



Ata da Reunião Grupo de Estudo Pessoas (Ano 2023)

Data: 17/11/2023

Horário: 9h00 às 10h30 (on line)

Elaborado por: Jéssica Querino - IBHE

Revisado por: Beatriz Cullen – IBHE

Participantes Presentes

| | | | |
|-------------------------------|----------------------------|---------------------|--------------------|
| Camil Alimentos | Joyce da Silva | Panasonic | Marina Reis |
| Cyrela | Fernanda Pedrosa | Porto Seguro | Janaína Lunardello |
| Dasa | Roberta Bufaino Carneiro | Sabin | Aline Vargas |
| Dentek Ar Condicionado | Edilaine Cagliari | Sabin | Nayara Batista |
| H. Ed. Vasconcelos | Nilvania Delia R. G. Silva | Tratho | Elenice Tomé |
| Mapfre Seguros | Kátia de Oliveira Miranda | IBHE | Beatriz Cullen |
| Mary Kay | Jusiani Porfirio | IBHE | Jéssica Querino |

Programa:

- Continuação das discussões sobre: **Desenvolvimento de líderes e Engajamento – Como fomentar a cultura de aprendizagem com foco nos resultados organizacionais.** Em destaque, com as apresentações das empresas Dasa e Porto Seguro para trazerem suas experiências.

Coordenadora do Grupo – Marly Vidal (Diretora Executiva Gente e Gestão) e **Apoiadora - Aline Vargas** (Especialista Educação Corporativa) do Grupo Sabin

Pontos Discutidos:

- ✓ Beatriz (IBHE) cumprimentou todos os participantes presentes e iniciou a reunião.
- ✓ Beatriz (IBHE) falou que a Aline (Cyrela) ajudou a compilar as atas sobre o tema já discutido anteriormente "Gestão de performance: Avaliação de desempenho" para montar um artigo que será enviado ao Grupo para validação e posterior publicação.
- ✓ Beatriz (IBHE) enfatizou a importância desse trabalho e da participação que pode agregar na carreira e na profissão.
- ✓ Aline (Sabin) descreveu como um guia de boas práticas, um material rápido, objetivo e extremamente rico em informações.
- ✓ Beatriz (IBHE) pediu a Roberta (Dasa) para dar início à apresentação.
- ✓ Roberta (Dasa) contou um pouco sobre sua trajetória na empresa. Formada em Biomedicina, atuou em análise de exames na parte hospitalar e de diagnóstico, fez Pós Graduação em Gestão de

Serviços e atualmente faz MBA em Gestão Estratégica de Negócios. Foram 12 anos muito importantes em que participou de vários projetos como fundação e construção da Marca Alta, implantação do processo de genética, implantação da plataforma NAV etc. Atualmente ela toma conta do CPA, Central Pós Analítica que oferece todo suporte que o cliente necessita após fazer os exames, atua com a Marca Alta e com o Núcleo de Assessoria Médica Brasil. Sua estrutura: há 4 Coordenadores, 19 Supervisores, 16 Analistas, 3 Técnicos e 250 Consultores.

DDSD

Nossas marcas

Somos uma só **Dasa**,
mas somos muitos.

Estamos presentes:

- Hospitais
- Centros médicos
- Clínicas
- Laboratórios,
no meio físico e digital,
em todo o país.

| DDSD | SÃO PAULO | RIO DE JANEIRO | CENTRO OESTE | MINAS GERAIS | NORTE/NORDESTE | SUL | |
|---------------|---|---|---|--|--|---|---|
| hospitais |  |  |  | |  |  | |
| clínicas |  | | | |  | | |
| diagnósticos |  |  |  |  |  | | |
| tox |  |  |  |  |  |  |  |
| apoio | | | | | | | |
| público | | | | | | | |
| genômica | | | | | | | |
| internacional | | | | | | | |

- ✓ Roberta (Dasa) explicou que a empresa deixou de ser apenas de diagnósticos, se tornando um ecossistema, estão presentes em vários hospitais, clínicas médicas, laboratórios, espalhados por todo o Brasil, atuando com marcas e serviços diferenciados.
- ✓ Roberta (Dasa) falou que há mais de 50 mil colaboradores na empresa e vários núcleos. Há o Núcleo de Diagnóstico, o NAC que é o Núcleo de Atendimento aos Clientes, há cuidados integrados com médicos, enfermeiros e outros profissionais da saúde, rede hospitalar e plataforma NAV. A plataforma NAV é o carro chefe e unifica todos esses processos.



