

ENGAJANDO A FORÇA DE TRABALHO A INOVAR

Amanda Araujo Silva⁽¹⁾

Pós-Graduada em Enfermagem do Trabalho pela Universidade Cruzeiro do Sul.

Aline Cristina Cardoso⁽²⁾

Graduanda em Marketing pela Faculdade Estácio

Ozias José dos Santos⁽³⁾

Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos pela Universidade Cruzeiro do Sul autores.

Raquel Yumi Kishimoto de Araujo⁽⁴⁾

Tecnologia em Saneamento Ambiental pela Universidade Estadual de Campinas

Glauco Roberto Yalenti⁽⁵⁾

Ensino Médio pela Escola Estadual Benedita Ribas Furtado Silveira

Endereço⁽¹⁾: Rua Nelson de Oliveira, 50 – Bairro: Jardim Sapopemba – Cidade: São Paulo – Estado: SP - CEP: 03976-010 - País Brasil- Tel: +55 (11) 2010-3552 - e-mail: amandaaraujo@sabesp.com.br.

RESUMO

Empresas cada vez mais competitivas e em busca de melhorar suas atividades, buscar eficiência e o principal inovar, devido o aumento da produtividade, desempenho e competitividade de uma empresa e que se não inovar estará deixando a possibilidade de se manter no mercado. Visando esses itens a UGR São Mateus vem desde 2017 buscando criar um ambiente favorável a inovação realizando ações voltadas a engajar a força de trabalho, permitir um clima satisfatório, fornecendo ferramentas, agregando conhecimentos e integrações, afim de fazer com que a unidade tenha aprimoramento de processos, se torne cada vez mais competitiva com tecnologias e itens inovadores obtendo acréscimo na margem operacional.

Avaliando as inovações implementadas e comparando ao ano de 2017 a 2020 que foi o momento da estruturação da prática ocorreu um aumento de 60% das inovações, e com a força de trabalho mais engajada propondo melhorias e buscando otimizar e melhorar o ambiente. Além de inovações percebe-se uma motivação e satisfação através dos feedbacks realizado a partir de cada ação realizada.

A prática está ligada principalmente ao fundamento “Compromisso com as partes interessadas”, da 21ª Edição do MEG (Modelo de excelência de Gestão).

PALAVRAS-CHAVE: Inovação, Engajamento, gestão. Poderão.

CONTEÚDO DO TRABALHO

Introdução:

A competitividade e a busca por excelência entre as empresas vem sendo realizadas a partir de organizações investirem em um ambiente inovador, criando novos produtos, aperfeiçoando processos ou outras melhorias que possam ser consideradas inovações no mercado. Logo seguindo essa contextualização a Unidade de Gerenciamento Regional de São Mateus – Sabesp desde 2017 vem promovendo ações para permitir um ambiente favorável a inovação e buscando engajamento da força de trabalho.

A inovação passou a ser fator determinante de desenvolvimento e sucesso, tanto para empresas como para países. O entendimento que envolve esta questão preconiza que não basta produzir de modo eficiente, oferecendo qualidade e uma gama maior de produtos, é preciso que sejam ofertadas novidades, aperfeiçoamentos, ou então, características totalmente novas comparativamente aos produtos já existentes. Adotar inovações representa gerar, desenvolver e implantar ideias ou procedimentos novos. Estes podem ser novos produtos ou serviços, novas tecnologias para procedimentos produtivos, novas estruturas ou sistemas administrativos, isto é, ter componentes novos no sentido de inovar. Assim, a inovação é uma alternativa para promover modificações na organização, seja com o objetivo de responder às mudanças nos ambientes internos ou externos, ou ainda, como uma ação antecipada aos concorrentes, e com o intuito de influenciar o ambiente (ROPELATO; SILVEIRA; MACHADO, 2010).

Em termos gerais, engajamento do funcionário é o nível envolvimento e apego emocional aos interesses e necessidades da organização de um dado colaborador qualquer. É quanto ele está conectado aos deveres de trabalho, à sua posição na empresa, aos seus colegas e a cultura organizacional. (CAMPOS, A; 2021)

Dessa forma a unidade avaliou a necessidade e oportunidade de melhoria e em seu planejamento operacional definiu como ação realizar atividades que contribuam com que colaboradores se tornem inovadores e engajados as atividades da empresa.

