhar*, são 3 as principais razões para pedidos de demissão : falta reconhecimento (27%), falta ética nas empresas (26%), falta de equilíbrio entre vida pessoal e profissional (19%).

Ficamos mais tempo nas empresas quando : crescemos profissionalmente, sentimos que temos autonomia e podemos atuar em áreas diferentes.

A atuação da liderança dá forma a cultura corporativa e às experiências dos colaboradores.

O QUE É ?

EXPERIÊNCIA DO COLABORADOR

Conceito de Employee Experience (EX)

É a soma de tudo o que os **colaboradores encontram, fazem, veem e sentem no seu relacionamento** com uma empresa. É tudo que **vivemos ao longo da jornada**, ou seja, do primeiro ponto de contato no processo seletivo até nosso último dia de trabalho.

Quando começou esse conceito?

A cultura EX começou há cerca de **10 anos**, nos **USA**, com **Jacob Morgan**.

O conceito bebe da fonte da **Experiência com Consumidor**, que reforça a importância de criar uma **experiência memorável para nossos clientes**.

Temos exemplos incríveis de marcas que ficam na nossa memória como clientes...

Quais estão na nossa memória...

Quais estão na nossa memória como clientes?

The logo for iFood, featuring the word "iFood" in white lowercase letters on a red background, with a white curved arrow pointing upwards from the letter "o".The logo for NU, consisting of the lowercase letters "nu" in white on a purple square background.The logo for Netflix, with the word "NETFLIX" in white uppercase letters on a red rectangular background.The logo for Uber, with the word "Uber" in black text on a white background with a grey checkered pattern.The logo for Natura, featuring a stylized orange flower icon above the word "natura" in orange lowercase letters, all on a white background with a grey checkered pattern.

**Será que conseguimos fazer o mesmo
com nossos colaboradores??**

The logo for Zappos.com, with "Zappos" in a large, bold, blue font, ".com" in a smaller blue font to the right, and "POWERED by SERVICE™" in a smaller blue font below. A stylized blue and white icon is to the right of ".com".

Framework Felicidade

Jacob Morgan: evolução da experiência do colaborador

UTILITÁRIO

- Básico ligado ao trabalho: mesa, cadeira, computador...
- O empregado é realmente uma engrenagem.

PRODUTIVIDADE

- Criação de ferramentas para acompanhar processos, tempos.
- Otimizar a forma como trabalham.

ENGAJAMENTO

- O que importa e o profissional valoriza?
- Entender como e porquê trabalham...
- Engajamento como vantagem e iniciativas a curto prazo.

EXPERIÊNCIA

- Conhecer sua força de trabalho, quem são?
- Lideranças conectadas as Pessoas – individual e humano.
- Mudanças culturais de longo prazo
- Caminhar com o Engajamento.

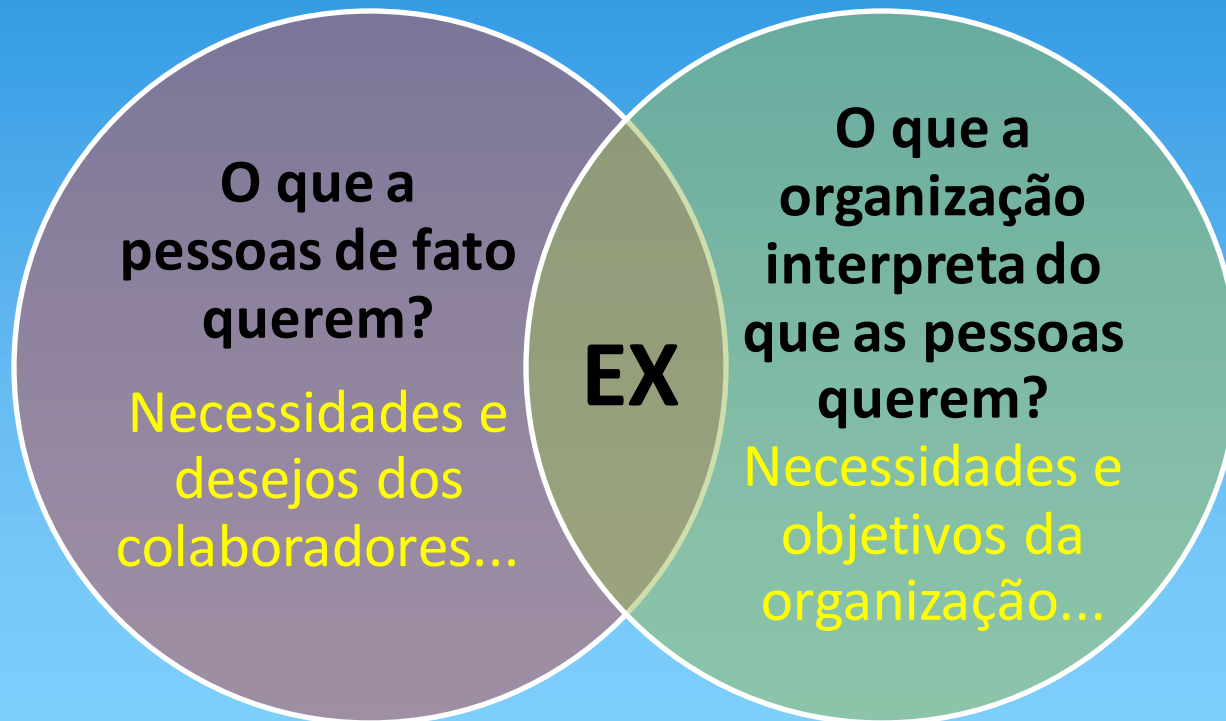
Não faz sentido investir somente em ações de engajamento...

