



ENGAJAMENTO PROATIVO DA FORÇA DE TRABALHO AO MODELO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO

RESUMO

O engajamento para a gestão de pessoas é o laço do profissional com o trabalho que ele realiza e com a organização. Esse laço acaba desenvolvendo uma postura mais cooperativa, empenhada, otimista, disposta e de autodesenvolvimento. Além disso, o profissional engajado pode ser mais produtivo e eficiente, ao realizar suas tarefas com mais qualidade. Visando todo esse conceito e contribuir o objetivo operacional da MC e do MCS de Aumentar a satisfação dos empregados a UGR São Mateus iniciou em maio de 2017 a prática de fazer um vídeo jornal da área, ao qual é elaborado mensalmente pela força de trabalho da UGR com coordenação do grupo do objetivo (representado por integrantes de cada setor da área da UGR, e coordenado pelo gerente de departamento). Esse vídeo é repassado durante as reuniões estruturadas, e em seu conteúdo abrange informações da área, que muitos não sabem como atividades desenvolvidas pelos colaboradores, avisos importantes, acontecimentos pessoais marcantes, reforçando a valorização de cada integrante da área, incentivando a integração de todos através de revezamento em participações. Além disso, aproveitou se essa ferramenta para disseminação do MEG e aplicação de seus conceitos de forma dinâmica e simples estimulando o aprendizado e memorização dos conceitos.

PALAVRAS-CHAVE: MEG, satisfação, gestão.

CONTEÚDO DO TRABALHO

Introdução

Desde 2001, com a adoção do Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) pela MC (Unidade Metropolitana Centro – Sabesp) as práticas de aprendizado se tornaram sistematizadas, tomando por base a aplicação do conceito PDCA e PDCL. O sistema de controle e aprendizado da MC (Fig. 01) contempla um conjunto de práticas estruturadas e integradas que se desenvolvem, em ciclos anuais, no mínimo, a partir de diretrizes e metas do Planejamento Operacional (PO-PL0004), Relatório de Avaliação da Gestão, Relatório de Auditoria de SIS, Agenda Aprendizado e informações obtidas em benchmarking.

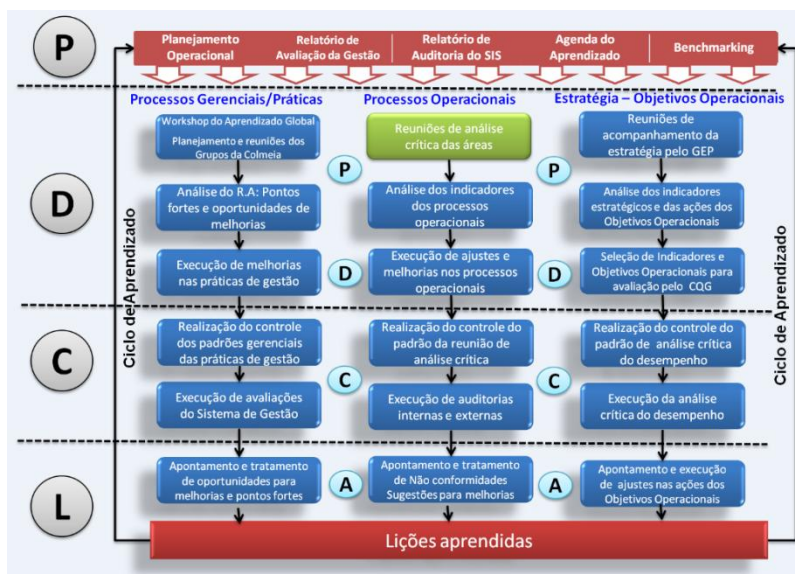


Fig. 01 - Sistema de controle e aprendizado da MX

Em agosto/2011 os setores de abastecimento da MC e suas respectivas ligações foram distribuídos em 04 Unidades de Gerenciamento Regionais (UGRs), sendo uma delas a Organização Candidata (OC). A UGR São Mateus.



