O MELHOR DETALHE É VOCÊ!!

SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA ALBERT EINSTEIN

Ana Paula de Araújo Santos – ana.asantos@einstien.br
Edmilson Amaral da Silva - edmilson.asilva@einstein.br
Raquel Pereira Caravelli – raquel.caravelli@einstein.br
Renata Aparecida dos Santos – renata.asantos@einstein.br

RESUMO

Este trabalho visa compartilhar os benefícios alcançados com a implantação do projeto intitulado "O Melhor Detalhe é Você", na Gerência de Hotelaria, da Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein (SBIBAE), as ações foram voltadas aos colaboradores das áreas operacionais e muitos deles em situação de vulnerabilidade social. Identificamos a necessidade de atender de alguma maneira essas pessoas, com abordagem de temas relacionados a identidade de gênero, desenvolvimento de carreira, autoconhecimento e propósito de vida, o projeto trouxe uma reflexão sobre a necessidade de um olhar mais humanizado para os colaboradores socialmente vulneráveis, implantando um conceito acolhedor onde, as pessoas fossem vistas não apenas na esfera profissional, mas também âmbito pessoal, buscando harmonização nos relacionamentos, um ambiente de trabalho mais agradável, desenvolvimento pessoal e o engajamento dos profissionais participantes. Vamos demonstrar os resultados satisfatórios, em relação à pesquisa de clima organizacional, no que se refere principalmente a promoção da saúde, desenvolvimento de carreira e satisfação com a liderança após a implantação das ações do projeto.

Palavras-chave: Facilities, Hotelaria, Vulnerabilidade, Engajamento, Clima.

1. INTRODUÇÃO

O capital humano desponta como o ativo de maior relevância para as organizações. A importância de reconhecer suas habilidades, conhecimentos adquiridos, personalidades, capacidade de atuar com outros profissionais, dentre outros, é fundamental, mas a valorização vai além desses princípios.
Cuidar do profissional como pessoa única, é essencial para o sucesso mútuo do colaborador e organização. A empatia tem sido forte aliada nesse processo e uma das habilidades imprescindíveis de um gestor, que visa identificar as oportunidades e atuar de forma assertiva.
Em uma matéria realizada pela Consultoria Delloite em 2019, para a sócia-líder da Consultoria em Gestão de Capital Humano da Delloite, Roberta Yoshida relata que "liderar uma empresa social significa reconhecer o valor da geração de lucros e retornos, mas, ao mesmo tempo, dar relevância à satisfação dos trabalhadores, dos clientes e das comunidades em que está inserida".
Quando traduzido para o ambiente corporativo, a liderança tem um papel muito importante na gestão de suas equipes, uma vez que seu perfil corresponde como agente de mudança. Portanto estar atento e desafiar novos modelos de trabalho, pode ser fundamental para configurar times cada vez mais saudáveis do ponto de vista físico e mental.
O clima organizacional pode ser diretamente afetado, se os colaboradores não estiverem engajados, com senso de pertencimento e motivados a contribuir com o propósito da organização.
Contar com uma liderança que encoraja e se preocupa com o aperfeiçoamento das habilidades dos funcionários**,** é essencial para formar um time de alta performance. Além de garantir um ambiente de trabalho mais harmônico e produtivo, esse incentivo contribui para a retenção de talentos.

1.1.Programa desenvolvido para criar experiências que agreguem valor ao colaborador.

Esse tema é pauta de constantes diálogos dentro da Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein (SBIBAE), as ações se desdobram em programas que tem como objetivo contribuir com promoção à saúde emocional e desenvolvimento humano dos seus colaboradores.
Dentro desse contexto, a Gerência de Hotelaria da SBIBAE, responsável pela gestão de alguns serviços de apoio como: logística de transporte de material biológico, pessoas e insumos, mensageria, cartório, rouparia, uniformes, higiene predial, controle, monitoramento dos resíduos e pragas, que conta com uma equipe de aproximadamente 500 colaboradores, sendo que 10% distribuídos entre os níveis estratégico e tático e 90% correspondendo ao nível operacional, considerando a importância do cuidado às pessoas, o contato direto da liderança junto às suas equipes, trouxe de forma clara, a necessidade de promover um trabalho voltado inicialmente ao nível operacional dessa gerência. O objetivo principal era apoiar os colaboradores em questões sociais, promoção à saúde e desenvolvimento humano.