- ✓ Roberta (Dasa) comentou que a empresa realiza muitas ações referentes ao desenvolvimento e engajamento de liderança. Há a avaliação 360, acompanhamentos e feedbacks, assim como outras

empresas, mas também há ações diferenciadas e com outros pontos trabalhados pela empresa. São 5 ações, sendo 3 corporativas, toda empresa participa e 2 específicas do NAV.

- ✓ Roberta (Dasa) contou que a primeira ação **Cultura Dasa**, teve início em 2021 quando a empresa deixou de ser apenas de diagnóstico para receber outros serviços. Nesse movimento, a empresa cresceu muito e houve a necessidade de mudança na cultura organizacional e uma nova estrutura para englobar todos os colaboradores. Foi necessário ressignificar a cultura com novos valores, propósitos e o mais importante, fazer com que chegasse a todos.
 - ✓ Roberta (Dasa) explicou que para disseminar a nova cultura, o RH chamou representantes de várias áreas e formaram os anfitriões da cultura, ela faz parte de um deles. Eles passaram 3 dias de imersão com trabalhos desenvolvidos para entender o novo formato da cultura, começaram com workshops com média de 70 colaboradores, trabalhando a conscientização de que a cultura é de todos, não podendo ficar apenas no papel e que para isso, precisariam estar envolvidos e desenvolver seus times. Foram feitos vários processos presenciais para multiplicar a cultura e agora esses processos são feitos a cada 2 meses no formato on-line.
 - ✓ Roberta (Dasa) falou que o propósito da empresa é ser a saúde que as pessoas desejam e que o mundo precisa. Através desse propósito buscam engajar as pessoas, mostrando que todos são importantes, cada um no seu papel. Engajam as pessoas também com os valores:
 - Paixão pelas pessoas;
 - Talentos que transformam;
 - Confiança Plena;
 - Inovação com Ousadia;
 - Somos uma só Dasa;
 - Nosso Melhor Sempre.
- É explicado o significado de cada valor com exemplos de como e onde podem ser aplicados. Eles precisam fazer parte do dia a dia para que as pessoas estejam engajadas e se sintam pertencentes a mesma empresa.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou como conseguiram tangibilizar a mudança de cultura e de mindset para que se percebesse o orgulho de pertencimento, já que divulgar a cultura pode até ser fácil, mas assimilar é outra questão.
 - ✓ Roberta (Dasa) respondeu que a empresa está em constante processo para fazer as pessoas entenderem a nova cultura, algumas áreas assimilaram de forma mais fácil, ela consegue ver alguns praticando isso nas dinâmicas que são feitas. Foi estipulado aos líderes, fazerem uma reunião ao mês para falar de cultura e para que os colaboradores trouxessem as dores.
 - ✓ Roberta (Dasa) falou que o valor "Somos uma só Dasa" é muito forte. Sabe-se que a empresa ainda é muito setorizada e que um acaba dependendo muito do outro, e quando alguém coloca uma barreira, tentam trabalhar esse valor.

- ✓ Roberta (Dasa) falou que esses processos estão sendo trabalhados, as dores e maiores dificuldades são levadas nas reuniões bimestrais e os pontos são unificados e levados para o RH ajudar a encontrar respostas.