E pode se observar um impacto favorável na organização em aspecto a inovação analisando as ideias implantadas de 2017 a 2020 com um aumento de mais de 60%, o que proporciona melhorias de processos, relacionamentos de cliente internos e externos, satisfação da força de trabalho além de melhorar a imagem da empresa na aprimoração constante de seus serviços.

O engajamento também ajuda a garantir que cada funcionário está totalmente comprometido com a missão, objetivos e valores da empresa e que permaneçam encorajados e inspirados a contribuir para o sucesso geral do negócio. (CAMPOS, A; 2021).

Portanto o trabalho irá apresentar as ações trabalhadas, metodologia e resultados alcançados.

Objetivo:

Estruturar e implantar atividades que permitam um ambiente favorável a inovação e com engajamento da força de trabalho buscando acréscimo na margem operacional, através de iniciativas mensuráveis e alinhadas ao negócio e a estratégia, alcançando MOP e MOT.

Metodologia utilizada:

O processo de Planejamento em todos os níveis organizacionais, ocorre de forma participativa, pois promove a integração entre processos, áreas e pessoas, está estruturado em etapas contemplando a formulação e implementação das estratégias, acompanhamento, controle e orçamento. O Planejamento da Sabesp ocorre em quatro níveis: Planejamento Estratégico Sabesp (quadrienal); Planejamento Tático Diretoria (bienal); Planejamento Operacional da Unidade (bienal) e o Planejamento Operacional Departamental. Sendo esse último em que a UGR São Mateus responsável pela concepção da prática tem mais autonomia nas construções de objetivos e ações.

Para a construção do planejamento utiliza-se as diretrizes e estratégias de negócio da organização definidas a partir de demandas dos acionistas, considerando as necessidades das partes interessadas e o ambiente interno e externo. As principais fontes utilizadas são: os programas de governo, aspectos jurídico-institucionais, tendências políticas e econômicas, panorama setorial, estudos demográficos, planos diretores de água e esgoto, informações extraídas das legislações, análises de especialistas e consultorias, dentre outras. (m_2016).

Utiliza-se como ferramenta para análise das forças impulsoras e restritivas do ambiente externo, o método PESTAL que permite um estudo aprofundado com base em fatores Políticos (P), Econômicos (E), Sociais (S), Tecnológicos (T), Ambientais (A) e Legais (L), capazes de influenciar a atividade da empresa.

Desde 2002, bienalmente, a Unidade de Negócio Centro em que a UGR São Mateus faz parte, utiliza como uma das entradas, visando identificar as principais oportunidades e ameaças à sua operação: a análise do macroambiente, a identificação das características do setor de atuação e suas tendências, previamente elaboradas nos Planejamentos Estratégico e Tático. Proativamente, a análise do ambiente é complementada com temas relevantes como, por exemplo, o diagnóstico e prognóstico de água, esgoto e vendas, e palestras que apresentam a situação atual e suas tendências. Essas apresentações têm o objetivo de fornecer subsídios aos participantes para identificarem as principais oportunidades e ameaças às atividades da MC e são utilizadas para análise de priorização da matriz SWOT MC e da Matriz de Análise Empresarial.

A partir dessas premissas no Planejamento Operacional Departamental que a UGR São Mateus elabora, ela promove a identificação das mudanças culturais e avaliação dos cenários internos e externos para definir sua estratégia. E assim com a Matriz SWOT (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças), a análise PESTAL dados das pesquisas de satisfação dos clientes, demandas de partes interessadas, resultados de desempenho, estudos e projetos. Ela constrói o seu planejamento com indicadores e metas desdobrados do planejamento da unidade de negócio centro, respeitando as características e potencial da área, sendo anualmente revisado e avaliado, conforme procedimento PO QA0038-Gestão de Aprendizagem.

Diante da análise de cenários a UGR identificou que empresas estariam em busca de novas tecnologias aperfeiçoamento de práticas, verificou a redução de força de trabalho devido adesão de funcionários ao Programa de Retenção de conhecimento, que ofertava o desligamento daquele colaborador em tempo programado para o repasse de informações ao restante sem que a empresa tenha prejuízos. Assim observou que seriam fraquezas e que a oportunidade seria buscar essas tecnologias e a força para a unidade é o engajamento que vem pré-existente na maioria dos colaboradores.