A diretoria de Patrimônio, Engenharia e Infraestrutura, idealizou reunir equipes multiprofissionais para juntos desenvolverem um programa que pudesse abranger os objetivos citados.
A Gerência de Hotelaria como sponsor do projeto, reuniu as equipes e diante de uma agenda de encontros deram início aos trabalhos, partindo do mapeamento das oportunidades, definição das ações a serem implementadas e plano de controle. Todas essas etapas, dentro

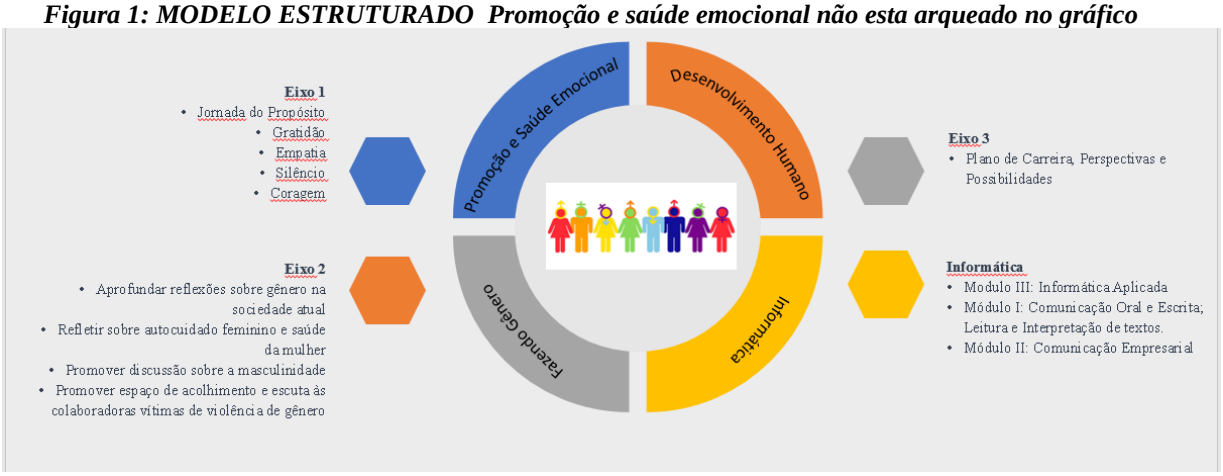
de uma metodologia de trabalho estruturada, obtiveram como foco garantir valor agregado na experiência dos colaboradores e com isso nasceu o projeto “O Melhor Detalhe é Você!”.

Há uma citação de CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas, 2008, que reforça os ideais do projeto, “A qualidade de vida implica em criar, manter e melhorar o ambiente de trabalho seja em suas condições físicas, psicológicas e sociais. Isso resulta em um ambiente de trabalho agradável, amigável e melhora substancialmente a qualidade de vida das pessoas na organização”.

