



## Ata da Reunião Grupo de Experiência do Cliente (Ano 2023)

Data: 12/05/2023

Horário: 9h00 às 10h30 ( on line)

Elaborado por: Fernanda Braz (IBHE)

Revisado por: Beatriz Cullen - IBHE

### Participantes Presentes

<b>A C Camargo</b>	Cintia Amorim	<b>H. São Camilo</b>	Ana Paula Forte
<b>Grupo Pardini</b>	Janete Rosa dos Santos	<b>Sabin</b>	Maria Alice E. Lima
<b>Tratho</b>	Luciana Thomaz	<b>Canon Brasil</b>	Kleber Simongini
<b>Hosp. A. Einstein</b>	Davi Rhomems V. Guim	<b>Philips</b>	Yasmin Teixeira
<b>Danone</b>	Ingrid Moura	<b>IBHE</b>	Beatriz Cullen
<b>Hospital ED. Vasconcelos</b>	Emanuel Medeiros	<b>IBHE</b>	Fernanda Braz
<b>Panasonic</b>	Ivonete Sai	<b>Camil Alim.</b>	Joyce da Silva
<b>Care Plus</b>	Mara Cardoso	<b>Camil Alim.</b>	Maximiniana Correia
<b>Westwing</b>	Marcus G. Tomé		
	Karina Girardi		

### Programa:

- ✓ Apresentação dos Mini Grupos 1 e 2 sobre os temas propostos para cada um (já criados os Grupos no Whatsapp para facilitar as discussões prévias)
- ✓ Discussão com o Grupo

Coordenadora do Grupo – **Karina Girardi** (Head de Experiência do Cliente na Westwing)

GRUPO 1 - Tema: INTEGRIDADE				
Direcionamento: Qual é a relação entre: falta de inovação, engajamento e alto desempenho?				
EMPRESA	NOME	CARGO	E-MAIL	CELULAR
<b>Brasilseg</b>	Tatiane Maria Almeida Silva	Coordenadora de Qualidade e Processos	tamarsilva@brasilseg.com.br	16 99774 4658
<b>Camil Alimentos</b>	Joyce da Silva	Líder de Relacionamento Digital	joyce.silva@camil.com.br	11 97686 2886
<b>Camil Alimentos</b>	Maximiniana Correia	Líder de atendimento ao Consumidor	maximiniana.correia@camil.com.br	11 94006 6386
<b>Canon Brasil</b>	Aline Granadier	Analista de E-commerce	agranadier@cusa.canon.com	-
<b>Care Plus</b>	Rui Pereira	Gerente de Experiência do Cliente	rlpereira@careplus.com.br	11 93424 2212
<b>Care Plus</b>	Marcus Gonçalves Tomé	Coordenador de Experiência do Cliente	mtome@careplus.com.br	11 99371-6463
<b>Hospital Oswaldo Cruz</b>	Fátima S F Gerolin	Diretora Executiva Assistencial	fatima@haoc.com.br	11 97625 9543
<b>Hospital Oswaldo Cruz</b>	João Paulo Santana	Coordenador de Atendimento	Joao.santana@haoc.com.br	11 99314 5195

GRUPO 2 - Tema: RESOLUÇÃO				
Direcionamento: Erros não intencionais: CX atual alimenta emoções negativas do consumidor? Como evitar que isso aconteça? O porquê manter um time engajado contribui para melhor execução dos 6 pilares? Como implementar boas práticas de engajamento com os times, como prepará-los?				
EMPRESA	NOME	CARGO	E-MAIL	CELULAR
<b>Cyrela</b>	Graziela Nascimento	Analista de Relacionamento	graziele.nascimento@cyrela.com.br	11 98698 5510
<b>Cyrela</b>	Mariete Silva	Analista de Relacionamento	mariete.silva@cyrela.com.br	11 98418 2675
<b>Danone</b>	Ingrid Silva	Coordenadora de Qualidade	ingrid.silva@danone.com	11 99465 0086
<b>Dasa</b>	Antonio Roberto de Sousa Filho	Gerente de Atendimento	antonio.filho@dasa.com.br	11 97222 6026
<b>Dasa</b>	Debora Vieira Granjeiro	Superintendente de Experiência do Cliente	debora.granjeiro@dasa.com.br	11 94144-0278
<b>Hospital Ed. Vasconcelos</b>	Emanuel Bezerra de Medeiros	Ouvidor	emanuel.medeiros@hev.com.br	11 97544 9760
<b>Hospital Ed. Vasconcelos</b>	Ivonete Sai	Coordenadora de Hotelaria	ivonete.sai@hev.com.br	11 97582 6854
<b>Sabin</b>	Maria Alice Escalante Lima	Gerente da Qualidade e sustentabilidade	maria.escalante@sabin.com.br	61 98402 4870
<b>Sabin</b>	Nadia Wandila Martins Nogueira	Coordenadora do atendimento	nadia@sabin.com.br	61 99203 0949

