

EVENTO PÃO COM MANTEIGA

“COMO A COMUNICAÇÃO PODE AUXILIAR
NA CRIAÇÃO DE UM MELHOR AMBIENTE
PARA SE TRABALHAR”.

Tatiane Shirazawa

Diretora de Relacionamento

Research Giftwork Journey
Passion Family Innovation Trust

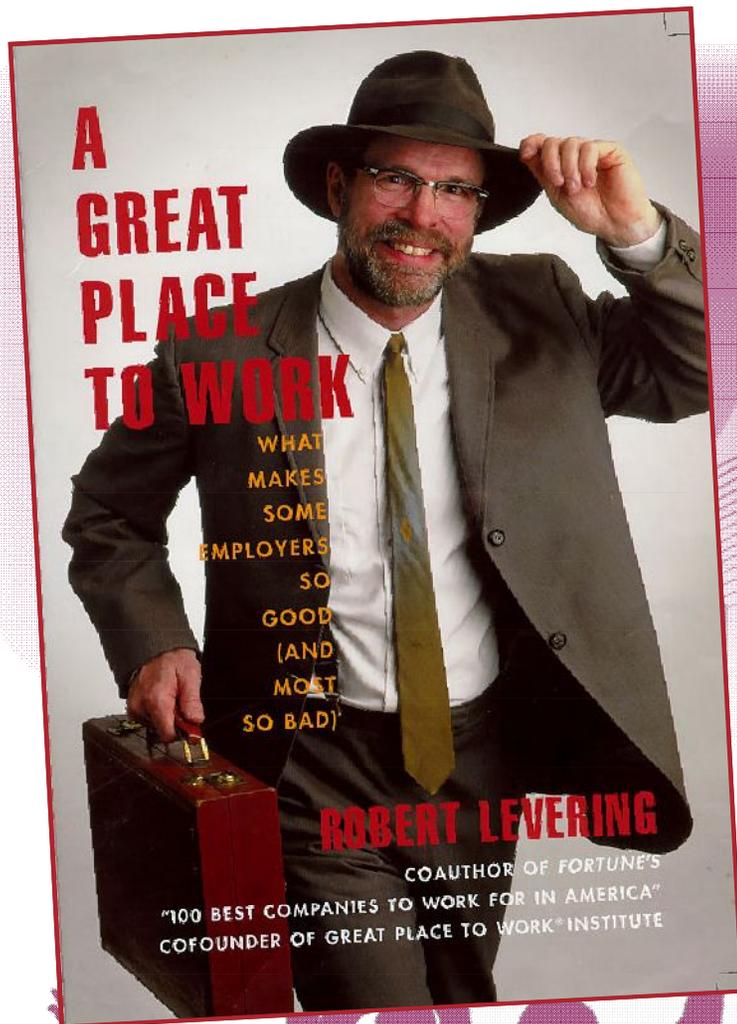
Great Place to Work® - Missão



“Construir uma **sociedade melhor,**
ajudando empresas a
transformar seu ambiente”
de trabalho



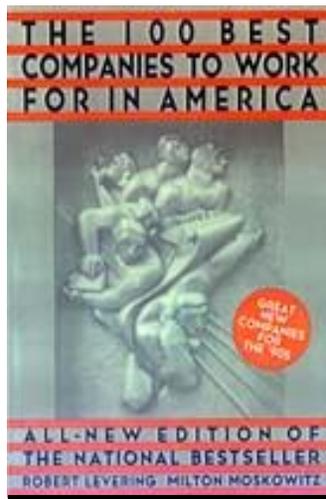
Da Prática para a Teoria



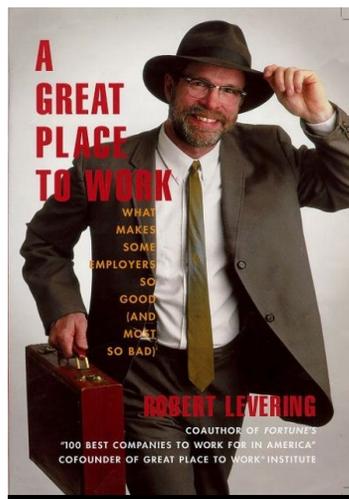
“Qualquer empresa, de qualquer tamanho, em qualquer lugar, pode se tornar um excelente lugar para trabalhar”