A UGR São Mateus tem como objetivo operacional aumentar a satisfação dos empregados e aperfeiçoar o sistema de gestão, que é desmembrado do planejamento tático, estratégico (Fig 2) da Sabesp, que tem como origem a Missão: “ Prestar serviços de saneamento, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e do meio ambiente.”, Visão:” "Ser referência mundial na prestação de serviços de saneamento, de forma sustentável, competitiva e inovadora, com foco no cliente" e Valores:”Respeitar o meio ambiente, Respeito a pessoas, integridade, entre outro”.

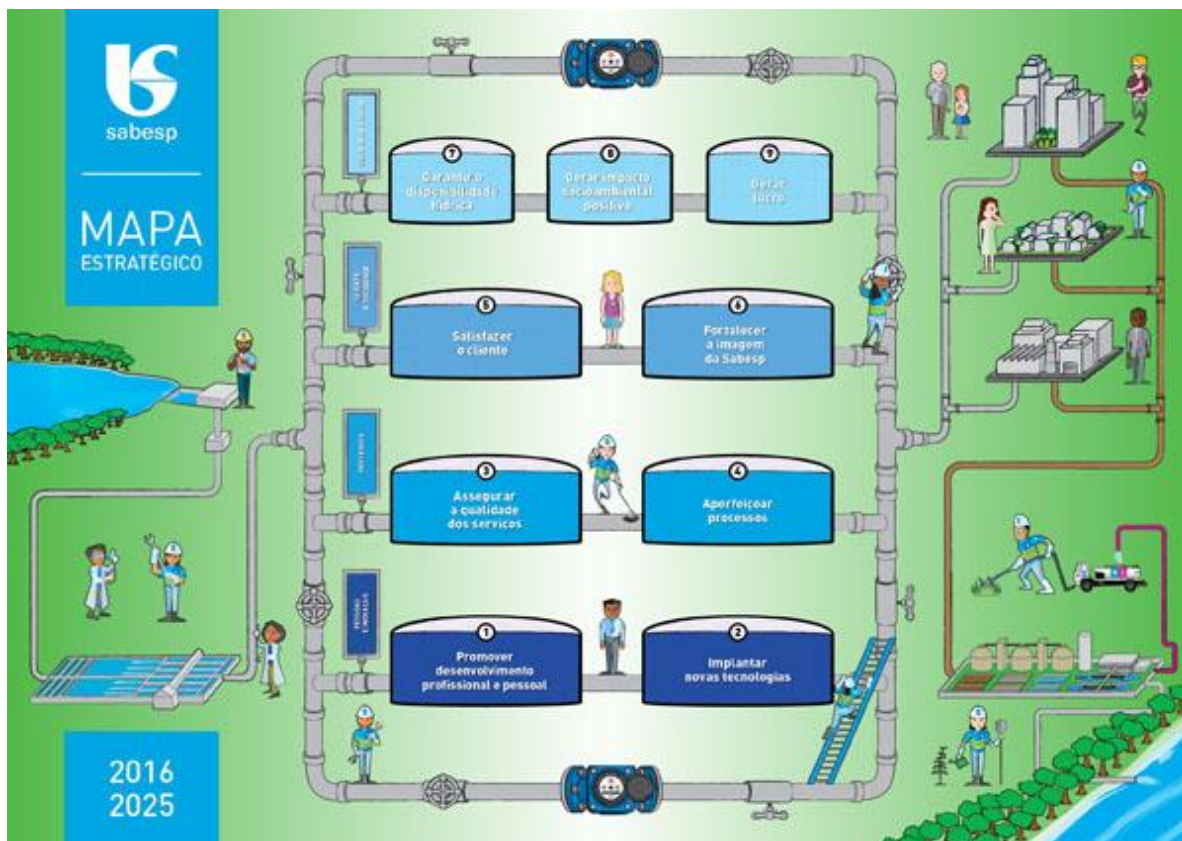


Figura 2: Mapa estratégico Sabesp

Logo a partir desses objetivos foram elaboradas ações que permitisse atingir os objetivos, como a que será descrita no trabalho, que é de fazer com que a força de trabalho de forma proativa se envolva em questões de gestão da organização como o modelo de gestão e permita, portanto que alcance melhor os resultados.