Logo em agregando em diversas ações foi se construindo diversas atividades que permitisse um ambiente favorável a inovação iniciando pelo objetivo operacional de aumentar a satisfação da força de trabalho e sendo reestruturado em 2020 para ação Departamental “Criar um ambiente favorável para inovação”.

Após esse foi elaborado um grupo interdisciplinar e a partir de ações já programada no planejamento operacional como coleta de sugestões da força de trabalho e utilização da ferramenta Canvas foi desenvolvido um cronograma e atividades que permitisse concretizar o objetivo almejado, como:

1. Workshop - Levantamento Problemas/ Brainstormg: evento que reunisse toda a força de trabalho sem as lideranças para um levantamento de problemas, verificar possíveis soluções em conjunto, apresentar inovações passadas, problemas atuais e assim reunir ideias que poderiam ser possíveis inovações.
2. Repassar informações de prêmios, inovações etc pelos canais de comunicação: ao escrever um trabalho em congressos e premiações desenvolve aquele colaborador a configurar uma criação, dessa forma repassando as informações e incentivando colaboradores possíveis novas ideias.
3. Desenvolver a cultura de integrar células e fornecedores: com a integração e possível compartilhamento de ideias e criações novas, assim foi reunido prestadoras de serviços e assim foi feito eventos com a força de trabalho para aumentar sua visão sistêmica e conhecimento.
4. Coaching para desenvolvimento de cases: através de um consultor externo foi explicado como fazer a escrita de trabalhos para prêmios sendo aberto para toda a força de trabalho.
5. Workshop com as lideranças da UGR: as lideranças são os principais fatores para que a força de trabalho esteja engajada e satisfeita a darem ideia dessa forma foi reunido esses e proposto dinâmicas e ações que permitisse aproximação com seus colaboradores.
6. Acompanhar e apoiar as ideias a serem implantadas: o grupo se propôs a acompanhar todas ideias propostas no workshop afim de garantir um feedback a força de trabalho para que não tivesse uma desmotivação em contribuições futuras.
7. Implementar um canal de sugestão: muitas vezes o colaborador tem uma ideia, mas não sabe aonde pode ofertar a sugestão, dessa forma com um e-mail criado para isso e disponibilizado aos colaboradores permite que eles possam ter mais engajamento.
8. Benchmarking com empresa externa: é fundamental ter uma visão externa de outras empresas para análise de ambiente e oportunidades, como a Amazon vem se destacando no mercado de tecnologias buscamos conhecer os seus produtos e tecnologias.
9. Implementar plano de reconhecimento interno na UGR São Mateus: é fundamental que a empresa sempre retorne aquele esforço prestado pelo colaborador afim de o motivar e o engajar cada vez a contribuir e estar satisfeito com o que foi prestado, assim em datas comemorativas foi feito pequenas celebrações e entregue brindes como também ao final do ano foi dedicado um evento de reconhecimento para todos.
10. Promover a disseminação de conhecimento da força de trabalho, através de conhecimentos, fazendo com que não tenha custos externos, utilizando recursos próprios e reconhecendo o colaborador.