Robert Levering,
Fundador do
Great Place to Work®

Evolução



1984



1988



1992



1998

Presença Global (em 2010):



46
países

10 milhões
de colaboradores representados

6.000
empresas participantes

25 milhões
de leitores

Parceiros Globais



THE ECONOMIC TIMES



LE FIGARO économie

Die Presse FREI SEIT 1848

Melhores Empresas para Trabalhar



GREAT PLACE TO WORK
Mejores Empresas para Trabajar 2011
América Latina



Melhores Empresas para Trabalhar

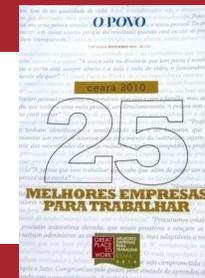


Empresas de TI

Agências de Comunicação



Melhores Empresas para Trabalhar



Campinas

Paraná

Pernambuco

Ceará

Rio de Janeiro

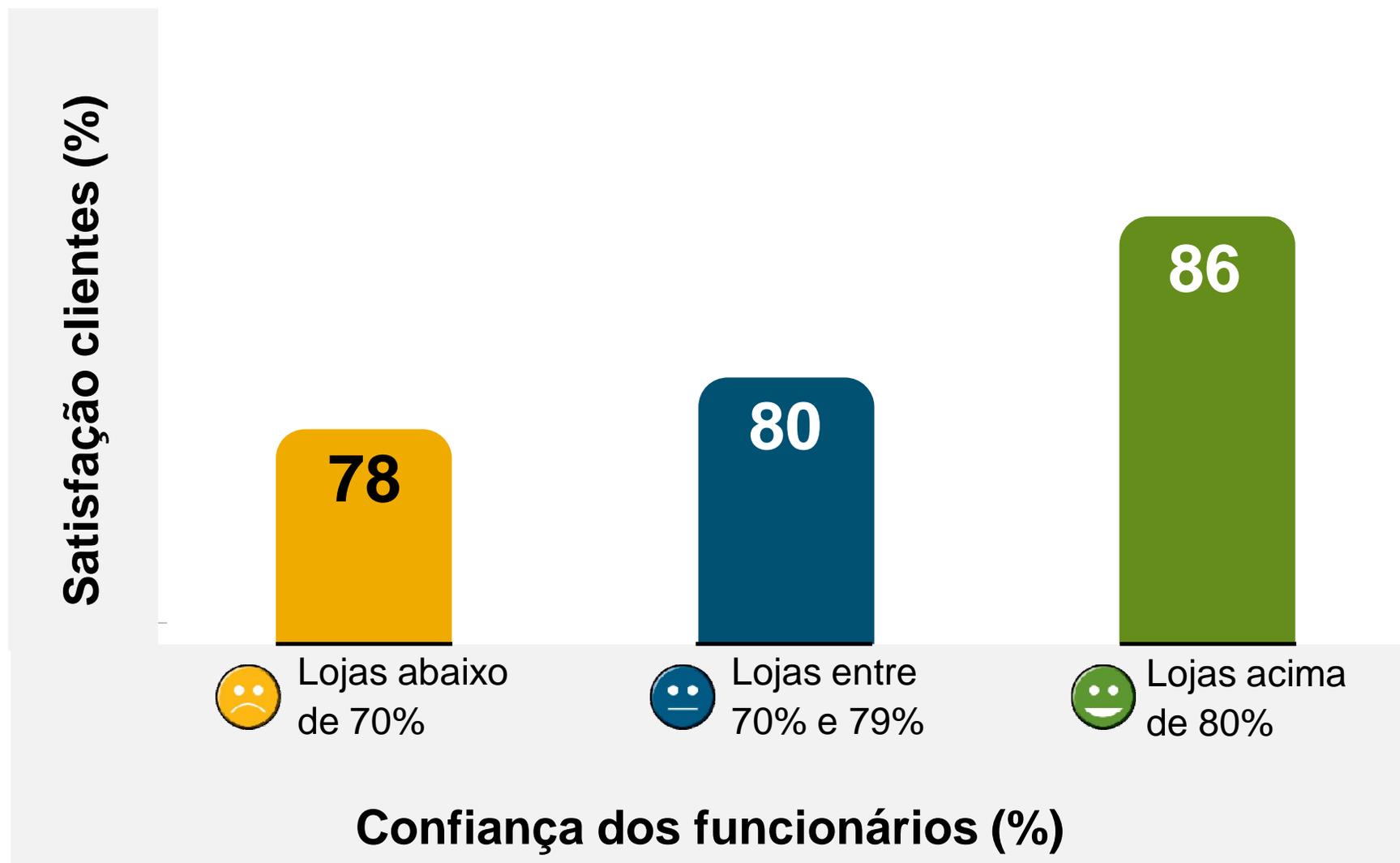
Centro-Oeste

Rio Grande do Sul

IMPACTOS DO AMBIENTE DE TRABALHO PARA OS RESULTADOS DE NEGÓCIO

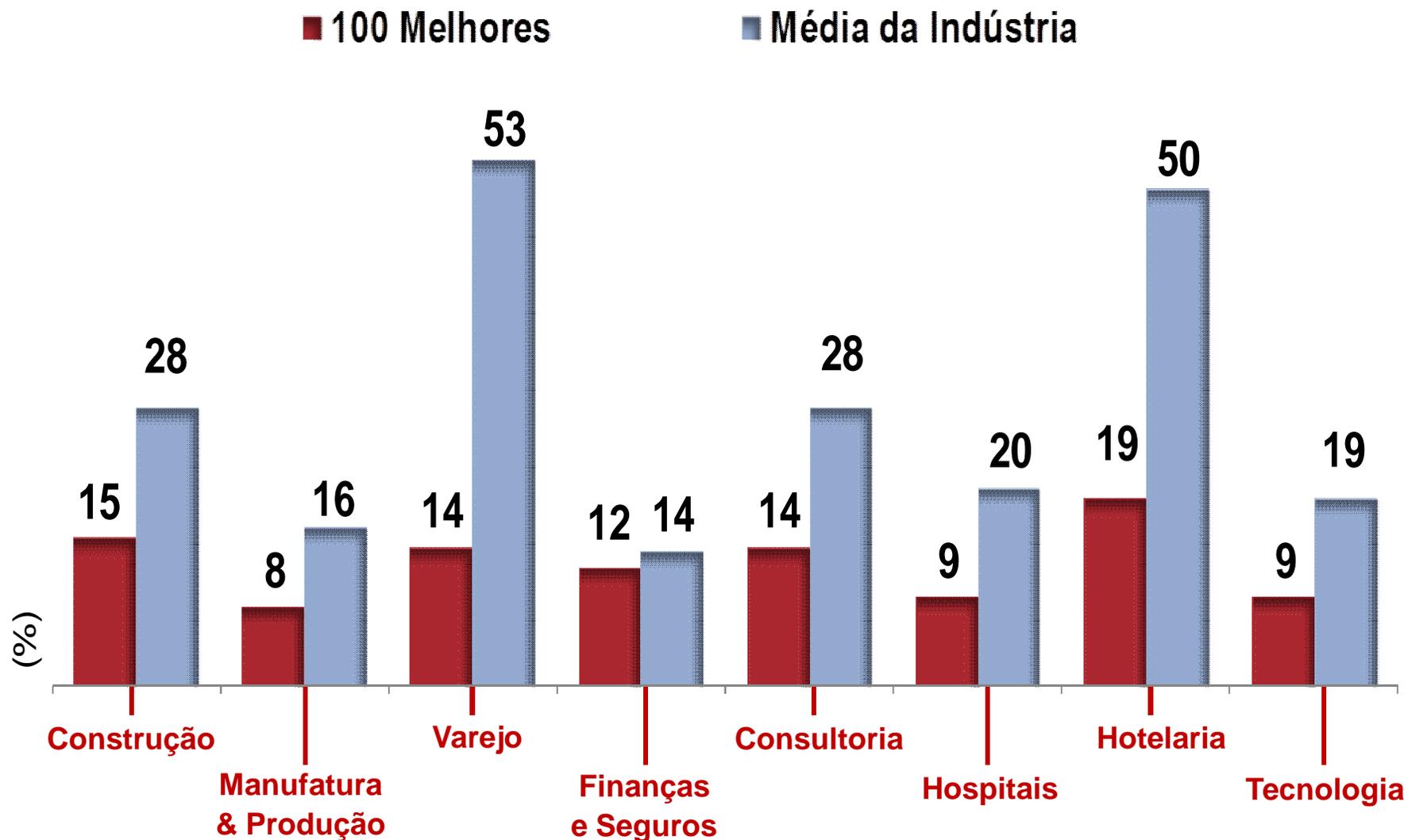
Research Giftwork Journey
Passion Family Innovation Trust