Objetivo(s)

O objetivo dessa ação, portanto é envolver a força de trabalho a gestão da organização especificamente ao modelo de excelência em gestão, estimulando a utilizar conceitos, e assim permitir que consiga também aperfeiçoar o processo de gestão, e concorrer a prêmios como o PNQS (Prêmio Nacional da Qualidade e Saneamento). Como a prática também envolve quesitos da força de trabalho as ações pode ser conjuntas com itens que melhore o clima da área, e contribuir, portanto com o objetivo departamental da área de aumentar a satisfação dos funcionários. Na Figura 3 tem o mapa dos objetivos departamentais da UGR São Mateus.

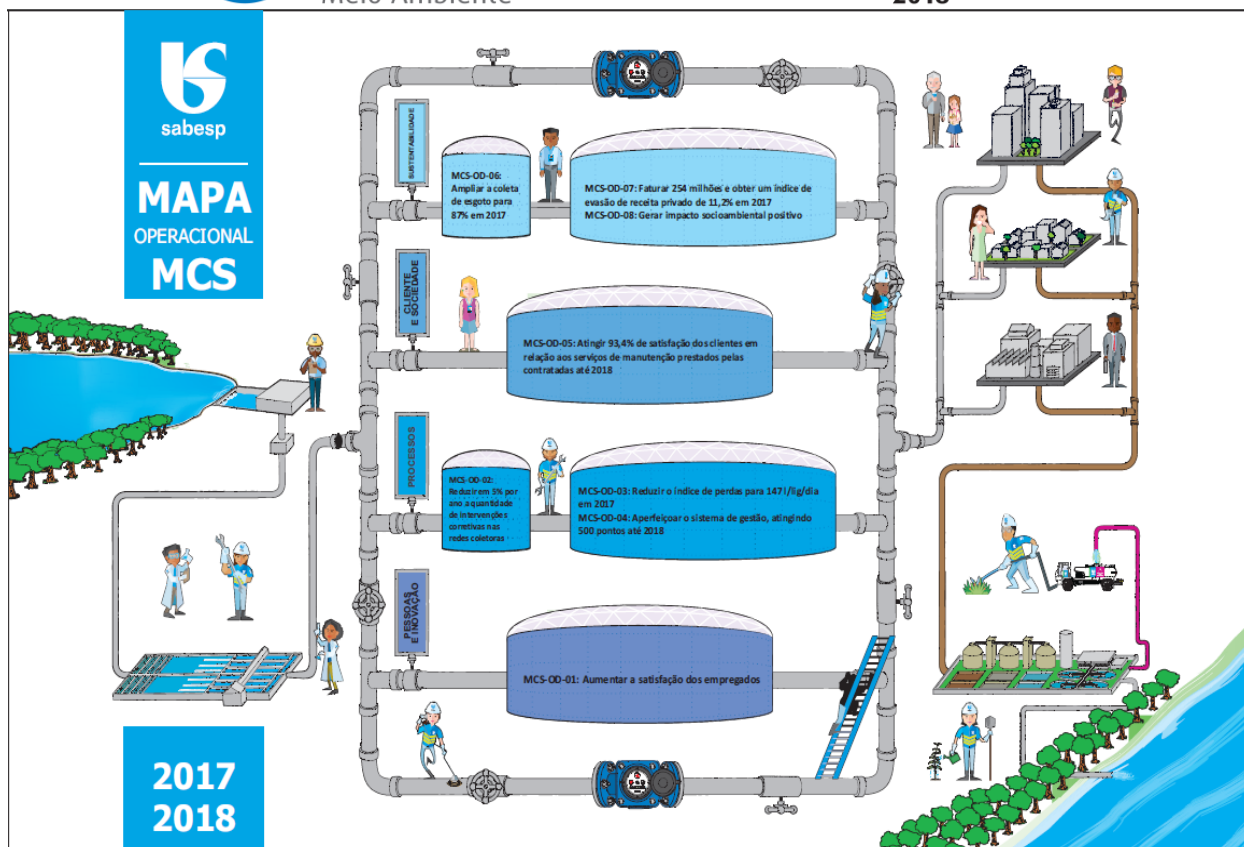


Figura 3: Mapa objetivo operacional UGR São Mateus

Metodologia Utilizada

A partir da introdução da ideia, foi utilizado a ferramenta 5W2H e feito a distribuição de como seria feito a ação, e nisso concluiu que o melhor item seria um vídeo jornal durante a reunião estruturada que é uma prática que ocorre mensalmente na unidade, e, portanto poderia ser o momento ideal de se trabalhar com a força de trabalho, e como existe a questão de eficiência, e prazos, acreditou que um vídeo seria uma forma rápida e fácil de aplicar os conceitos, sendo que poderia permitir a participação de mais pessoas nesse item.