2. METODOLOGIA APLICADA

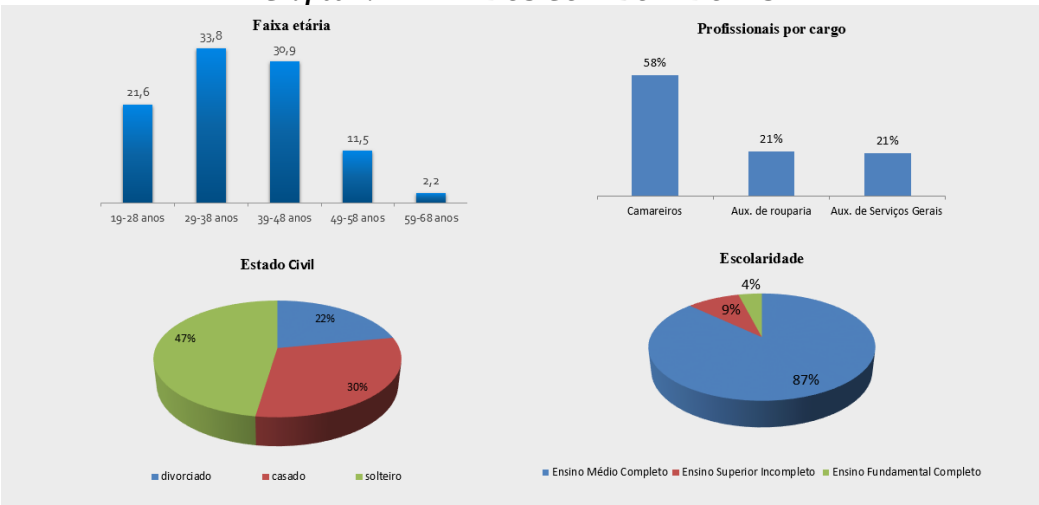
O trabalho foi estruturado com 4 eixos: Promoção e Saúde Emocional, Equidade de Gênero e Autocuidado, Desenvolvimento Humano e Inclusão Digital (cursos de informática e comunicação oral e escrita). Cada eixo se desdobra em oficinas de trabalho voltadas a tema central.

Figura 1: MODELO ESTRUTURADO Promoção e saúde emocional não esta arqueado no gráfico



Para evolução do projeto, foi mapeado o perfil dos colaboradores, considerando a faixa etária, cargo, estado civil e escolaridade, sendo essa a base utilizada para os próximos passos. Gráfico 1.

Gráfico 1: PERFIL DOS COLABORADORES



Houve uma pesquisa aplicada aos colaboradores, por psicólogos, com o objetivo de alcançar um aprofundamento em aspectos como vulnerabilidade sociais e no âmbito da saúde, sintomas psíquicos e físicos.