### Pontos Discutidos:

- ✓ Beatriz (IBHE) cumprimentou a com a coordenadora do Grupo, Karina (Westwing) alinharam como seria feita as apresentações.
- ✓ Karina (Westwing) agradeceu o esforço de cada um. Os grupos que correram para fazer o trabalho acontecer e os Mini Grupos que não tiveram tempo de se reunir, mas aqui todos temos um propósito. E muito mais do que ter propósitos, precisamos nos conectar com esse propósito.
- ✓ Karina (Westwing) reforçou que não adianta ter uma empresa se ela não se conectar com as pessoas, se ela não entender a essência das pessoas, qual a necessidade dos clientes dela. É a mesma coisa nos aqui, não adianta estarmos aqui e não quisermos fazer a diferença, esse não é o nosso propósito. Nosso propósito não é pegar na mão do aluno e fazê-lo vir até a nós, é ele fazer a apresentação dele.
- ✓ Karina (Westwing) comentou que algumas pessoas a chamaram no privado com essa preocupação, falando que fez a apresentação praticamente sozinha, o restante do Mini Grupo não ajudou.
- ✓ Karina (Westwing) falou sobre o *Savoring*, o ato simples de observar a experiência, revê-la e apreciá-la. Saber que aquele momento que está vivendo, mesmo que seja corrido, é preciso desmistificar e trazer isso para a nossa essencial pessoal. Olhar o *Savoring* e saber que é o sabor das coisas boas e se perguntar, por que parei nesse dia de hoje para estar aqui junto? Não é para pegar teoria do Google e ficar disputando quem fez melhor ou fez uma apresentação mais bonita.
- ✓ Karina (Westwing) ressaltou que serve para enxergarmos a experiência maravilhosa, o prazer de podermos trocar experiências do nosso dia a dia. Temos que tirar um tempo e trazeremos o *Savoring* para nossas vidas, ele muda muitas coisas:
  - Perceber as coisas boas da vida;
  - Reduz a dispersão mental e nos mantém no momento presente;
  - Aumenta a gratidão! Faz com que sejamos gratos pela experiência enquanto ela ocorre;
- ✓ Karina (Westwing) Comenta que se tivermos um tempo irei fazer uma atividade com vocês, não irei falar o tema, mas quando terminarmos, vocês vão cair em ato de consciência e falar: “Meu Deus, talvez eu seja menos do que eu achava.” Ou, “Eu sou muito mais do que imaginava”.
- ✓ Karina (Westwing) disse que é muito legal esses choques de percepção, é um despertar para que possamos saborear esse momento em que estamos aqui, com prazer, troca, vontade, carinho, amor e não como uma obrigação. Principalmente porque nenhuma empresa gosta de ter colaboradores que trabalham só porque precisam pagar as contas. Não vamos fazer nada do que não gostamos, temos que fazer as coisas saboreando e com muito prazer.
- ✓ Beatriz (IBHE) agradeceu as colocações e apoio da Karina (Westwing) pelas palavras e diz o quanto fica feliz com os comentários e percepção. Ela reforçou que é tão prazeroso ver pessoas trocando os conhecimentos, criando tantas conexões. Conheço várias pessoas que entraram no programa PIEHE e hoje são meus amigos e isso é muito bom.
- ✓ Beatriz (IBHE) completou dizendo que o hoje o maior desafio é estar presente e inteiro em um único lugar.
- ✓ Beatriz (IBHE) passou a palavra para Karina (Westwing) que iria coordenar a reunião.