As Melhores Empresas para Trabalhar geram Maior Satisfação de Clientes



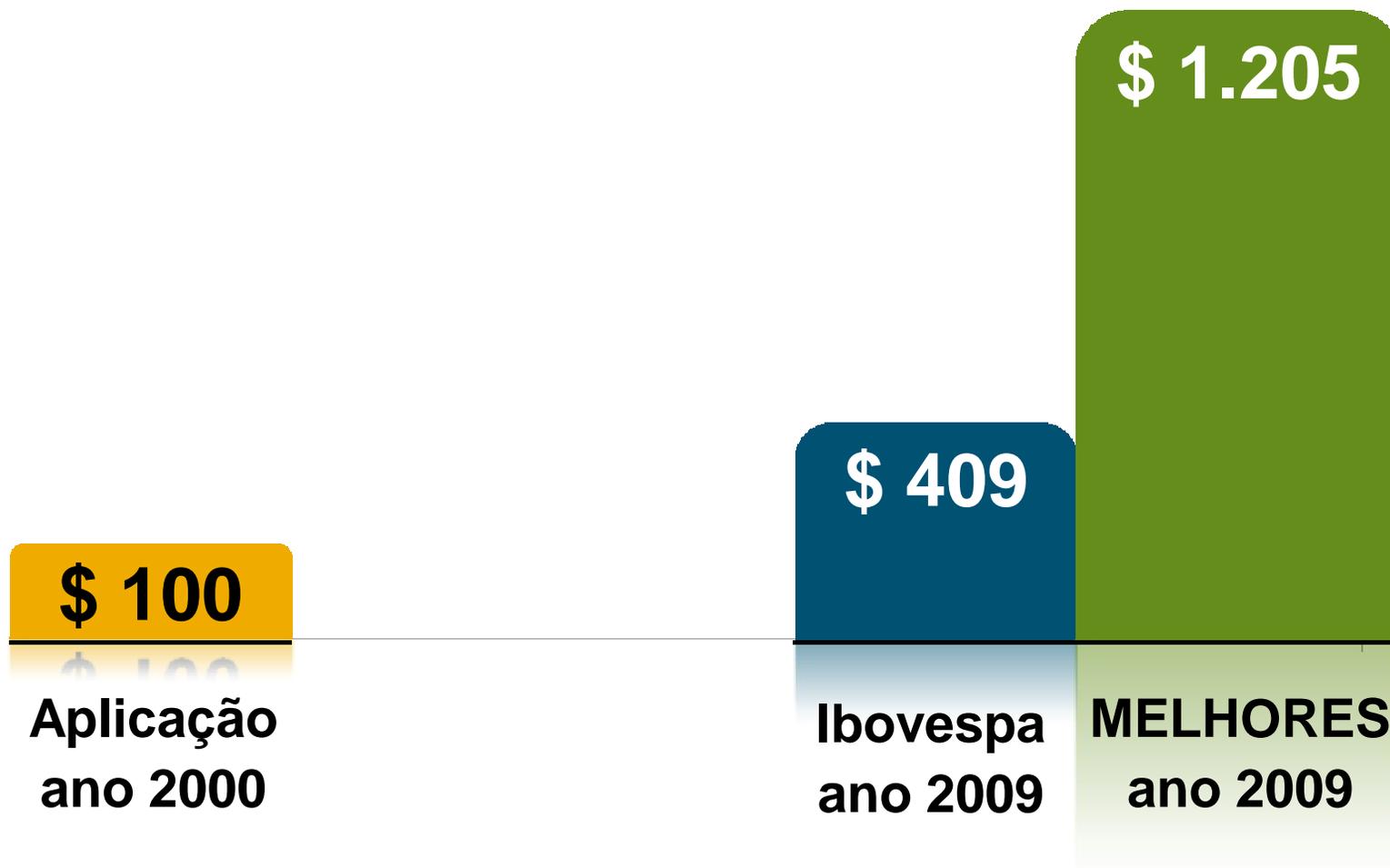
Fonte: Great Place to Work®
Estudo em rede de varejo no Chile