Pulso Dasa

O **Pulso** é a ferramenta de escuta ativa. É por meio dele que sabemos a opinião dos colaboradores sobre temas importantes relacionados ao dia a dia de trabalho, como: carreira, bem-estar, liderança, ambiente de trabalho, entre outros. É anônima, garantindo que o colaborador possa manifestar sua opinião.



Pulso Dasa
Sua participação conta muito.
DASA

Score das Dimensões

| | | |
|------------------------------|------------------------------|--------------------------|
| Bem-estar | Carreira | Cultura |
| Desenvolvimento profissional | Emprego e Diversidade | Estrutura |
| Feedback e Reconhecimento | Felicidade | Inovação |
| Liderança | Relacionamento & Camaradagem | Remuneração e Benefícios |

Remuneração e Benefícios

Temos benefícios especiais e diferenciados aqui

Em sua opinião, o que pode ser melhorado em seus benefícios aqui na Dasa?

Exibir 15 registros

- Confidencial 29/02/2023
Aumento VR e VA. Lido Respondida
- Confidencial 27/02/2023
Ter VR Lido Respondida

- ✓ Roberta (Dasa) disse que juntamente com isso, foi estipulado o **Pulso Dasa**, uma plataforma de escuta ativa em que a cada 15 dias um questionário é disparado para os colaboradores, cada um com um tema como Bem-estar ou Desenvolvimento Profissional, que é respondido de forma anônima para o colaborador ficar mais à vontade em expressar suas opiniões, dores ou agradecimentos. O líder do time e o RH conseguem acompanhar a nota do time e as observações colocadas pelos colaboradores. Através dessa plataforma foi possível realizar melhoria de processos.
- ✓ Roberta (Dasa) contou que o tema mais complexo é a remuneração e benefícios devido a junção das várias empresas com a Dasa. Esse é o ponto de mais atenção, estão fazendo levantamentos de cargos e salários. É através dessa plataforma que são extraídas muitas questões para serem trabalhadas internamente com o time ou também de forma externa com a empresa toda. Ela falou que o último pulso disparado no final do ano possui mais perguntas, englobam todas as dimensões, é o que dará o patamar para fechamento do ano.
- ✓ Beatriz (IBHE) pediu para citar as dimensões.
- ✓ Roberta (Dasa) citou as dimensões:
 - Bem-Estar;
 - Desenvolvimento profissional;
 - Feedback e Reconhecimento;
 - Liderança;

- Carreira;
- Empreendedorismo e Diversidade;
- Felicidade;
- Relacionamento e Camaradagem;
- Cultura;
- Estrutura;
- Inovação;
- Remuneração e Benefícios.

São dimensões bem diversas para olhar a estrutura de um modo geral, é necessário acolher o colaborador, saber se a estrutura e ferramentas de trabalho estão boas, se ele está bem em estar na empresa, como está a atuação do líder etc.