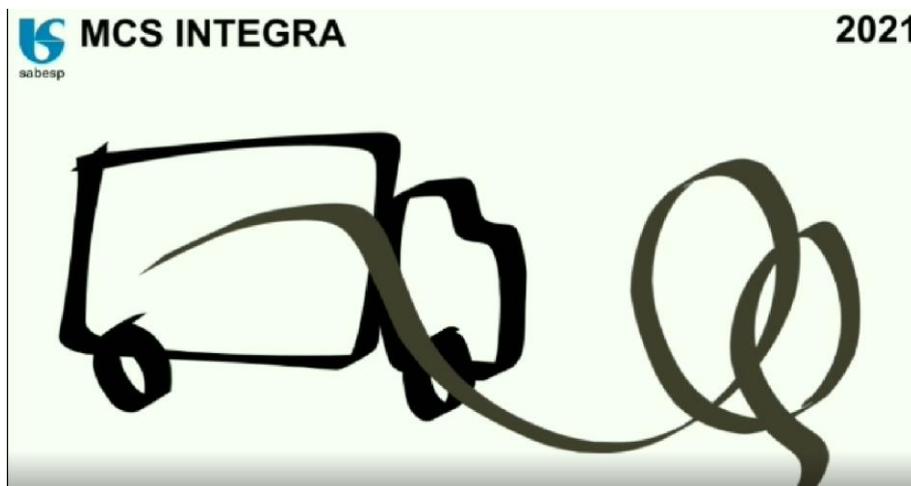


Figura 1: Vídeo desenvolvido pelo colaborador para integração das equipes

Resultados obtidos:

Como as ações são voltadas para pessoas a maior busca e medição de resultados parte de aspectos qualitativos como feedbacks das ações, participações como também interesses em novas ações.

Um dos resultados que muitos colaboradores compartilharam foi da ideia que era necessário uma aproximação da gerência com colaboradores da “ponta” que não estão diretamente com essa liderança, o grupo então criou uma ação nomeada “Papo Reto” que seria encontros desses gerentes com a força de trabalho, trimestralmente em que seria abordados assuntos relacionados a trabalho até pessoal. O que trouxe durante evento feedback positivos dos 90% dos colaboradores participantes pois 10% estavam de férias ou afastados, todos enfatizaram que a ação era satisfatória e deveria ter permanência constante na unidade.

Já no cenário de inovação obtemos um crescimento em 2020 de 60% comparado a 2017 que foi o ano em iniciou o planejamento, figura 1.

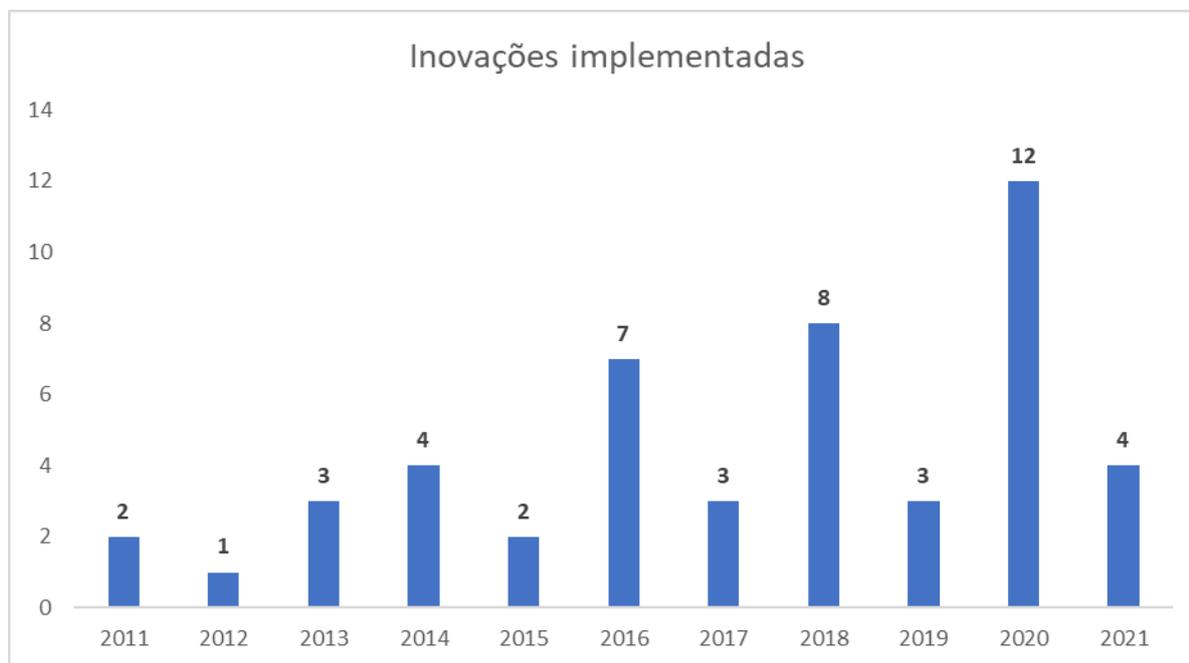


Figura 2: Evolução das inovações implementadas na UGR São Mateus

Além dessa taxa de evolução das inovações o resultado pode ser avaliado pela participação das equipes no Workshop em que tivemos o resultado da Tabela 1.