As Melhores Empresas para Trabalhar reduzem a rotatividade voluntária



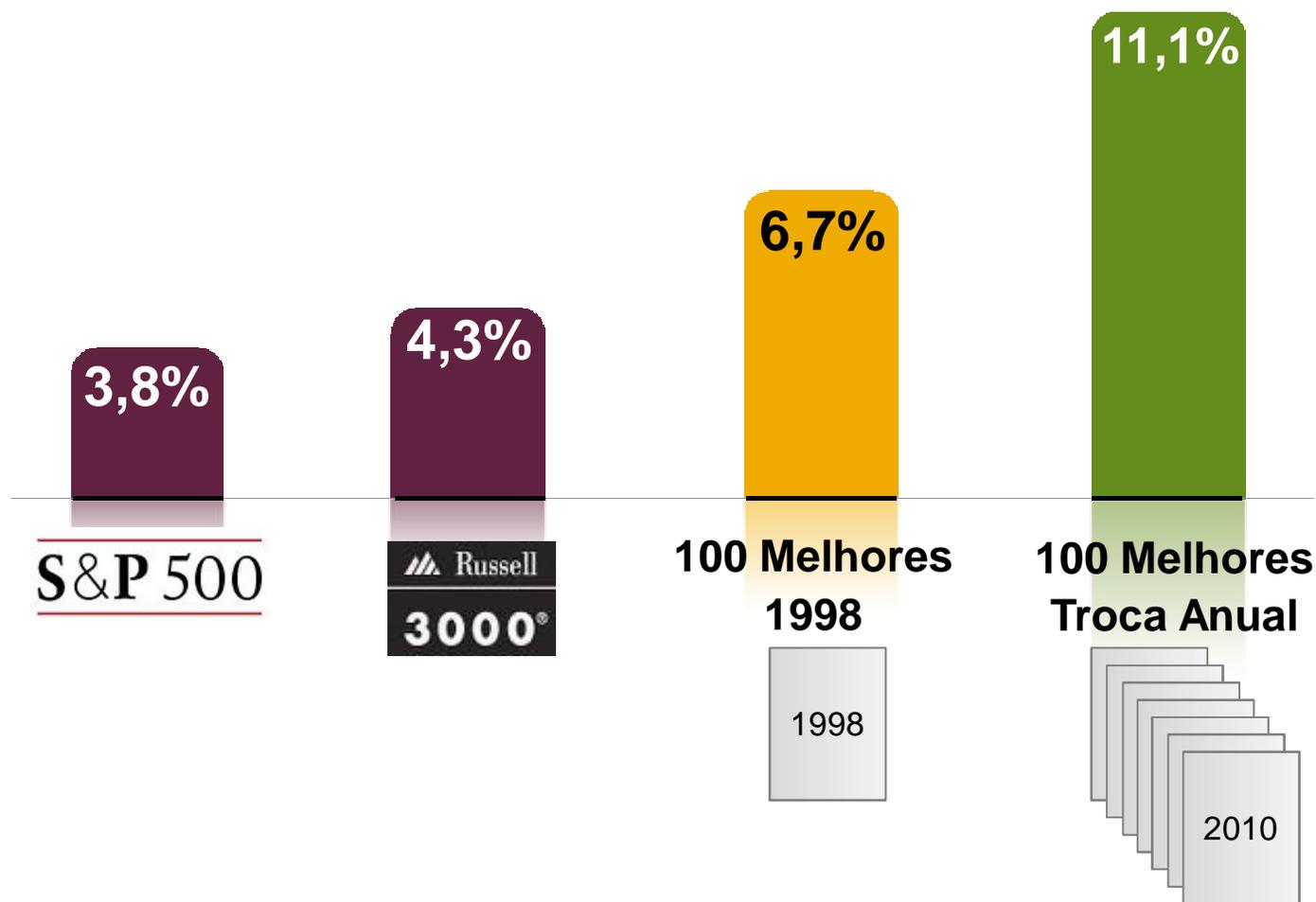
Fonte: Great Place to Work® - Institute, Inc.
Estudo com setores da economia EUA