Gráfico 2: VULNERABILIDADE SOCIAL

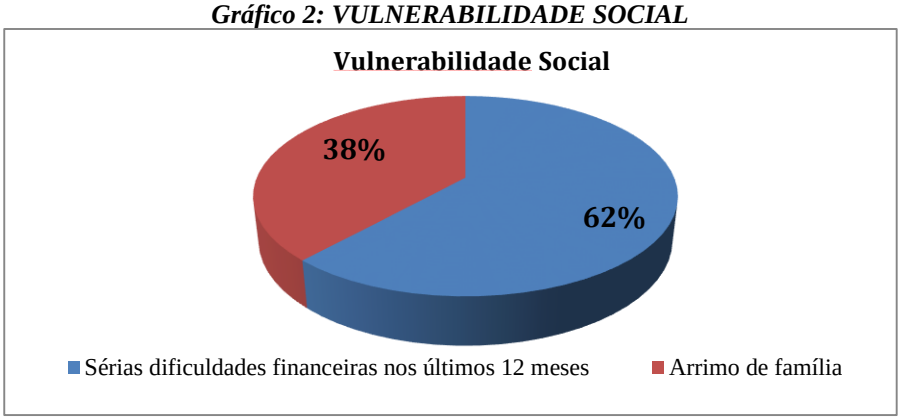


Gráfico 3: VULNERABILIDADE SOCIAL

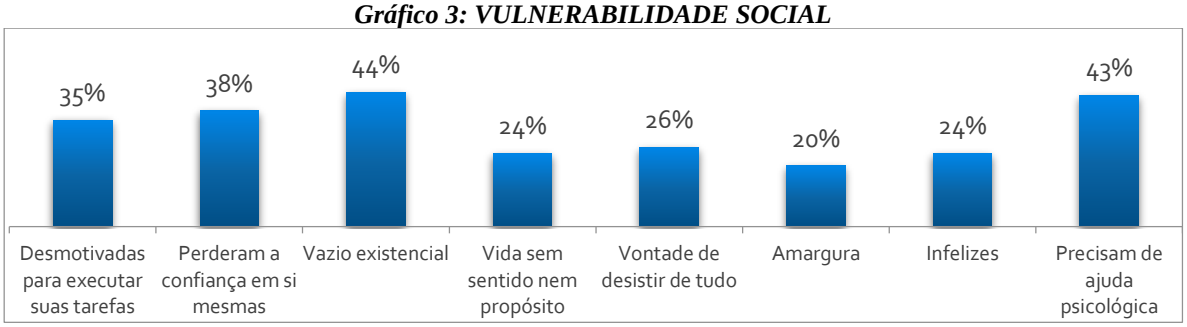


Gráfico 4: VULNERABILIDADE SINTOMAS FÍSICOS

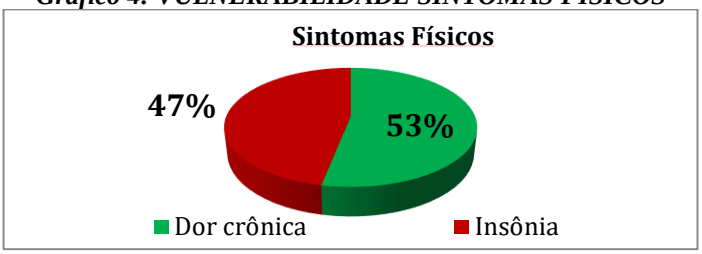


Tabela 1: PERCENTUAL DE COLABORADORES POR CARGO

Áreas	Percentual
Camareiros	58%
Auxiliar**es** de Rouparia	21%
Auxiliar**es** de Serviços Gerais	21%

A pesquisa interna aplicada, apresentada nos gráficos acima, trouxe insumos para que as equipes multiprofissionais estruturassem as oficinas de trabalho de forma assertiva, dentro dos eixos definidos.

1. EIXO 1: PROMOÇÃO A SAÚDE EMOCIONAL – JORNADA DO PROPÓSITO.

O objetivo deste eixo foi focado em melhorar a autoestima e a cooperação mútua, diminuir o risco de adoecimento emocional, abordando aspectos institucionais, e assim conseguir aumentar a felicidade no ambiente de atuação dos colaboradores. Esse trabalho foi conduzido por profissionais que atuam na saúde corporativa, promoção e saúde mental que prestam atendimento nas Clínicas Einstein para colaboradores. Foram cinco encontros que trataram os seguintes temas:

1.1. Trabalho conduzido por profissionais psicólogos e assistentes sociais do Programa Cuidar da SBIBAE.

1.2. Propósito
- 1.2.1. Realinhamento com seu propósito maior, reflorescimento da autoestima, do engajamento e da felicidade no trabalho.

1.3. Autocompaixão e Autoperdão
- 1.3.1.1. Reconhecer a condição humana de imperfeição
- 1.3.1.2. Fazer as pazes com o passado
- 1.3.1.3. Reconhecer suas forças pessoais.

1.4. Gratidão
- 1.4.1. Capacitá-los a colocar foco nos acontecimentos positivos do dia-a-dia, saindo da sensação limitante de escassez e fraqueza para uma percepção de força, que inspira e prepara para a ação.

1.5. Empatia
- 1.5.1. Melhorar as relações no trabalho, a conexão, a competência social e a rede de proteção psicossocial.