- ✓ Roberta (Dasa) mencionou que seu time está atualmente com um score de 8.4, o que é uma nota muito boa. Ela faz várias atividades e reuniões com o time de Coordenação e Liderança uma vez por mês, para trazerem os pontos de atenção no Pulso do mês em questão, se for identificado um ponto de atenção, é necessário ver qual a ação a ser tomada. As observações colocadas no Pulso são anônimas, então são trabalhadas de forma geral.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se a atuação é feita diretamente com o time ou busca-se o RH, caso seja uma situação mais complexa.
- ✓ Roberta (Dasa) respondeu que a atuação é feita junto com o RH e com a BP que é completamente voltada para a estrutura em questão, é uma ação em que todos sabem o propósito e juntos buscam a melhoria nos processos de desenvolvimento e correção de rota quando necessário.
- ✓ Roberta (Dasa) contou que a outra ação corporativa é a **Universidade Dasa**. Há vários tipos de treinamentos relacionados ao negócio, técnicos ou práticos que todos os colaboradores podem usufruir. Sempre que surge um novo assunto, buscam o time da Universidade para ajudar a confeccionar os materiais, inserir na plataforma para o colaborador interagir e buscar conhecimento. 80% dos cursos são online, houve muita adesão pelo fato do conteúdo ser dinâmico e possuir linguagem clara. 78% dos colaboradores, cerca de 38 mil, participam e atuam na plataforma. Concluíram por pessoa, cerca de 21 horas de treinamento; a média no NPS é 91, essa nota é dada pelos colaboradores para saber como a Universidade e aquele curso estão sendo vistos.
- ✓ Roberta (Dasa) explicou que os treinamentos são para todos os colaboradores, alguns obrigatórios outros a nível de conhecimento. Nos feedbacks realizados, são indicados cursos, quando necessário, dessa forma, conseguem permear o desenvolvimento.
- ✓ Roberta (Dasa) falou que a Universidade Dasa é um projeto novo que oferece um grande apoio, eles colaboram na divulgação de treinamentos e também para quando há mudança de sistema ou alguma nova funcionalidade.
- ✓ Aline (Sabin) perguntou como funciona o planejamento estratégico anual, se há autonomia para trazer assuntos importantes a serem trabalhados no ano e se isso é feito já no ano anterior.
- ✓ Roberta (Dasa) respondeu com um exemplo. Neste momento a empresa está em processo de orçamento para o ano 2024, nesse orçamento recebem as metas da empresa de forma geral, e

dentro dessas metas o que é importante para o time, estruturado tudo o que será feito no ano seguinte. Se houver projetos, verifica-se a necessidade de ajuda externa ou se é possível desenvolver internamente, nesses casos há participação da Superintendência, Diretor, Gerentes e Coordenadores.

- ✓ Roberta (Dasa) continuou explicando que isso ocorre anualmente, há esse cronograma. Além disso, há as reuniões com a Universidade Dasa a cada 15 dias e estruturam as necessidades e quais materiais ou treinamentos precisam ser realizados. A Universidade informa o tempo que precisa para desenvolver o material e após aprovação, inserem na plataforma.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se os colaboradores acessam os treinamentos opcionais durante o expediente.
- ✓ Roberta (Dasa) respondeu que treinamentos obrigatórios são feitos no horário de expediente, mas com um planejamento para saber quantas pessoas por dia podem sair da operação, os não obrigatórios podem ser feitos dentro ou fora da empresa, pelo celular ou nos horários com menor volumetria.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou qual o percentual aproximado dos colaboradores que estão no atendimento home office e presencial.
- ✓ Roberta (Dasa) respondeu que na sua estrutura, 70% dos colaboradores estão em home office.

