



## Ata da Grupo de Estudo Pessoas (Ano 2023)

**Data:** 16/06/2023

**Horário:** 09h00 às 10h30 (online)

**Elaborado por:** Fernanda Braz

**Revisado por:** Beatriz Cullen - IBHE

### Participantes

<b>Canon Brasil</b>	Laura Lopes de Sousa	<b>Sabin</b>	Marly Vidal
<b>Cyrela</b>	Aline Fonseca	<b>Sabin</b>	Aline Vargas
<b>Dasa</b>	Aline Barros dos Anjos	<b>Sabin</b>	Mariana da Rocha Vidal
<b>Dasa</b>	Fabio Junior Araujo de Lima	<b>Sabin</b>	Nayara Batista
<b>Dentek Ar Condicionado</b>	Edilaine Cagliari	<b>Seguros Unimed</b>	Marcelo Luiz Pereira
<b>H. Edmundo Vasconcelos</b>	Nilvania Delia Ramos Gomes Silva	<b>TRATHO</b>	Elenice Tomé
<b>Hospital Albert Einstein</b>	Thiago Almeida da Silva	<b>Vidalink</b>	Carla Dias Gonçalves
<b>Icatu</b>	Maria da Piedade Moraes Conchinhas	<b>Vidalink</b>	Valéria da Silva Lima
<b>MAPFRE Seguros</b>	Kátia de Oliveira Miranda	<b>Vivest</b>	Alex Sander Artur Marques Pereira
<b>Mary Kay</b>	Rita Mara Nascimento	<b>Westwing</b>	Luis César Texeira
<b>Mary Kay</b>	Jusiani Porfirio	<b>IBHE</b>	Beatriz Cullen
<b>Panasonic</b>	Maria Angélica Pereira	<b>IBHE</b>	Fernanda Braz
<b>Panasonic</b>	Marina Reis		

### Programa

- Apresentação das empresas faltantes dos Mini Grupos 1, 2 e 4 (Westwing, Panasonic, Hermes Pardini, H. Albert Einstein, Seguros Unimed e Canon do Brasil) criados sobre o tema: **Gestão de Performance: Avaliação de Desempenho**
- Discussão com o Grupo

Coordenadora do Grupo – **Marly Vidal** (Diretora Executiva Gente e Gestão no Sabin) e apoiadora **Aline Vargas** (Especialista Educação Corporativa do Grupo Sabin)

### Pontos Discutidos:

- ✓ Beatriz (IBHE) e Aline (Sabin) cumprimentaram a todos e falaram o quanto o último encontro foi bom.
- ✓ Luis César (Westwing) iniciou a apresentação contando um pouco sobre a empresa. A Westwing é um e-commerce voltado a casa (móveis) e decoração, ela surgiu na Alemanha com a necessidade de uma revista digital, as pessoas entravam olhavam e se inspiravam e havia a possibilidade da compra. A empresa revolucionou a questão do Decor e móveis, hoje no Brasil há uma estrutura independente da Alemanha, o que impacta positivamente a Experiência do Cliente e conseguem até fazer negociação com os fornecedores.