1.6. Silêncio
- 1.6.1. Silenciar a mente,
- 1.6.2. Ouvir melhor a si mesmo,
- 1.6.3. Relacionamentos Pacíficos
- 1.6.4. Refúgios Interinos
- 1.6.5. Encontrar paz em meio ao caos

1.7. Coragem
- 1.7.1. A coragem de ser quem é,
- 1.7.2. Resiliência
- 1.7.3. Aprender com os erros e seguir em frente
- 1.7.4. Foco na solução e não no problema

Figura 2: OFICINA DE TRABALHO COM AS EQUIPES DE CAMAREIROS

2. EIXO 2: EQUIDADE DE GÊNERO – AÇÕES SÓCIO EDUCATIVAS

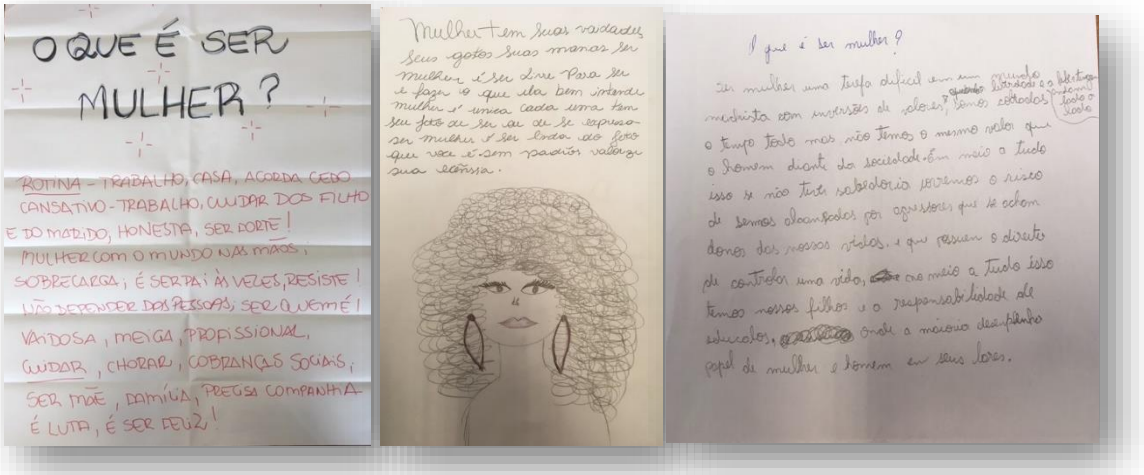
Esse eixo foi uma forma de aprofundar reflexões sobre gênero na sociedade atual, promovendo a reflexão sobre o autocuidado feminino e saúde da mulher, discutir sobre a masculinidade e proporcionar um espaço acolhedor e de escuta para as vítimas de violência de gênero.

Os encontros foram realizados em formato de oficinas por assistentes sociais e psicólogas com grupos de mulheres distintos, contemplando um total de vinte e cinco participantes por grupo, e encontro com homens para abordar o tema masculinidade, as seguintes questões foram propostas:

2.1. Falar de gênero é exercitar a cidadania para o reconhecimento da igualdade entre homens e mulheres - tendo o direito de habitar nossos corpos como desejarmos sem medo de violência e discriminação.
2.2. Aprofundar reflexões sobre gênero na sociedade atual;
2.3. Refletir fobre autocuidado feminino e saúde da mulher
2.4. Promover discussão sobre a masculinidade
2.5. Promover espaço de acolhimento e escuta às colaboradoras vítimas de violência de gênero;

2.6. 100% dos homens que participaram da oficina relataram nunca terem tido discussões semelhantes em qualquer outro ambiente

Figura 3: OFICINAS DE TRABALHO – EQUIDADE DE GÊNERO



Abaixo, alguns depoimentos de colaboradores que participaram das oficinas do eixo equidade de gênero.