Separou, portanto roteiros a seguir, que tivesse como abrangência os dois objetivos, e distribuiu ao grupo tarefas, sendo que todo roteiro, edição, gravação entre outros, feito pela força de trabalho, portanto envolvendo todos a participar e realizar. Havendo sendo o foco de disseminar o novo MEG21 e também assim aprender os conceitos.

Para que ficasse fácil de compreender a linguagem que é toda formal foi apresentada de forma dinâmica esse vídeo utilizando personagens de televisão, referências que possibilitasse uma memorização mais fácil. Conforme Figura 4.

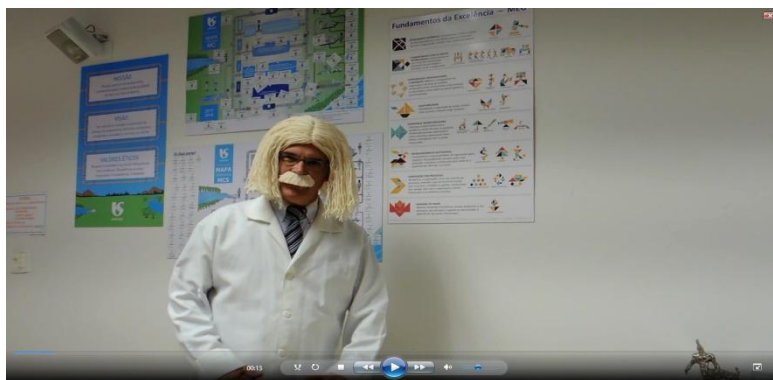


Figura 4: Funcionário representado o professor Raimundo.



Resultados Obtidos

Os resultados obtidos foram muito satisfatórios para unidade, a coleta é qualitativa, pois o feedback apresentado pelos colaboradores correspondeu com a expectativa de que o processo estava de acordo. A mensuração do MEG, ou seja, quesito de do objetivo de aperfeiçoar o sistema de gestão não foi mensurado no ano de 2017 porque a unidade não se candidatou a nenhum prêmio, porém a unidade em que se baseia a MC, recebeu o prêmio Melhores em Gestão em destaque, ou seja com apoio dessas práticas.

Refrente ao objetivo de aumentar a satisfação dos empregados, teve o resultado satisfatório foi alcançou a meta pré-estabelecida na pesquisa de clima organizacional conforme apresentado em figura 5.