- ✓ Luis César (Westwing) contou que no início da empresa, havia lojas itinerantes (são lojas temporárias) conceito, onde faziam apenas a exposição para o cliente (ver, pegar para sentir o material e admirarem a marca), a compra era ser feita pela internet, era só online. Hoje são 10 lojas físicas.
- ✓ Luis César (Westwing) disse o recomeço da empresa, pós pandemia, teve que reduzir a equipe de atendimento, "corremos contra o tempo para apagar o incêndio", não sabíamos como tratar nossos clientes e colaboradores.
- ✓ Luis César (Westwing) contou que a Karina Girardi (Coordenadora do Grupo) implementou novos projetos que trouxeram eficiência e alta resolutividade, focaram no sucesso do cliente de forma disruptiva. Isto se deu pelo mapeamento todos os problemas que vinham dos clientes (entrega, insucesso, avaria etc.) através de um trabalho bem qualitativo com pesquisas e conversas com clientes.
- ✓ Luis César (Westwing) disse que mudaram o perfil de contratação, passaram a buscar profissionais mais qualificados, pessoas apaixonadas pela área de decoração (não é só gostar muito de falar com pessoas e querer falar com o cliente, mas ter interesse na atuação da empresa no mercado, para que o sucesso do atendimento seja maior).
- ✓ Luis César (Westwing) reforçou que esta mudança no mindset foi fundamental, não tínhamos um reconhecimento do atendimento dentro da empresa, começamos a buscar mais reconhecimento, como divulgar mais ações que o nosso atendimento fazia internamente.
- ✓ Luis César (Westwing) contou que antes da implantação do PDI, foi necessário explorar habilidades (soft skills) e construir uma cultura onde todos se sentissem pertencentes. Priorizar pessoas e conseguir conciliar com nossas metas. Começaram a fazer os setores se sentirem pertencentes dos problemas e das reclamações, nem tudo é atendimento. Existe problema na entrega, problema de avaria, etc, e quando os outros setores começaram a se sentir pertencentes dos problemas, conseguimos melhorar nossos pontos fracos e o atendimento em geral.
- ✓ Luis César (Westwing) disse que mesmo sem ter PDI estruturado, o desenvolvimento das pessoas nunca deixou de ser feito, conseguiram fazer o CX ser um local de talentos, proporcionando promoções para demais áreas como Supply, CRM, Marketing, Comercial, Logística entre outros.
- ✓ Luis César (Westwing) contou que o RH sempre faz pesquisa de clima, mas era difícil enxergar como as pessoas de CX enxergavam a gestão, como se sentiam ao falar com o cliente, como se sentiam com as possibilidades que tinham dentro da empresa. Foi quanto a Karina Girardi – Head of Customer Experience (Westwing) teve a ideia de fazer o NPS interno, independentemente de RH. Conseguiram extrair a percepção de cada analista de cada gestão e com isto, reestruturaram o "one to one".
- ✓ Luis César (Westwing) disse que mesmo sem ter um PDI estruturado, conseguiram desenvolver as pessoas e deixá-las engajadas. Construíram algumas pequenas ações de engajamento como, Westcast, que é uma rádio CX, onde um colaborador desenvolve um Podcast, convida um colaborador que todo mundo interage, mas não sabe como é essa pessoa (fisicamente). Pode enviar perguntas para o colaborador e este Podcast é divulgado pela empresa e todos têm acesso (é uma entrevista de verdade, é bem legal!). Ele é feito a cada 02 (dois) ou 03 (três) meses mais ou menos.

- ✓ Luis César (Westwing) disse que tem também a Westclass, são colaboradores formados em outras áreas que trazem cases ou algo sobre a sua área de formação para as equipes, já tiveram Westclass de Moda, de Bem-Estar e Saúde, Psicologia Positiva e vários outros temas.
- ✓ Luis César (Westwing) contou que criaram também o Jornal CX, eles têm jornalistas com vontade de contar histórias e lá contavam tudo o que aconteceu no mês. Há nele também, alguns joguinhos de perguntas e respostas. A cada mês trazem um tipo de interatividade nesse jornal, exemplo, uma colaboradora que faz Home Office Nômade (são pessoas que não têm uma casa fixa – ou seja, que vivem indo de um lugar para o outro, sem se estabelecer em lugar algum), aproveitam essa colaboradora para contar sua experiência nessas cidades que passa (Quais problemas e quais as coisas positivas?).
- ✓ Luis César (Westwing) disse que há também o Cabeceira CX, é um clube de livros, eles têm muitas pessoas que gostam de ler e uma vez por mês, fazem reunião onde cada um leva um livro que gostaria de ler e conversar. Um livro é eleito e todos lêem em até quinze dias e depois fazem uma nova roda de conversa, para discutirem o que aprenderam e assim sucessivamente.
- ✓ Luis César (Westwing) contou que criaram a Estrelas de Experiência, analisam o atendimento especial (Case de Sucesso), compartilham com o todo o time e dão espaço para que essa pessoa falar o porquê tratou o cliente daquela forma, o que motivou tratá-lo de forma tão especial. Esse colaborador tem a oportunidade de procurar um produto na planilha de estoque/ “de sobras” (um produto que está parado em nosso estoque e que pode ser presenteado para o nosso cliente) para presentear o nosso cliente. E em alguns casos a entrega é feita pelo colaborador responsável por aquele atendimento. Apenas para atendimento que tem um super destaque.
- ✓ Luis César (Westwing) quis mostrar para vocês que mesmo sem um PDI estruturado, aqui conseguem engajar os colaboradores com diversas ações nas equipes e na empresa.
- ✓ Beatriz (IBHE) agradeceu a super apresentação que fez. Ela perguntou como avaliam o desempenho dessas pessoas, se há um plano de desenvolvimento de carreira, ou alguma coisa nesse sentido.
- ✓ Luis César (Westwing) respondeu que tudo é one a one, mapeam o que cada colaborador deseja para a sua carreira e com isso conseguem fazer processos seletivos internos.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou como é a participação do RH nesse processo todo.
- ✓ Luis César (Westwing) disse que o RH não atua diretamente, se fossem esperar a estruturação de PDI e de uma ação do RH, nós não iríamos engajar o time em tempo hábil, já estão a mais de um ano sem demitir um colaborador.
- ✓ Luis César (Westwing) reforçou que todas essas ações que apresentou hoje, são fruto da gestão atual da área junto com os Coordenadores.
- ✓ Beatriz (IBHE) concluiu que foi dada autonomia para a Head of Customer Experience ter liberdade para que pudesse fazer essa movimentação.
- ✓ Luis César (Westwing) enfatizou que a nossa missão é o pertencimento. CX é pertencimento, é motivar a todo momento o time, ainda há outras ações que estão estruturando ainda.
- ✓ Aline (Sabin) parabenizou o Luis César (Westwing) e disse que é incrível quando você traz esse envolvimento e engajamento para ideias, participação de experiência do usuário e tudo isso é fundamental para o sucesso que a empresa tem hoje.