- ✓ Karina (Westwing) disse que as apresentações começariam com o Grupo 1 com o tema: **Integridade**. Como não havia conteúdo do Mini Grupo 1, seguiu para o Mini Grupo 2.
- ✓ Mariete (Cyrela) começou falando sobre o tema de seu Mini Grupo: **RESOLUÇÃO** (Direcionamento: Erros não intencionais que muitas empresas acabam cometendo.). Fez pesquisas e que uns assuntos fizeram com que ela refletisse.



- ✓ Mariete (Cyrela) explicou que, de acordo com pesquisas feitas em diversos setores e empresas, a escala mundial de motivação é de 55% (em uma escala de 0 a 100) de pessoas motivadas no trabalho. Olhando para o mercado brasileiro essa média cai 10%, ou seja, vai para 45% o grau de motivação. Essas pessoas não estão desmotivadas por estar recebendo pouco, mas pela falta de reconhecimento e por não enxergar crescimento profissional.
- ✓ Karina (Westwing) achou maravilhosa apresentação, disse que ela tem a percepção de ir atrás e descobrir o problema, para entender o porquê os problemas aconteceram.
- ✓ Mariete (Cyrela) completou com outros dados, uma outra pesquisa 74% dos executivos das empresas americanas pesquisadas, consideram que o talento, ter pessoas com qualidade é o mais importante. Já no mercado brasileiro, apenas 35% pensam dessa forma.
- ✓ Mariete (Cyrela) acredita que os RH's estão mais focados em metas, produtividade, que em talento do indivíduo. Essa desmotivação é bem maior entre os colaboradores da linha de frente.
- ✓ Mariete (Cyrela) falou sobre a Síndrome de Burnout que é conhecida como a síndrome do esgotamento profissional, decorrente de.
  - Frustração no trabalho;
  - Problemas no relacionamento interpessoal;
  - Sintomas parecidos com depressão;
  - Quadros mais preocupantes;
- ✓ Mariete (Cyrela) disse que o líder deve ser uma pessoa que enxerga o outro profissional antes dele mesmo e deu seu exemplo. Hoje atua em uma área que nunca imaginou estar, mas meu líder me viu qualificada e pronta para atuar nessa área, antes de mim mesma. Isso acaba sendo ponto positivo para o colaborador.
- ✓ Mariete (Cyrela) comentou que as empresas estão focadas nos seus objetivos e não nos objetivos do colaborador. Isto precisa estar casado com o objetivo da empresa.

- ✓ Karina (Westwing) falou sobre o senso de estar engajado com a missão, visão, valores da empresa, e o quanto esse assunto que a Mariete (Cyrela) trouxe é importante em ser discutido.
- ✓ Mariete (Cyrela) contou sobre a sua trajetória dentro da empresa.
- ✓ Karina (Westwing) disse que ela alinhou o seu foco como da empresa. Teve o senso de direção, e com certeza já está pensando em estudar sobre o seu foco de agora.
- ✓ Mariete (Cyrela) disse que não dá para ficarmos esperando, é preciso correr atrás.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se ela está sendo esse desafio.
- ✓ Mariete (Cyrela) disse que sim, mas não consegue se desvincular de lugares onde já trabalhou, mas gosto muito de coisas novas, desafios, problemas etc. Acredito que tenha sido isso que a minha gestora enxergou em mim. Gosta de ir atrás de resultados, resolução de problemas.