Experiências

Engajamento

Produtividade
Performance
Retenção

O que é a experiência ideal?



Desafios ...

Construímos as necessidades com a **ORGANIZAÇÃO** no centro, precisamos refinar a nossa visão e colocar nossos **COLABORADORES** no **CENTRO**.

NÃO é sobre construir uma organização **PARA** as pessoas, e **SIM** construir **COM** as pessoas.

Empresas mudam rapidamente hoje, as pessoas mudam também, precisamos aumentar a capacidade de adaptação e construir um **PROGRAMA CONTÍNUO** e não um programa pontual.

"é construir COM e PARA os colaboradores da empresa e não por eles"

(Mark Levy)

Como implantar uma mentalidade focando a experiência do colaborador?

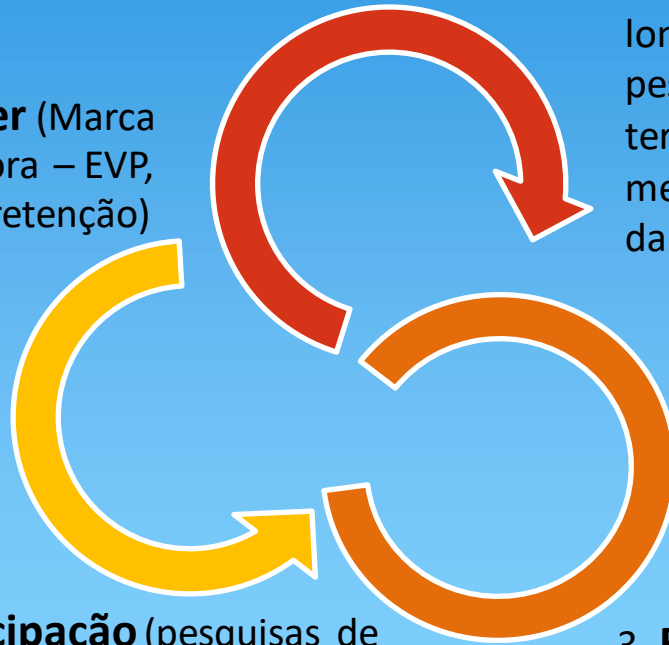
(framework Design Loop de Jacob Morgan)

1. **Designer** (Marca Empregadora – EVP, atração e retenção)

2. **Participação** (pesquisas de engajamento, rodas de conversa e outros, consumo dos processos e políticas internas)

4. **Análise** (reação das pessoas ao longo da jornada, resultado das pesquisas, análise de indicadores... teremos os insights, sobre como melhorar a experiência no decorrer da jornada)

3. **Resposta** (reação do colaborador através das pesquisas, ou ainda pelo índices de produtividade e retenção)



Alguns insights ...

1. A jornada é **analítica** : necessita de trabalho contínuo com os dados de pesquisas, de indicadores e entrevistas;
2. Pesquisas : estamos acostumados a realizar pesquisas de clima anuais, mas é necessário fazer **escutas pontuais** e perguntas certas na hora certa, utilizar ferramentas ágeis;
3. Responsabilidades - **NÃO é somente de RH** :
 - Colaborador – fará a **co-construção** da sua própria experiência, através de participação em grupo focais ou outros, com protagonismo e opinião;
 - Lideranças Diretas – **tangibilizar** a entrega da experiência de forma personalizada, atentar-se as **necessidades da sua equipe**;
 - Área de Gente, RH – estruturar e organizar a execução do programa, orquestrando, por meio de **governança**.

Colaborador – como construir essa relação...