- ✓ Fabio (Dasa) parabenizou por todas as ações e cuidados com as pessoas e completou dizendo que já serviu de inspirações para uns projetos que tem tentado colocar em prática.
- ✓ Fabio (Dasa) falou que essa ação de reconhecer o elogio do paciente/cliente (por ser da área da saúde), eles têm uma ação parecida. Contou uma case, onde um paciente fez um elogio tremendo, dizendo que o colaborador mudou a sua vida. Ele estava passando por um processo difícil de saúde, então o trouxemos para conhecer a operação e falar com o colaborador que fez seu atendimento. Foi um momento bem bacana, pensam em fazer um projeto com isso.
- ✓ Fabio (Dasa) viu que a Westwing mede a satisfação do colaborador e na sua empresa, há uma plataforma (Pulso), que o RH de sua empresa, a cada quinze dias, envia um questionário para o colaborador responder. São, no máximo 10 (dez) perguntas, que envolvem todos os temas (carreira, infraestrutura, remuneração, clima etc.). Passam para os gestores uma meta de 75% de adesão e lá o colaborador consegue colocar comentários, o porquê da nota. Isto gera bastante informação para trabalharmos a cada quinze dias.
- ✓ Fabio (Dasa) contou que foram mais uma vez fomos certificados pelo GPTW, ouvindo nossos colaboradores a cada 15 (quinze) dias, mas ainda há várias frentes para trabalhar com cada tópico da pesquisa.
- ✓ Aline (Sabin) convidou o pessoal da Panasonic para se apresentar.
- ✓ Maria Angélica (Panasonic) disse que se concentrou no tema Gestão de Desempenho e irai apresentar apenas como sua área faz isto.
- ✓ Maria Angélica (Panasonic) se apresentou como Coordenadora de Atendimento e a Marina, como a supervisora de uma das células. Disse que o time é pequeno e o SAC é interno.
- ✓ Maria Angélica (Panasonic) disse que utilizam um sistema que chamamos de Collaboration (dentro do Zendesk), onde falam com todos que estão vinculados com o atendimento. Quando têm dúvida de algum produto ou material de apoio ou de treinamento, pode chamar um engenheiro, por exemplo, para ajudar. E por isso nomeiam essa parte do sistema como Collaboration (toda a empresa conectada).
- ✓ Maria Angélica (Panasonic) disse que acredita que se conseguem administrar todo o atendimento dentro de casa, consegue trabalhar melhor. É muito bom ter esse contato com a Fábrica, e com cada parte do processo da criação do produto.
- ✓ Maria Angélica (Panasonic) contou um pouco sobre sua área, Customer Experience, onde há 03 (três) níveis de atendimento dentro do SAC:
  - Nível 01 (1º contato);
    - A parte do Receptivo (voz, e-mail e chat);
  - Nível 02
    - Backoffice, Casos Críticos e Mídias Sociais (redes sociais e as plataformas de reclamações);
    - Atendimento quando se complica e vai se prolongar por algum motivo, temos esse nível para acompanhar o problema;
  - Nível 03
    - Procon e Consumidor.gov;
    - São os processos, mas que ainda não estão na esfera Judicial. Há um time do Jurídico que administra a parte de JEC e outros casos (Procon, Consumidor.gov, Multa, Dívida Ativa etc)

