

# ***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](http://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 lowercase orange letters on a white background with a grey checkered pattern.

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

The logo for Zappos.com, with the word "Zappos" in a large, bold, blue font, ".com" in a smaller blue font to its 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.

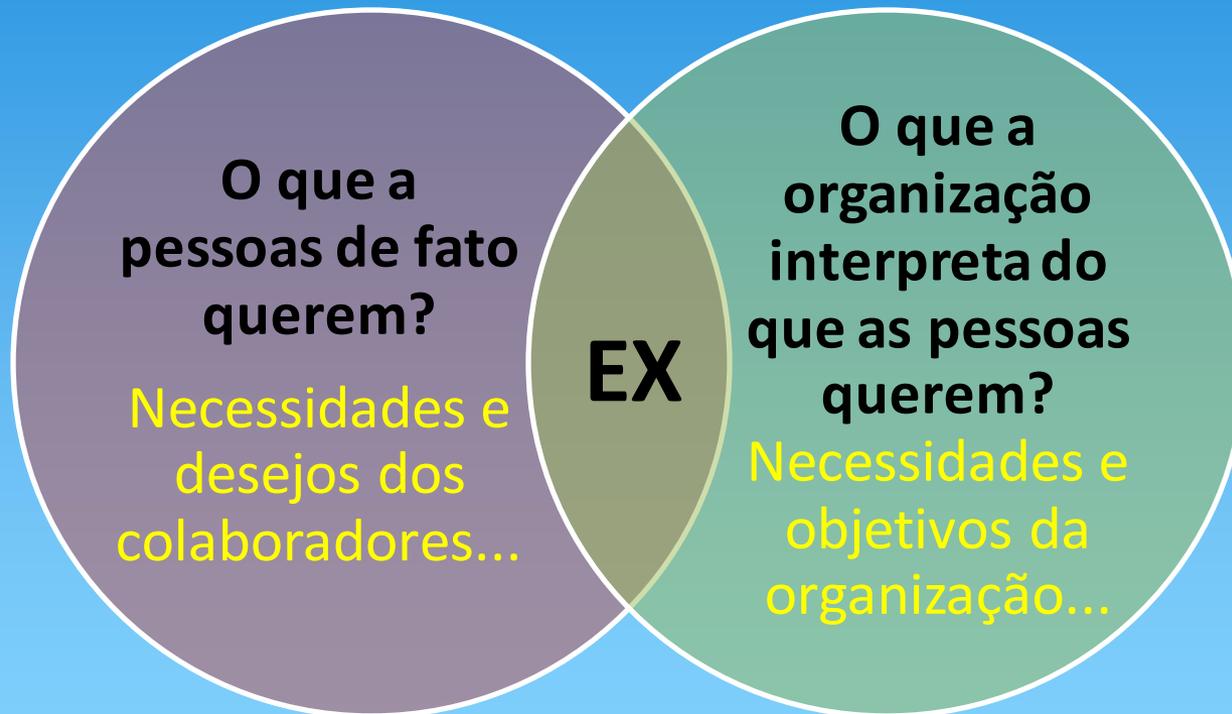
# Não faz sentido investir somente em ações de engajamento...

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](mailto: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](http://www.sindhosfil.com.br)