3 frentes independentes que juntas, garantem **força e sustentabilidade**



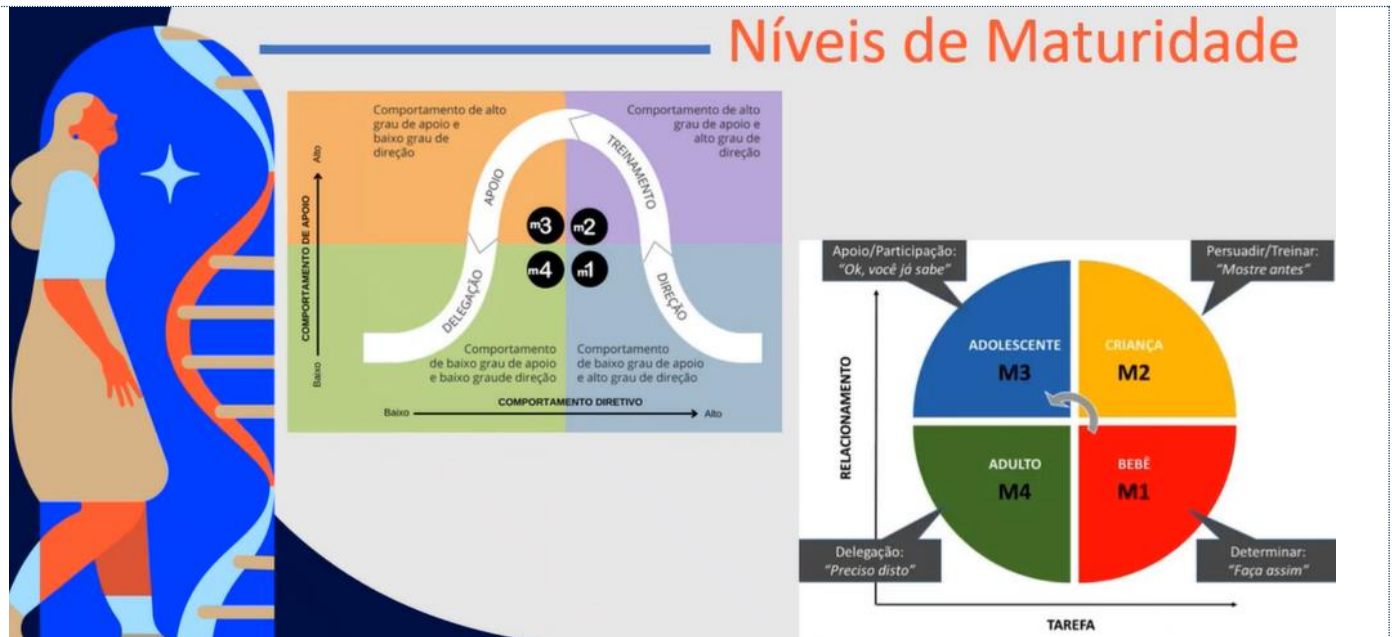
1. Imersão & Estratégia
Curadoria, escuta, levantamento de cases de atendimento.

2. Ativação
Treinamento aos consultores e habilitação dos Guardiões do Jeito NAC de Atender (assíncrono)
Team Coaching e trilha virtual com a liderança para suporte à estratégia de atendimento a ser implantada.

3. Sustentação
Ações que sustentam a implantação cultural do Jeito NAC de Atender

<https://universidadedasa.com.br/contents/1296450?ref=autocomplete>
Universidade **Dasa** **DASA**

- ✓ Roberta (Dasa) falou que em 2022 uma empresa foi contratada com o propósito de ajudar a desenvolver técnicas e materiais para engajar e capacitar os colaboradores, tudo voltado para a questão comportamental, criaram então o projeto **Jeito NAC de Atender**. Esse projeto passou por várias fases, primeiro a imersão para entender as necessidades e elaborar materiais e treinamentos para ajudar o colaborador a como se posicionar em uma situação mais delicada e como se posicionar perante um cliente, já que geralmente os colaboradores são preparados apenas para questões técnicas, para isso são usadas situações do dia a dia com muitas interações.



- ✓ Roberta (Dasa) falou sobre a última ação a **Avaliação de Maturidade**. Os temas trabalhados com os líderes eram os mesmos, então o líder já mais maduro ficava saturado por possuírem níveis de conhecimento e maturidade diferentes, ou seja, a explicação que precisava passar para um, ele já sabia, mas era precisa levar para o outro. Então foi feito um questionário para identificar os níveis de maturidade de cada um, os Coordenadores responderam as perguntas, olhando para cada líder individualmente e entender o nível que estavam. Esses líderes foram classificados em 4 níveis:
 - Líder bebê: o que acabou de chegar na empresa e precisa de ajuda para começar a caminhar;
 - Líder criança: é aquele que aprendeu, mas precisa de auxílio para seguir no processo de liderança;
 - Líder adolescente: está engajado, sabe o processo, apenas precisa de alguns treinamentos para lapidar seu processo de desenvolvimento;
 - Líder adulto: líder que já está pronto.
- ✓ Roberta (Dasa) contou que os times foram escalados em cada uma dessas 4 fases e os colaboradores recebem treinamentos específicos, a depender do seu grau de maturidade na empresa.
- ✓ Elenice (Tratho) comentou que está com um projeto de desenvolvimento de liderança em sua empresa e anotou várias informações do conteúdo dessa reunião para agregar.
- ✓ Beatriz (IBHE) agradeceu a apresentação da Roberta (Dasa) e pediu para a Janaína (Porto Seguro) falar.
- ✓ Janaína (Porto Seguro) contou que está finalizando MBA em Gestão de Projetos e que está nessa empresa há 10 anos. Ingressou no Atendimento Azul Seguros, passou pelo SAC, foi supervisora de Operações de Atendimento, atuou por 2 anos e meio na Ouvidoria da Porto Seguro, após foi para a Diretoria de Atendimento na Área de Conformidade, Contratos e desde fevereiro de 2023 atua como Supervisora da Área Administrativa.
- ✓ Janaína (Porto Seguro) falou que a empresa possui algumas ações e projetos para todos os líderes e outros voltados apenas para a Diretoria de Atendimento.