enquanto for uma situação que dá para ser resolvida de maneira administrativa na Justiça, isso também responde para essa área.



- ✓ Maria Angélica (Panasonic) disse que na Gestão de Performance, os indicadores são separados por grupos. Por dois anos consecutivos, ganharam um prêmio e isso deixou todos do atendimento muito feliz. Tentamos ao máximo não migrar o atendimento de um nível para o outro, focar em atender o cliente na primeira esfera. Quando o cliente passa para o segundo nível, significa que alguma coisa já deu errado.
- ✓ Maria Angélica (Panasonic) disse que os índices de defeito são muito baixos e o acompanhamento da qualidade da fábrica é próximo para controlar isso. Se der defeito em uma geladeira, por exemplo, há um problema sério, então vai para o segundo nível.
- ✓ Maria Angélica (Panasonic) contou que para o nível 3, há uma analista para ver o que aconteceu, e buscar analisar todo o atendimento e nos retornar indicando onde ocorreu o erro.



- ✓ Maria Angélica (Panasonic) disse que outra forma de avaliação que utilizam, é a voz do consumidor (VOC) e para cada nível (Célula) agrupei os indicadores. O principal indicador utilizado é o NPS, que norteia as atividades, temos o CSAT e o Happy Call.



- ✓ Maria Angélica (Panasonic) ressaltou que pelo fato da empresa ser japonesa, usamos alguns métodos japoneses de administração, que se desdobram em metas os indicadores de cada área da empresa.



- ✓ Maria Angélica (Panasonic) disse que há uma célula de monitoria de qualidade para os 03 (três) grupos, onde há analistas para fazer os acompanhamentos de todos os atendimentos, não só o atendimento com o cliente, mas também o atendimento entre as células (quando o cliente é encaminhado para outro setor) é monitorado. Os retornos internos também são acompanhados e monitorados e para cada situação, há um formulário de monitoria que é avaliado a cada momento com o cliente e entre as áreas.



- ✓ Maria Angélica (Panasonic) contou que o resultado está bem resumido, mas conseguem colocar nessas 04 (quatro) colunas, como é avaliada a Gestão de Performance e o resultado seria: Avaliação de Desempenho.
- ✓ Maria Angélica (Panasonic) disse que além de ouvirmos o cliente, ouvimos também os agentes e os colaboradores, utilizam a principal pesquisa com os colaboradores que é a EOS (Pesquisa de Opinião dos Funcionários da Panasonic) que é feita pela Korn Ferry e acontece na Panasonic

(Mundial/Nacional/Planta/Área). Todo ano trabalham os indicadores que estão baixos em reuniões periódicas com os gerentes e representantes para montar o plano de ação.