- ✓ Mariete (Cyrela) trouxe aqui um pouco do tema para elevar a saúde emocional dos colaboradores.
  - Conheça a sua equipe;
  - Tenha uma liderança de exemplo;
  - Cada pessoa é única;
  - Novo colaborador com perfil para a equipe;
  - Feedbacks e interações com o grupo;
  - Ótima comunicação;
- ✓ Mariete (Cyrela) ressaltou que o gestor deve estar atento e entender os perfis diferentes da sua equipe.
- ✓ Maximiniana (Camil Alimentos) completou dizendo que é muito importante o tema que a Mariete (Cyrela) trouxe, sobre um novo colaborador com perfil da equipe. Ela teve uma experiência em uma outra empresa, com uma equipe super engajada. Como houve promoção dentro da equipe foi preciso trazer um novo colaborador muito com um currículo incrível, mas que desequilibrou o time todo, por conta do seu comportamento. Para a equipe foi um choque, em aprender a lidar com isso e olhar para o lado comportamental que muitas vezes na hora da contratação não foi trabalhado. Hoje alguns RH's já estão avaliando essa questão.
- ✓ Maximiniana (Camil Alimentos) disse que esta ligação que você trouxe do novo colaborador, é perfeito!

- ✓ Ivonete (Hosp. Edmundo Vasconcelos) complementou contando um caso que tiveram no Hospital, um exemplo semelhante.
- ✓ Ivonete (Hosp. Edmundo Vasconcelos) disse que só trabalha terceiros, nosso setor de hotelaria, uma empresa entrou aqui faz um ano e já havia trocado 3 líderes, e quando chegamos na metade do caminho, veio uma líder que destruiu a empresa. Tivemos que encerrar o contrato por conta desta profissional. Ela desmotivou uma equipe inteira de quase 30 pessoas, os colaboradores reclamavam dela e tudo o que nós reportávamos para a empresa, eles não acreditavam, porque ela tinha um excelente currículo. Achavam que era implicância nossa.
- ✓ Ivonete (Hosp. Edmundo Vasconcelos) ressaltou o quanto todos sofrem com um colaborador assim. Isso é muito ruim quando se tem um currículo incrível, mas não sabe lidar com pessoas, não tem empatia, não consegue envolver os colaboradores, não consegue tirar o melhor dos funcionários.
- ✓ Karina (Westwing) ressaltou da importância na contratação, principalmente na área da saúde. Como um líder deve entender onde está trabalhando e como deve se posicionar.
- ✓ Ivonete (Hosp. Edmundo Vasconcelos) concluir que tivemos a certeza de que somos resilientes, conseguimos superar as dificuldades, sair de uma crise e o mais importante de tudo, sem demonstrar para o cliente que passamos por essa dificuldade.
- ✓ Karina (Westwing) contextualizou o quanto foi difícil trabalhar os colaboradores para que eles entendessem que as mudanças eram necessárias, aos poucos trouxeram uma cultura diferenciada, e criamos a área do "zero". Ações de PDI, engajamento, Happy Hour online.
- ✓ Karina (Westwing) comentou brevemente como é o processo seletivo da Westwing. Explicou existem alguns matches de cultura do colaborador com a empresa, algumas habilidades básicas. Nada de experiência (faculdade, empresas anteriores), mas um perfil de colaborador que queira fazer acontecer. Depois que o RH seleciona, vem para o Setor e a nossa entrevista é voltada para a experiência de vida do candidato.
- ✓ Karina (Westwing) contou que teve uma entrevista e a candidata estava indo extremamente bem, no final, perguntei qual era o maior desafio de vida, e sua resposta a chocou. Somos muito família dentro da equipe, temos uma afinidade grande entre todos, temos muita amorosidade entre todos. Quando a candidata disse que seu maior desafio de vida era aprender a se dar bem com a mãe. Claro que teve um contexto, e isso não pertence a mim. Mas eu não a contratei.
- ✓ Karina (Westwing) ressaltou a quão importante são estes pontos, para sabermos com quem estamos falando.
- ✓ Mariete (Cyrela) complementou dizendo que além de conhecer quem está na sua equipe é preciso valorizar as pessoas, o colaborador, mostrar para ele a importância, mas de uma forma que ele entenda sua relevância e saiba que não é insubstituível.
- ✓ Mariete (Cyrela) trouxe itens que motivam os colaboradores:
  - Trazer recompensas não monetárias;
  - Crescimento profissional;
  - Remuneração de acordo com suas expectativas;