✓ Janaína (Porto Seguro) contou que a empresa possui 13 mil funcionários, cerca de 26 empresas e 3 verticais: Seguros, Saúde e Bank. A Diretoria de Atendimento é uma das empresas da Porto Seguro em que estão alocadas as operações de atendimento e as Áreas de Governança que prestam suporte, lá são 3.152 colaboradores, 152 Supervisores, 50 Coordenadores, 13 Gerentes, 2 Superintendentes e 1 Diretor.

Ciclo de Performance

Ciclo que traduz, por meio de processos, o caminho de desenvolvimento para o líder e funcionário na Porto Seguro. Melhoria da gestão de talentos da companhia, garantindo, assim, a perenidade dos negócios da empresa.



✓ Janaína (Porto Seguro) falou sobre o **Ciclo de Performance** que são as avaliações de desenvolvimento e suas etapas:

- Autoavaliação: diz respeito as competências como visão sistêmica, parceria, criatividade;
- Avaliação do Gestor: o Gestor avalia a equipe;
- Diálogo de desenvolvimento: consenso e debate em relação as competências considerando 3 vertentes que entendem que determinada competência está abaixo (desenvolver), dentro (desenvolvida) ou acima do esperado;
- PDI: Plano de Ação para o Desenvolvimento elaborado durante o ano usando a metodologia 70:20:10;
- Feedbacks com a liderança: o líder tem feedbacks estruturados durante o ano todo e coloca na ferramenta para trazer subsídio na realização de avaliação do colaborador;
- Feedback de parcerias: qualquer pessoa pode acessar a ferramenta, escolher uma ou mais competências e encaminhar um feedback, essa é uma ferramenta importante que geralmente tem início em novembro e término em fevereiro, o resultado dessa avaliação é usado nos recrutamentos internos.

✓ Janaína (Porto Seguro) falou sobre a **Pesquisa de Clima**, feita anualmente e muito importante para fazer planos de ação para melhorar o clima, ambiente e condições de trabalho. É uma pesquisa confidencial feita através de uma plataforma em que uma empresa externa realiza a apuração e ninguém tem acesso aos dados dos colaboradores, somente as respostas.

Pesquisa de Clima

Metodologia

Neste ano, além das afirmativas sobre Engajamento e Suporte Organizacional, incluímos também questões sobre Perfil dos Respondentes e perguntas abertas no formato eNPS. Confira:



✓ Janaína (Porto Seguro) explicou que a pesquisa fala de liderança e sua metodologia inclui questões sobre **Engajamento e suporte**, **Questões abertas(e-NPS)**, **Censo de Diversidade** para conhecer melhor os colaboradores e **Intenção de permanecer**, ou seja, o quanto é importante para o colaborador permanecer na empresa.

✓ Janaína (Porto Seguro) enfatizou que essas pesquisas levam bastante insumos e a partir do resultado, são criados planos de ação. Neste ano houve 75% de adesão, o prazo de disponibilidade da pesquisa foi reduzido e houve mais engajando das pessoas que puderam responder através de totem, QR Code no próprio celular e pelo prédio todo. Foi uma pesquisa muito positiva, com ela, é possível saber os pontos que precisam ser melhorados, também os pontos em que a empresa está atingindo as expectativas do colaborador.