- ✓ Maria Angélica (Panasonic) disse também que fazem periodicamente, avaliação 360º na Qulture Rocks, porém ela está interrompida, estão migrando para a ferramenta Senior que virou a ferramenta principal de RH. Dentro dessa ferramenta, se agrupam todas as ferramentas de RH, desde folha de ponto, etc e todas as ferramentas de pesquisa e gestão de desempenho. A intenção é que a 360º vire para a ferramenta Senior também esse ano.
- ✓ Maria Angélica (Panasonic) contou que para cada funcionário há sua página de perfil (como se fosse um LinkedIn) e lá dentro existem as abas com:
  - Metas (Bonificação anual);
  - Feedback (das lideranças);
  - PDI (Universidade Panasonic, IPED, Pós, inglês e etc.);
- ✓ Maria Angélica (Panasonic) contou que conseguem cascatear o PDI da forma que quiserem, seja com ações ou em pequenos cursos. Dá para analisar como chegar ao objetivo que querem e cada colaborador controla o seu indicador, conforme seus Feedbacks e seus interesses pessoais dentro da ferramenta.
- ✓ Beatriz (IBHE) disse que foi muito objetivo, ficou na Gestão de Performance e Avaliação de Desempenho das pessoas, da operação e como o RH trabalha o Desenvolvimento Humano.
- ✓ Beatriz (IBHE) lembrou a todos que os temas de indicadores são todos voltados para o grupo de Experiência do Cliente, mas você fez toda a linha de raciocínio para chegar na Avaliação de Desempenho.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou: qual o tamanho do time, quantas pessoas você tem aí com você?
- ✓ Maria Angélica (Panasonic) disse que são 36 colaboradores e tudo o que mostrou é feito internamente.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou sobre a universidade Panasonic, se ela poderia contar um pouco.
- ✓ Maria Angélica (Panasonic) disse que é online, há cursos técnicos (fundamentais para o atendimento) como os cursos de geladeiras por exemplo e os de desenvolvimento.
- ✓ Maria Angélica (Panasonic) contou que há materiais online dentro da Universidade quando um assunto começa a ser recorrente. Criamos o material e colocam para ser uma ferramenta de administração pessoal da empresa.
- ✓ Maria Angélica (Panasonic) falou que outra ferramenta que usam muito é o IPED, uma ferramenta de cursos online e free para todos os funcionários. Dentro da área os colaboradores há acesso livre como uma ferramenta de cursos online. No horário de trabalho, o colaborador pode fazer cursos voltados para seu trabalho, dentro do PDI dele, mas isso não impede de fazer outro curso fora do horário de seu trabalho.
- ✓ Marina (Panasonic) ressaltou que o supervisor consegue acompanhar o rendimento, a produtividade, as notas (no curso, fazem mini testes durante as aulas online e conseguem ver a produtividade do colaborador) e saber se aquele dia designado a tarefa está sendo cumprida.
- ✓ Maria Angélica (Panasonic) disse que dentro do IPED conseguem controlar as competências, ele faz um gráfico sobre competências. Cada feedback e a cada PDI é montado por competências, e isso vai gerando o gráfico de mapa, onde mostra onde o colaborador está bom e onde ele está

tentando mudar. E o gráfico mostra se o colaborador está ou não conseguindo evoluir o seu desenvolvimento.