Tabela 1: Sugestões identificadas no Workshop da Inovação

	Sugestões identificadas no Workshop			
	Melhoria	Possível Inovação	Gerencia analisar	Já está em andamento
COMERCIAL	23	5	9	5
POLO ÁGUA	19	9	19	4
POLO ESGOTO	28	5	19	5
ITENS ADM E OUTROS	15	2	5	6
TOTAL	85	21	52	20

Analises e discussão dos resultados:

Conforme procedimento do planejamento operacional é realizado trimestralmente uma avaliação de desempenho das ações operacionais e, portanto, é feito um acompanhamento e controle das ações e progressos alcançados, próximos passos e resultados alcançados e esperados.

Nas análises efetuadas foi possível ver que essa ação operacional de criar um ambiente favorável para inovação impactava diversas outras ações, pois com as ideias e sugestões havia contribuições em outras ações, também foi visto que teve um aumento da percepção da força de trabalho com mais envolvimento e sugestões. Além disso inovações implementadas permitiram agilidade e processo como inteligência artificial em atendimento por WhatsApp para clientes fez com que tivesse um retorno de maior relacionamento com cliente e mais produtividade naquele atendimento. Também houve melhorias de processos como buscar evitar erros de duplicidade em hidrômetros que tinha uma demanda alta de 5 a 10 solicitações por dia reduzindo a quase zero, entre outras que tornaram um ambiente mais competitivo e trazendo até outras unidades da Sabesp a vim fazer benchmarking para conhecimento do processo.

AVALIAÇÃO DAS PRÁTICAS APLICADAS NO PERÍODO



Figura 3: Avaliação da prática de disseminação de conhecimento

AVALIAÇÃO DAS PRÁTICAS APLICADAS NO PERÍODO

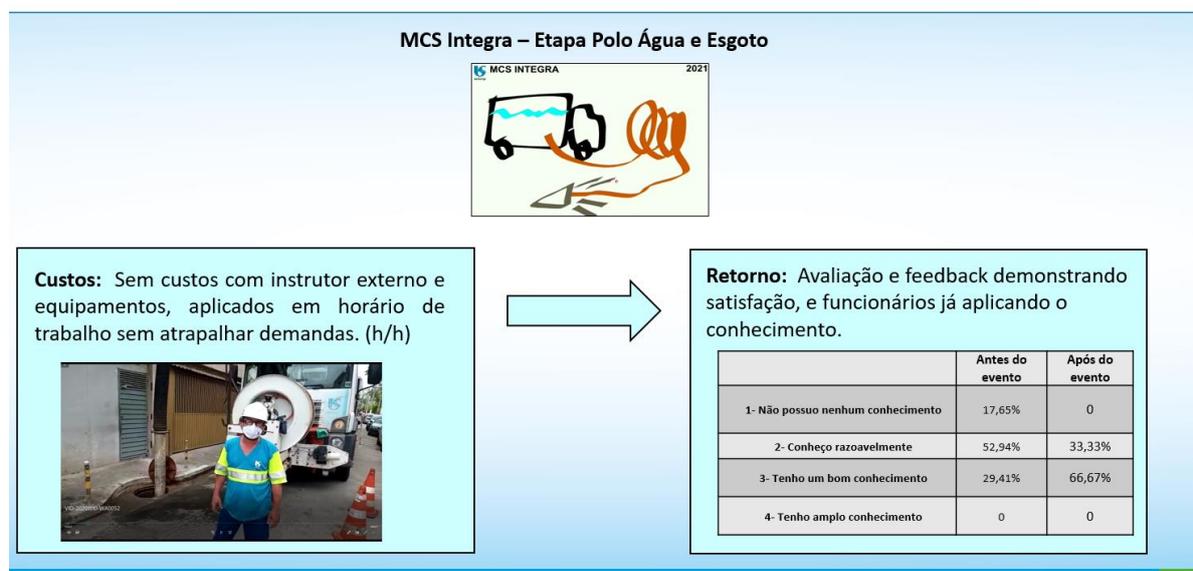


Figura 4: Avaliação da prática de integração

AVALIAÇÃO DAS PRÁTICAS APLICADAS NO PERÍODO



Reconhecimento da FT – Datas Comemorativas

Feito por uma mulher

Marie Curie (1867 - 1934)