- 1. A partir da década de 90, com a chegada da geração Y, mais criativa, busca desafios, procura empregos alinhados a seus valores pessoais;**
- 2. Colaborador – aquele que co-cria, que se dá por uma causa, que trabalha JUNTO;**
- 3. Construir uma **RELAÇÃO, CUIDAR e SOLIDIFICAR;****

Caminho...construir a relação...



1. **COMUNICAÇÃO** – clara, transparente, bilateral e constante;
2. **VISÃO e MISSÃO**, possam ser inspiração para o colaborador, desejar ser parte da organização;
3. **VALORES**, são a nossa âncora, perspectiva de viver dentro da ética, ver acontecer na prática, líderes comprometidos, falando e criando condições para que tudo aconteça;
4. **Mesmo antes do colaborador fazer parte** da empresa, ele precisa inspirar-se e ser motivado a fazer parte;

Cuidar da relação...

Transformar os colaboradores nos **EMBAIXADORES DA SUA MARCA !**

- ➔ **Mapeie toda a jornada do colaborador, desde o anúncio da vaga, passando pela seleção, o tempo que trabalha na organização, até como fará o desligamento. Tudo importa !!!**
- ➔ **Empatia, praticar a escuta ativa, captando e entendendo o outro, entender as "dores", abre possibilidades de acordos, pacifica inseguranças, dá sentido ao relacionamento, a sensação de pertencer nos acolhe e nos conforta, com segurança psicológica.**
Exemplo AÇÕES NA PANDEMIA.

Solidificar as ações...

- ➔ **Diagnosticar o clima;**
- ➔ **Entender o *turnover* da organização, porquê as pessoas deixam a empresa;**
- ➔ **Cruzar os dados, de quem está na organização e de quem saiu;**
- ➔ **Criar um “pacote” de engajamento, com ações de retenção, remuneração, benefícios e a liderança permeando tudo e fazendo acontecer;**
- ➔ **Conectar a jornada com a cultura e estratégia da organização;**

A JORNADA É MUTÁVEL, AS COMPETÊNCIAS DA EMPRESA PRECISAM SER REVISITADAS, TUDO ISSO TEM QUE SER ÁGIL!

Como oferecer a **MELHOR EXPERIÊNCIA** para uma força de trabalho tão diversa...

ATUAR nas 3 esferas :

CULTURA
TECNOLOGIA
AMBIENTE DE TRABALHO



RECRUTAMENTO

Define o tom da experiência
É onde se mostra a cultura da empresa
Processo deve ser transparente e claro



INTEGRAÇÃO (ONBOARDING)

Introdução ao cotidiano da companhia e às funções
Sistema de mentoria para primeiros dias é uma boa prática
Esclarecer como cada setor contribui para o todo



DESENVOLVIMENTO

Clareza quanto às responsabilidades do profissional
Apresentar oportunidades de aprendizado e desenvolvimento
Aplicar pesquisas e estimular a cultura de feedback



RECONHECIMENTO E RETENÇÃO

Valorização do colaborador é fundamental
Perspectiva de crescimento na empresa retém talentos
Benefícios que promovem qualidade de vida são atrativos



SAÍDA

Momento de transferência das responsabilidades
Entrevistas de saída ajudam a elencar motivos
Chance de aperfeiçoar os processos internos



O QUE FAZ O FUNCIONÁRIO TER A MELHOR EMPLOYEE EXPERIENCE?

Empoderamento

Feedback

Reconhecimento e crescimento

Bons relacionamentos

**Equilíbrio da vida profissional
e pessoal**

TRAZEM

Senso de pertencimento

Propósito

Sentimento de realização

Felicidade

Vigor

Resumindo ...

BOAS PRÁTICAS GERAIS:

- ✔ Identificar pontos de melhoria para a estratégia de EX
- ✔ Segmentar perfis para experiências personalizadas
- ✔ Deixar claro as missões e os valores da empresa
- ✔ Estabelecer uma linha de comunicação eficiente
- ✔ Oferecer material de trabalho atualizado
- ✔ Ter a tecnologia necessária para o dia a dia de trabalho
- ✔ Promover colaboração entre os profissionais e times
- ✔ Cuidar do bem-estar dos funcionários
- ✔ Estimular o equilíbrio entre vida pessoal e profissional



**“100% dos clientes são pessoas.
100% dos funcionários são pessoas.
Se você não entende de pessoas,
você não entende de negócios”**

Simon Sinek

Obrigada!!!

Telefone

11 – 996249157



E-mail

svrcastellani@gmail.com

Linkedin

silvanacastellani



Silvana Castellani

Florescer Consultoria de Desenvolvimento Humano



Sindicato das Santas Casas de Misericórdia
e Hospitais Filantrópicos do Estado de São Paulo

SINDHOSFIL

www.sindhosfil.com.br