- Benefícios;
- Metas alcançáveis;
- Condições de trabalho (material);
- Café da tarde (sem falar de trabalho, fazemos aqui na Cyrela 01 vez por semana);
- ✓ Karina (Westwing) perguntou aos outros participantes do Grupo se eles têm essa mesma percepção que a Mariete (Cyrela) dentro da empresa deles ou se foi apenas uma percepção dela.
- ✓ Maria Alice (Sabin) disse que é muito engraçado ouvir esses relatos, sua empresa têm os Sabianos (que trabalha no Sabin) e isso é tão comum. E eu fico imaginando como deve ser ruim trabalhar em uma empresa que não tem esses pilares. A questão da humanização e da Gestão Estratégica de Pessoas faz parte do DNA do Sabin. Olhando para os valores que a empresa construiu, são 07 valores, 05 deles são relacionais, só 02 são relacionados a aspectos técnicos. Somos uma empresa totalmente relacional.
- ✓ Maria Alice (Sabin) contou que as fundadoras do Sabin entenderam isso há muito tempo, que para fazer um atendimento de excelência ao cliente, isto é um reflexo do tratamento do colaborador. Tendo um colaborador feliz, tem um cliente satisfeito. Um dos efeitos são as políticas claras, e a política clara da empresa é a humanização.
- ✓ Maria Alice (Sabin) falou que a arte de celebrar faz parte do Sabin. Aqui é festa, comemoração e valorização. Acredito que o grande desafio seja, tornar o RH Estratégico e entender o desafio de tornar o lugar bom para as pessoas e assim elas irão tratar bem os nossos clientes.
- ✓ Beatriz (IBHE) comentou que vocês falaram muito sobre a questão do engajamento, dentro do item 2, **Resolução**. E Olhando as pontuações da Karina, acredito que vocês estejam muito na análise do colaborador e não do consumidor.
- ✓ Karina (Westwing) complementou que entendeu que o que a Mariete (Cyrela) trouxe, foi mais que a questão de como o engajamento aumenta parte da entrega, mas a busca do porquê isso acontece. Ela trouxe essas situações de como um colaborador feliz e engajado, vai contribuir com os resultados da empresa, e assim as metas ou objetivos da empresa serão muito mais fáceis de serem alcançados.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou para Mariete (Cyrela), como é que se leva isso ao RH.
- ✓ Mariete (Cyrela) respondeu que o importante é que as empresas tenham um programa de saúde organizacional dentro do RH ou dentro do departamento. É sempre importante:
  - Feedbacks
  - Envolvimento dos líderes;
  - Envolver a equipe;
  - Pesquisa com os colaboradores;
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou como ela sente esse movimento dentro da empresa ou do seu departamento.
- ✓ Mariete (Cyrela) disse que o crédito é o do líder, ele é a pessoa que mais tem contato com o colaborador. Na empresa temos total liberdade para conversarmos com nossos líderes e mesmo

que esteja corrido arrumamos um tempo nem que seja no final de semana. Se não a procuro uma vez por mês, temos reuniões com os líderes, então acabamos ficando bem próximos.

- ✓ Beatriz (IBHE) gostou da resposta e disse que às vezes ficamos só na teoria e na expectativa. E o que eu estou fazendo com isso? Como eu posso ajudar a mudar? E você deram exemplos bem palpáveis que internamente isso está acontecendo. É uma sugestão de boa prática, caso outras empresas não façam.
- ✓ Beatriz (IBHE) ficou de fazer um contato individual com cada integrante dos Mini Grupos 1 e 2 que não se apresentaram ainda, para trazer à próxima reunião.
- ✓ Fernanda (IBHE) informou que precisaremos adiantar a reunião do mês de junho, em virtude do feriado prolongado de Corpus Christi que cairá na data marcada no cronograma. Ela será no dia 02 de Junho.
- ✓ Beatriz (IBHE) e Karina (Westwing) decidiram que no próximo encontro, a Karina (Westwing) fará o teste que não teve tempo hábil de fazer nessa reunião. O Mini Grupo 2 terá mais um tempinho para a finalização da apresentação da Mariete (Cyrela) e contribuição dos outros integrantes, e a apresentação do Mini Grupo 5 que já está quase pronta!

**Próxima reunião:** 02/JUN

**Horário:** 09H00 às 10h30