"O que me marcou desta oportunidade foi perceber que temos um papel importante na sociedade, que somos iguais, ninguém é melhor do que ninguém"
"Me fez repensar. Me lembrei da minha infância e juventude. Repensei minhas ações com a família, dentro e fora do trabalho".
"Aprendi da dar valor ao diálogo"

2.7. 93% Aquisição de Conhecimentos Frente aos Temas Relacionados às Questões de Gênero

Após o término das oficinas sobre os temas acima citados, identificamos após pesquisa que, 93% das mulheres indicam que absorveram algum conhecimento sobre identidade de gênero, e 100% dos homens relataram nunca terem sido abordados para discutir sobre esses temas.

3. EIXO 3 – DESENVOLVIMENTO HUMANO

3.1. Promover ações que fomentem a apropriação e dos colaboradores sobre processos internos de progressão de carreira dentro da instituição.

3.2. Promover cursos complementares para os participantes com formação escolar precária, para que os mesmo possam concorrer de modo equitativo às oportunidades internas.

Módulo I:

- Comunicação Oral e Escrita; Leitura e Interpretação de textos, regras de gramática com enfoque para a comunicação oral e escrita,

Módulo II:

- Comunicação Empresarial leitura e interpretação que relacionem a prática e a teoria com aplicabilidade e melhorias no processo de trabalho.

4. INFORMÁTICA APLICADA

Os temas abordados divididos em três módulos

Módulo III:

Informática Aplicada – Teve ênfase no pacote office, a meta era de desenvolvessem práticas e conhecimentos relacionados à área informatização, inserindo-os no mundo digital

A oficina de desenvolvimento humano ainda contou com encontros e abordagem em técnicas de entrevistas conduzidas pelos analistas de Recursos Humanos para que os colaboradores tivessem mais desenvoltura diante das vagas às quais concorrem.

Durante as oficinas, foram identificados colaboradores com sintomas psíquicos e após avaliação houve encaminhamento para atendimento psicológico.

Figura 4: OFICINAS DE TRABALHO – PLANO DE CARREIRA

4.1. Depoimento de colaborador participante das oficinas

"*As dicas durante a oficina de RH foram muito boas, após o Workshop me senti mais confiante, percebi que participar de um processo seletivo exige preparo e por isso me dediquei para uma única vaga. A última entrevista que realizei me senti mais confiante e tive certeza que a vaga seria minha! As oficinas mudaram minha ideia sobre carreira e percebi que meus colegas também sentiram essa diferença. Muito obrigada pela oportunidade*."

D.C.S.

Profissional com 4 anos e 5 meses de tempo de casa, com 15 participações anteriores em processos de recrutamento interno. Após a participação na oficina, foi aprovado para a vaga e aux. de enfermagem – Internação Oncologia

Figura 5: OFICINA PLANO DE CARREIRA

O lançamento do projeto foi realizado no Anfiteatro Moise Safra (Fig.4) à todos os colaboradores contemplados em participar das oficinas de trabalho, dentro dos Eixos acima apresentados.

Um dos pontos de maior favorabilidade de adesão dos colaboradores a esse projeto, foi o modelo e um planejamento muito bem desenhado pelos líderes, permitindo a participação dos colaboradores durante a jornada de trabalho, evitando impacto ao colaborador e à organização.

Figura 4: Foto do Encontro de Divulgação aos Colaboradores.

RESULTADOS

Ao longo do projeto foram 865 atendimentos, com colaboradores que participaram de duas ou mais oficinas. Para acompanhar e como forma de avaliar os resultados do Projeto a cada término de oficina foi aplicado uma pesquisa de satisfação que nos auxiliou no mapeamento dos benefícios e os ganhos percebidos pelos colaboradores. A mudança com relação ao engajamento, motivação e agradecimento dos profissionais que participaram foi percebida pela liderança, o que resultou na melhoria do clima organizacional, satisfação com a liderança e crescimento profissional através de promoções internas.
Com o projeto também foi evidenciado, através da Pesquisa de Clima Institucional, realizada por uma empresa contratada, um aumento no índice de satisfação do colaborador. Quando comparado ao ano anterior, as áreas da Gerência de Hotelaria cresceram 9 pp em relação aos atributos: oportunidades de desenvolvimento de carreira, 12 pp com o índice de satisfação com a liderança, além de uma nota de 93 % de favorabilidade com relação a bem estar e saúde conforme (FIG. 5).