Para saber mais, clique nos pilares do nosso hub e escolha uma de nossas opções de ação de desenvolvimento:



✓ Janaína (Porto Seguro) disse que o **Hub de Aprendizado** é um projeto de desenvolvimento que as pessoas terem acesso a trilhas, cursos on-line ou presencial. A maioria é gratuito, porém há os que são pagos, como por exemplo, o curso de Oratória, mais específico e possui consultoria externa. No Hub há o Load (Liderança, Organização, Aceleração e Desenvolvimento), uma vertente voltada somente para a liderança com treinamentos exclusivos.

✓ Janaína (Porto Seguro) apresentou alguns pilares do Hub:

- Comunicação e Confiança;
- Autoconhecimento;
- Transformação Digital, bastante procurado mesmo pelas pessoas que não estão inseridas na Área de Tecnologia;
- Gestão de Pessoas;
- Nosso Jeito.

Os treinamentos são recorrentes e com foco na liderança, pois entendem que o desenvolvimento do líder reflete totalmente na equipe.

✓ Beatriz (IBHE) perguntou se os colaboradores acessam os treinamentos opcionais durante o expediente.

✓ Janaína (Porto Seguro) respondeu que para treinamentos obrigatórios a equipe administrativa, que trabalha fora do atendimento, tem disponibilidade maior para fazer a qualquer momento, só é necessário cumprir o prazo da entrega, já a equipe de atendimento, geralmente entra na grade de escala feita pela Área de Planejamento para que tenham disponibilidade de realizar os treinamentos obrigatórios. Os treinamentos livres ficam na plataforma podendo ser acessados a qualquer momento, ainda não há a possibilidade de acessar externamente, somente colaboradores em home office.

- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou qual o percentual aproximado dos colaboradores que estão no atendimento home office e presencial.
- ✓ Janaína (Porto Seguro) respondeu que no parâmetro geral 50% estão em home office. Já olhando para as estruturas, algumas tem 70% ou 60%.
- ✓ Aline (Sabin) perguntou se há meta de realização de cursos por ano, se isso está dentro do intervalo de escopo, não somente para fomentar uma cultura de aprendizado e se é flexível.
- ✓ Janaína (Porto Seguro) respondeu que o objetivo é atingir 100% de conclusão nos cursos obrigatórios, para isso a Área de Conformidade faz acompanhamento diário para garantir que todos façam, nos demais cursos não existe meta, é feito engajamento comunicando os colaboradores sobre sua disponibilidade.
- ✓ Aline (Sabin) perguntou se a plataforma é da empresa ou se é paga.
- ✓ Janaína (Porto Seguro) respondeu que a plataforma é própria da empresa. Para alguns treinamentos específicos de operação, a Área de Treinamento possui uma plataforma paga.
- ✓ Janaína (Porto Seguro) disse que ainda dentro desse programa, há o **Programa Juntos** que possui uma vertente voltada para a liderança. É composto por 5 grupos de afinidade:
 - Equidade de gênero;
 - Étnico-racial; LGBTQIA+;
 - Pessoas com deficiência;
 - Geracional. São grupos que as pessoas podem entrar e participar de debates para melhorias e assim criar um universo corporativo mais diverso e mais inclusivo, com ferramentas, cursos, acessibilidade e tudo que for necessário.
- ✓ Janaína (Porto Seguro) mostrou algumas iniciativas aplicadas através do Programa Juntos, ideias que foram se consolidando e que hoje são realidade. Nessas iniciativas há a Sensibilização e conteúdos voltados para a liderança, é muito importante que o líder esteja apto a lidar com a diversidade.
- ✓ Janaína (Porto Seguro) falou que foi criado o **Lidera**, uma jornada desenvolvida para mulheres, homens também podem participar, que visa o protagonismo da mulher com palestras e conteúdos para fortalecer a cultura de diversidade.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se surgem histórias de resistência, vencer dificuldades e do lado triste de querer ser protagonista da própria história.
- ✓ Janaína (Porto Seguro) respondeu sim, não somente da vida pessoal, mas da profissional também. Muitas vezes as mulheres precisam conciliar filhos, casa, emprego e não é fácil competir com homens, ainda vivemos em um mundo machista.