A cientista polonesa foi a primeira mulher a ser admitida no Pantheon de Paris por méritos próprios. Não é por menos, já que foi pioneira em diversos aspectos: foi quem descobriu dois elementos da tabela periódica (Polônio e Rádio), quem descobriu o rádio e a teoria da radioatividade, foi a primeira professora admitida na Universidade de Paris e a primeira pessoa a receber duas vezes o Prêmio Nobel.

#diadamulheretododia 14:23



Feito por uma mulher

Sônia Regina, MCGM

Entre os salões em maio de 1988 nos Açúdos Santa Amara e Americanais. São tempos aqueles. Depois começou uma jornada para o arrendimento da Agência de São Mateus onde ficou por 8 meses. Após isso foi para o Hospital de São João, onde para São Mateus em 2018 e agora trabalho com o apoio de Participação Comunitária. Aprendi muito no atendimento, tem o meu desenvolvimento profissional e pessoal, o reconhecimento e me sinto como parte desse mundo maravilhoso. Estou muito agradada em fazer parte do papel social desta empresa.

#juntasfazemosadiferença 14:56

Custos: Brindes e stand up






Retorno: Avaliação e feedback demonstrando satisfação, busca melhoria no clima e reconhecimento.



Figura 5: Avaliação da prática de reconhecimento

É relevante criar um ambiente a inovação também por fazer com que a força de trabalho tenha mais comprometimento as atividades, alcance uma visão sistêmica consegue estar atenta ao mercado de trabalho e efetuar de forma constante melhorias em processo, que consequentemente implanta melhores resultados para a unidade. E com resultados apresentado pode se ter a dimensão de todos esses itens e ter a dimensão da importância para todas as instituições.

Conclusões/Recomendações

Esse trabalho ele é fundamental nas organizações pois oferece a oportunidade da empresa ser mais competitiva, possibilita melhorias em diversos setores, permite com que contribua com a força de trabalho a ser mais engajada com seu trabalho e busque desenvolvimento e aperfeiçoar seus processo e assim permitir que a empresa seja qualificada em gestão ao participar de prêmios como também com que seja reconhecida com seus bons projetos.

Para empresas que também buscam melhorias na gestão participando em premiações também tem papel fundamental em possibilitar no ambiente de trabalho um local propicio a inovação, engajar os colaboradores e buscar constantemente a eficiência em sua prestação e o alcance de melhores resultados, de forma mais ágil e proativa.

O Trabalho é contínuo que tem que ser sempre revisado pois as ações devem permitir com que as pessoas sintam vontade de participar, e conforme a teoria de Maslow as necessidades e expectativas do ser humano sempre altera e nunca estão satisfeitas sempre alterando portanto ao envolver pessoas tem que se pensar em formas diferentes de fazer com que esses sejam participantes constantes das ações. Após é possível com que a unidade seja mais inovadora e busque ser destaque no mercado.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. CAMPOS, A. *O que é engajamento no Trabalho? Saiba tudo aqui.* Mindsight talento analytics Federation, < <https://mindsight.com.br/o-que-e-engajamento-no-trabalho-saiba-tudo-aqui/>> Acessado em 21/05/2021.
2. ZEN, CA., MACHADO, BD., LOPEZ, AIJ BORGES, MC., MENEZES, DC. *Rota da Inovação: Uma Proposta de Metodologia de Gestão da Inovação* <<https://www.scielo.br/pdf/rac/v21n6/1982-7849-rac-21-06-0875.pdf>> Acessado em 16/05/2020
3. CHIBÁS, FO., PANTALEON, EM., ROCHA, A., et. *GESTÃO DA INOVAÇÃO E DA CRIATIVIDADE HOJE: APONTES E REFLEXÕES*, HOLOS, Ano 29, Vol. 3 ,2013 <<http://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/HOLOS/article/viewFile/1082/678>>.Acessado em 16/05/2020.