Grupo	N	MACRO INDICADOR (Média Geral)	DIRECIONADORES DE ENGAJAMENTO	Clareza e Direcionamento	Diversidade e Inclusão	Engajamento	Experiência do colaborador	Oportunidade Desenv. e Carreira	Cultura e Valores	Saúde Equilíbrio e Bem Estar	DIRECIONADORES DE LIDERANÇA	Índice de Satisfação com a Liderança
Higiene Predial, Gestão de Resíduos	247	83	87	88	83	86	83	93	90	93	81	83
Rouparia	58	82	86	89	80	89	85	93	89	90	79	76
2018								84				69
p.p								9				12

Figura 5: Resultado Pesquisa de Clima Institucional de 2019.

O resultado mais relevante do projeto foi perceber o quanto conseguimos contribuir e agregar valor para os colaboradores conforme relatos abaixo e com uma avaliação de reação onde 100% dos colaboradores querem que o projeto continue. (TAB.3)

Tabela 3: Pesquisa de reação do Projeto

Resultados	*Percentual*
Classificam o projeto como bom	***28,5%***
Classificam o projeto com ótimo	***71,4%***
Continuidade do Projeto	***100%***

Abaixo alguns relatos da equipe que participou da primeira fase do Projeto

O que me marcou desta oportunidade foi perceber que temos um papel importante na sociedade, que somos iguais, ninguém é melhor do que ninguém"
"Me fez repensar. Me lembrei da minha infância e juventude. Repensei minhas ações com a família, dentro e fora do trabalho".
"Aprendi da dar valor ao diálogo"

F.R..

"As dicas durante a oficina de RH foram muito boas, após o Workshop me senti mais confiante, percebi que participar de um processo seletivo exige preparo e por isso me dediquei para uma única vaga. A última entrevista que realizei me senti mais confiante e tive

certeza que a vaga seria minha! As oficinas mudaram minha ideia sobre carreira e percebi que meus colegas também sentiram essa diferença. Muito obrigada pela oportunidade."

D.C.S.

CONCLUSÃO

O projeto O Melhor Detalhe é Você, foi considerado um case de sucesso dentro da organização e se destacou, pois teve como objetivo promover espaço de acolhimento, equidade de gênero, autocuidado, promoção à saúde mental e desenvolvimento profissional. Conseguimos atuar em todas as esferas proporcionando aos participantes um desenvolvimento humano, social e cultural, agregando valor à experiência dos colaboradores durante essa jornada.

Sabemos o quão desafiador é para a liderança desenvolver ações voltadas à equipe operacional, que de fato agreguem valor e tragam mudanças na percepção dos colaboradores quanto às melhorias no âmbito profissional e pessoal.

Outro fator relevante é a satisfação da equipe que fez parte do desenvolvimento do projeto, sabendo que de alguma forma contribuíram e marcaram positivamente à vida de outras pessoas. Vimos e ouvimos depoimentos marcantes de mudança de vida e isso certamente trouxe a afirmação a todos os membros do projeto, que cada esforço valeu muito para a concretização desse trabalho.

Reafirmamos que a liderança tem papel fundamental na gestão de clima organizacional e que pode obter resultados satisfatórios quando possui uma instituição que valoriza pessoas e dá subsídios para atuação.

O projeto foi suspenso em 2020 devido a Pandemia (COVID 19) e neste momento estamos reestruturando para retomar a segunda fase do projeto que tem data prevista para o segundo semestre de 2021.

REFERÊNCIAS

YOSHIDA R. *Capital humano focado no aprendizado e na "empresa social"* <https://mundocorporativo.deloitte.com.br/fontes-de-informacao-e-tendencias-8/>