E agora, líder? | FAQ

Muito mais que um programa de desenvolvimento,
um acelerador de talentos



Objetivo:

- RECONHECER performance diferenciada
- RETER talentos
- FOMENTAR o processo sucessório
- SUSTENTAR estratégia da Cia

Quem pode participar deste programa?

- Colaboradores da Diretoria de Atendimento que atendam aos critérios de elegibilidade e aos pré-requisitos da função, que desejam se desenvolver e se preparar para se tornar um líder e assumir o cargo de Supervisor de Atendimento.

Critérios de elegibilidade e pré-requisitos:

- 09 meses no cargo atual
- Avaliação de desempenho com conceito final Dentro ou Acima do Esperado
- Ter formação no nível superior completo

Os Operadores de Atendimento, além dos critérios acima, precisam ter, nos últimos 6 meses:

- pesquisa de satisfação com nota maior ou igual a 4,0;
- apenas 1 falta, justificada ou injustificada.

Duração do programa:

- Após a realização do processo seletivo a Jornada de Desenvolvimento do programa poderá durar até 90 dias e contará com agendas de treinamentos teóricos e ações práticas que contemplarão vivências no dia a dia das operações

Após o término do programa eu serei promovido à vaga de Supervisor?

- O programa *E agora, líder?* não garante a promoção para a vaga de supervisão. A promoção para essa vaga dependerá da disponibilidade de vagas na diretoria, da análise da performance dos participantes ao longo do programa e do perfil da operação para qual a vaga estará direcionada.



- ✓ Janaína (Porto Seguro) falou sobre o projeto **E agora, líder?** É um projeto de desenvolvimento que há somente na Diretoria de Atendimento disponibilizado para os colaboradores que tem intenção de se tornar Supervisor de Atendimento. O colaborador pode se inscrever nesse programa, participar de um processo de 90 dias de treinamentos e vivência para se preparar e se possuir a performance necessária e houver vaga disponível na empresa, automaticamente é promovido.
- ✓ Janaína (Porto Seguro) contou que a maioria das vagas, de qualquer nível hierárquico, são disponibilizadas internamente antes de ir para o mercado.
- ✓ Janaína (Porto Seguro) mencionou o propósito da empresa que é "ser cada vez mais um porto seguro para as pessoas e seus sonhos".
- ✓ Janaína (Porto Seguro) compartilhou que estão passando por mudança de Presidência a partir do próximo ano e há um projeto para o resgate da cultura.
- ✓ Beatriz (IBHE) achou interessante os dois paralelos das apresentações em que a Dasa está com mudança de cultura e a Porto Seguro no resgate da cultura.
- ✓ Beatriz (IBHE) sugeriu marcar uma reunião extra com o Grupo no mês de Dezembro para finalização do tema em discussão. Deixou alinhado com o representante da Camil para se apresentar e que irá convocar o representante da Icatu para se apresentar também na reunião extra.
- ✓ Aline (Sabin) falou que o tema Gestão de performance foi um tema que trouxe muita troca, o Desenvolvimento de líderes e Engajamento é algo importante que precisa trazer ensinamentos e vontade dessas pessoas crescerem e pertencerem à organização.
- ✓ Elenice (Tratho) falou que teve muitos insights nessa reunião e que vai usar para desenvolver na sua empresa.
- ✓ Beatriz (IBHE) Agradeceu a todos e finalizou a reunião.

Próxima reunião: 08/Dez

Horário: 09h00 às 10h30