- ✓ Carla (Vidalink) perguntou sobre a Avaliação de Desempenho, se hoje se mantém 360º, se os funcionários se avaliam entre si e a sua gestão e ocorre com qual frequência.
- ✓ Maria Angélica (Panasonic) respondeu que a avaliação 360º é anual, os colaboradores nunca avaliam o colega do lado. Por exemplo, o atendimento não avaliamos ninguém da própria área, avaliamos alguém dada logística, tudo isso é mapeado.
- ✓ Aline (Sabin) perguntou qual é a periodicidade que o PDI é estabelecido e se essa parceira com vocês, é para desenvolver e o que de fato precisam, se é um acordo entre as partes (líder e liderado) e isso é feito em qual período. Como vocês controlam as pessoas que querem fazer curso de crochê no IPED, por exemplo, se isto depende do líder autorizar ou não aquele curso.
- ✓ Maria Angélica (Panasonic) respondeu que o líder que libera os cursos para o liderado. No IPED os colaboradores pedem o curso e a liderança faz a aprovação ou não. No momento da baixa do atendimento, os colaboradores estudam, que são os horários de vale, mas sempre de acordo com o PDI. Já os cursos para concurso Público por exemplo ficam para fora do horário de trabalho.
- ✓ Maria Angélica (Panasonic) respondeu sobre a sua pergunta do PDI, que essa é a nossa luta diária, o PDI é vivo e diário, ela olha seu PDI todos os dias, até criou uma agendinha no Outlook para não deixar passar nada (rsrsrsrsr).
- ✓ Aline (Sabin) disse que isso é fortalecer o protagonismo e trabalhar muito com o conceito que o aprendizado ao longo da vida é fundamental para estabelecer e ter desenvolvimento de carreira.
- ✓ Beatriz (IBHE) enfatizou que é muito bom ver a forma de trabalho de uma empresa japonesa, no detalhe e na precisão. Perguntou se quando você fala dessa Avaliação Desempenho, ele é aplicado para todas as áreas, se seguem um modelo único.
- ✓ Maria Angélica (Panasonic) respondeu que é um modelo único. Ele é muito bom, a ferramenta é única, mas a forma que você ajustar suas áreas, suas atividades e seus estudos faz com que a ferramenta e a Avaliação sejam perfeitas.
- ✓ Beatriz (IBHE) agradeceu ao time Panasonic pela contribuição.
- ✓ Aline (Sabin) disse que estavam escrevendo vários elogios no chat, adoraram o case e é algo que motiva mesmo, principalmente quando vemos que isso vai cascadeando.
- ✓ Aline (Sabin) passou a palavra para o Fabio (Dasa).
- ✓ Beatriz (IBHE) pediu para que o Fabio focasse a parte das pessoas, por conta do tempo.
- ✓ Fabio (Dasa) o tamanho da minha equipe hoje está em média de 700 (setecentas) pessoas (entre Consultores, Supervisores, Analistas e Coordenadores) eu fico aqui na Regional do Rio de Janeiro, mas eu tenho algumas operações corporativas e outras regionais também aqui da Dasa.
- ✓ Fabio (Dasa) contou um pouco do nosso modelo de Avaliação de Performance, que utilizam. então Tinham o modelo 360º acompanhado anualmente, mas sentiram junto com o time de RH a necessidade de ouvir nosso colaborador como ele sentia.
- ✓ Fabio (Dasa) disse que de uma forma padronizada, há o Portal Pessoas, onde o colaborador pode programar suas férias, bater o ponto, ver demonstrativo de pagamento e dentro desse portal, deixamos o link para avaliação diária.



- ✓ Fabio (Dasa) o que sempre acontecia nessas Avaliações de Performance 360º é que havia colaboradores que reclamavam que não recebiam Feedbacks do gestor, muitas vezes existiam a conversa, mas que não eram registradas e não assinavam nada, então para ele aquilo não era um Feedback e sim apenas uma conversa.
- ✓ Fabio (Dasa) em parceria com o RH colocamos que o próprio colaborador consegue solicitar um Feedback (Performance, Clima, Cultura etc.), independentemente do seu nível hierárquico, isso dentro do Portal Pessoa.
- ✓ Fabio (Dasa) pensando no GPTW que nós fomos certificados mais uma vez, já é o terceiro ano consecutivo. Nós sentimos a necessidade de fazer uma pesquisa para ir aquecendo o nosso GPTW que é uma vez ao ano. Então criamos a plataforma Pulso Dasa (ela é totalmente confidencial), então nosso colaborador recebe uma pesquisa, por e-mail e por Teams. Lá abordamos todas as pautas (infraestrutura, clima, carreira, feedback, gestão etc.), isso é feito quinzenalmente e o time do RH que dispara a nível Dasa (todos os cargos). E assim vamos gerando as informações com os gráficos de competências para sabermos o que precisamos trabalhar em cada regional.
- ✓ Fabio (Dasa) e com isso conseguimos mapear quais os problemas em determinadas regionais, com isso reunimos o time de RH e de Gestores para discutir os temas relacionados a cada regional. E tudo isso fazemos pela plataforma Pulso Dasa.
- ✓ Fabio (Dasa) a Gestão de Performance é muito pautada com a nossa cultura, onde precisamos mudar os valores da nossa cultura muito recentemente. E Toda Avaliação de Gestão de Performance que gera as informações para pagamento da PLR, onde 80% ficam atrelados a metas e 20% atrelados a Avaliação de Cultura e de Performance.
- ✓ Fabio (Dasa) já na avaliação 360º que temos vários pares parceiros uma média de 6 a 8, onde negociamos entre Gestores e Colaboradores. Temos os times de Diretos (subordinados). A avaliação do Gestor que tem um peso maior e a autoavaliação (anualmente). Depois dessa Avaliação anual o próximo passo é a conversa de carreiras, ela sempre vem 01 (um) ou 02 (dois) meses após a Avaliação de Performance 360º. Onde é construído todo ano os próximos passos de cada colaborador.
- ✓ Fabio (Dasa) disse que a empresa promove conversas de carreiras individual com o time, após trinta dias fazem os Fóruns de Pessoas, que entram as DP's, os Diretores Regionais, as áreas importantes de interface com os colaboradores, onde separam por Grupos (Gerentes, Coordenadores etc.), para que possam contribuir no Desempenho e na Performance do nosso colaborador.
- ✓ Fabio (Dasa) contou que antes da plataforma Pulse, faziam apenas a avaliação anual, hoje nosso colaborador pode pedir Feedback pela plataforma e assim avaliamos diariamente nosso colaborador. Conseguimos melhorar muito nosso desempenho no GPTW, após a implantação do Pulse.
- ✓ Fabio (Dasa) disse que também possuem algumas consultorias que ajudam no desempenho e no desenvolvimento das nossas lideranças, da operação e do nosso colaborador.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou o tamanho da empresa em colaboradores.