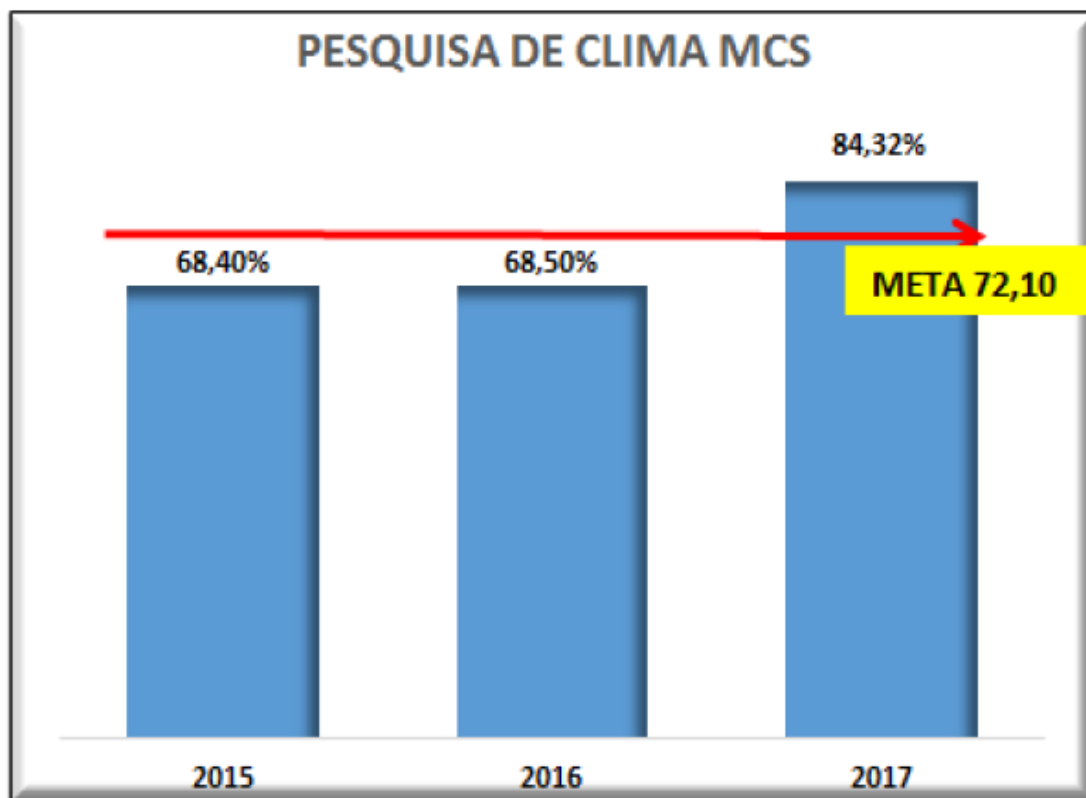


Figura 5: Resultado da pesquisa de clima UGR São Mateus

Análise e Discussão dos Resultados

A ação foi uma inovação dentre os departamentos, pois nenhum departamento da MC realiza essa atividade, além de que a própria força de trabalho elabora de forma proativa e rotativa, permitindo espaço para criatividade, descontração, visão sistêmica da área entre outros itens. E essa ação pode se estender para outros setores, em um nível de hierarquia que permita a participação de quase todos da força de trabalho, pois isso demonstrara o respeito, valorização, entre outros itens. Permitindo também que o conteúdo muitas vezes visto de forma difícil pelos outros o MEG, seja algo mais simples.

Quando isso acontece, o funcionário cria uma ligação afetiva com a empresa, o que o leva a empregar um alto índice de energia na realização de suas tarefas. Ela é seguida por entusiasmo, comprometimento e resiliência, levando a resultados expressivos.

Uma vez que o projeto gera uma série de resultados qualitativos importantes, tais como melhoria da motivação dos funcionários e consequentemente melhoria na Qualidade de vida no trabalho, é possível afirmar que de forma indireta a iniciativa gera resultados positivos em Saúde do Trabalho na MC.

Além disso a UGR Jardins veio a unidade conhecer a prática para tentar implantar em sua área, pois admirou.



Conclusões/Recomendações

Após todo contexto observa-se que uma pequena ação foi muito importante para dois grandes objetivos da organização principalmente uma de saneamento, pois essa muitas vezes, tem equipes que encontrassem desmotivadas pelas dificuldades encontradas na área, ou por muitas vezes não se adaptaram a quesitos de gestão entre outros e assim com a ação de fazer um jornal pode-se, portanto permitir uma valorização da equipe, um engajamento, um aprendizado entre outros itens fundamentais para o processo da organização.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. NEOTRIAD. < <http://gestaodeequipes.com.br/engajamento-da-equipe-entenda-por-que-ele-e-importante/>> Visitado em 11/05/2018.
2. FNQ. Modelo de excelência da Gestão (MEG). 21ª Edição, São Paulo, 2016.