- ✓ Fabio (Dasa) respondeu que sua equipe é de 700 pessoas, mas empresa nível Brasil tem uma média de 1.800 pessoas. As maiores operações são em São Paulo e Rio de Janeiro, mas tem operações em outros estados do Nordeste, Sul e Minas Gerais.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou quanto às diferenças regionais na Avaliação de Desempenho e Gestão de Performance, se há comportamentos diferentes nas outras regiões (Sudeste, Nordeste e Sul), e se modificam a avaliação de acordo com essas regiões.
- ✓ Fabio (Dasa) respondeu que sim, ele acredita que estamos fazendo isto para entender a pesquisa de avaliação. Hoje a pesquisa regional é única, não fazemos uma pesquisa personalizada para cada regional, mas já sabemos que o tema Remuneração e Benefícios pega um pouco mais no eixo Rio de Janeiro e São Paulo. Em outras regiões pegar mais a parte de cultura.
- ✓ Fabio (Dasa) complementou dizendo que o que fazem diferente é trabalhar os temas, temos um grupo de colaboradores que analisam (Remuneração e Benefícios, Clima etc.) para que trabalhem as ações de forma regionalizada.
- ✓ Beatriz (IBHE) reforçou que acredita que os anseios são diferentes e imagina que vai chegar uma hora que terão que fazer por região, as percepções devem dar diferenças significativas.
- ✓ Fabio (Dasa) disse que já estamos pensando nesse modelo, mas ainda em processo de construção e até conectando com a nova cultura da empresa, onde toda Avaliação de Performance aborda uns temas e se conectam com as metas.
- ✓ Carla (Vidalink) perguntou se essas conversas de carreira ocorrem com o RH ou com o Gestor da área.
- ✓ Fabio (Dasa) disse que primeiro é você com o Gestor para alinhar os próximos passos de carreira e aí dependendo do que ficou alinhado vem o Fórum de Pessoas, que aí sim entra o RH e os Diretores Regionais.
- ✓ Aline (Sabin) e Beatriz (IBHE) decidiram encerrar o assunto pelo horário avançado, e caso alguém queira contribuir em um próximo encontro algo que seja fundamental do que não foi falado sobre o tema proposto iremos seguir para uma nova pauta proposta na reunião de Fevereiro de 2023, durante o brainstorming.
- ✓ Beatriz (IBHE) comentou que devemos compartilhar o material discutido com o mercado, sempre respeitando a confidencialidade. Este material pode ser na forma de num artigo, estudo, uma pesquisa ou um e-Book. Irá discutir com a Marly e Aline (Sabin) para compilar e vocês que participaram mudaram avaliar. Vale lembra que vocês são Coautores, todos aqueles que tiveram mínimo de 50% de participação, o IBHE é um facilitador apenas.
- ✓ Beatriz (IBHE) irá enviar um e-mail para todos com as informações sobre como será a próxima reunião.

2 **Próxima reunião:** 21/JUL

**Horário:** 09H00 às 10h30