As Melhores Empresas para Trabalhar geram maior retorno aos acionistas



Fonte: M2 Investimentos
Estudo 2000 a 2009 - Brasil

As Melhores Empresas para Trabalhar geram maior retorno anual aos acionistas



Fonte: Russell Investment Group
Estudo 1998 a 2010 - EUA

Por que investir no Ambiente de Trabalho



Maior atração e retenção de **Talentos**

Maior **Satisfação** de clientes

Mais **Inovadoras**, produtivas e rentáveis

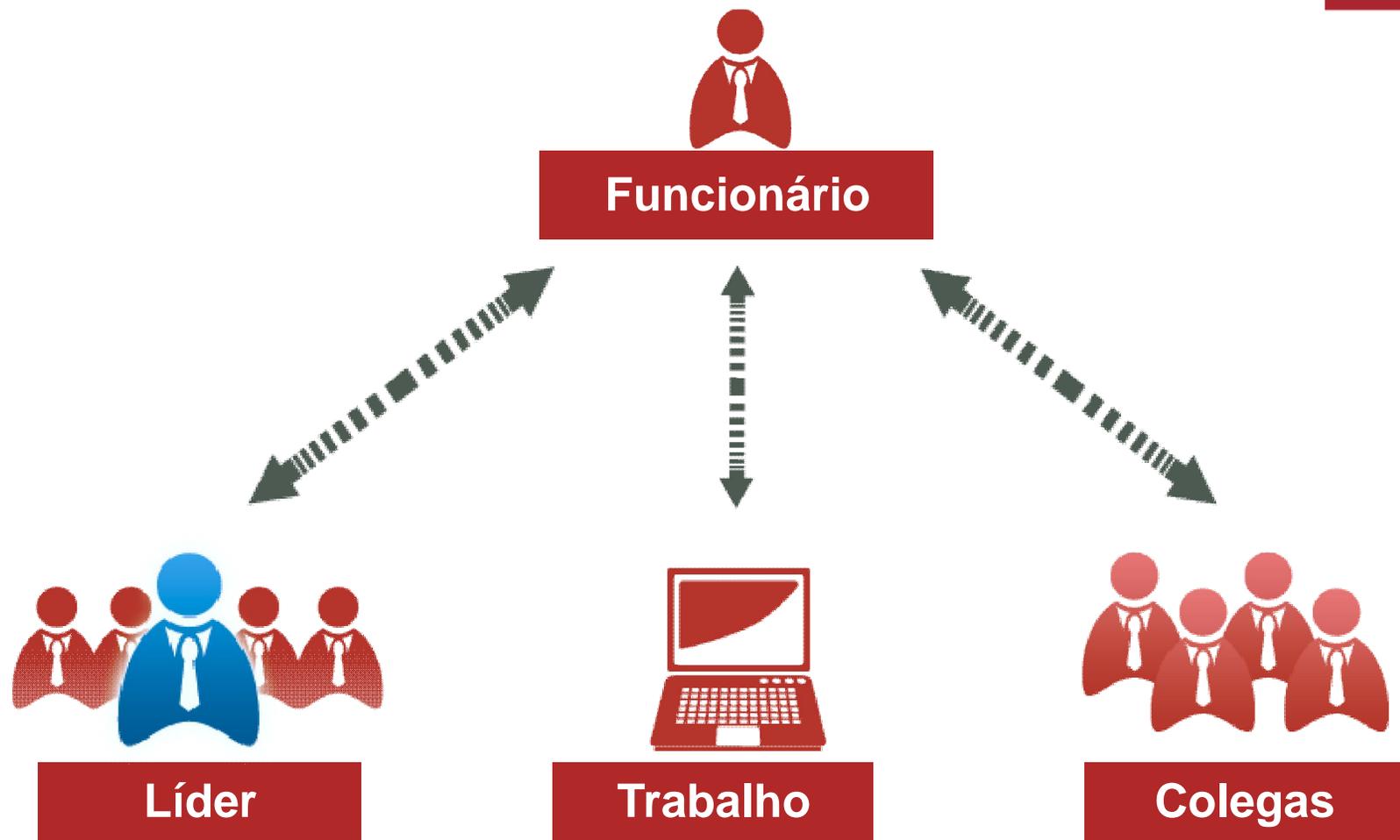
Melhor Saúde e **Qualidade de vida**

Ética e **Compromisso social**

O QUE É UM EXCELENTE LUGAR PARA TRABALHAR

Research Giftwork Journey
Passion Family Innovation Trust

Um Excelente Lugar para Trabalhar é ...

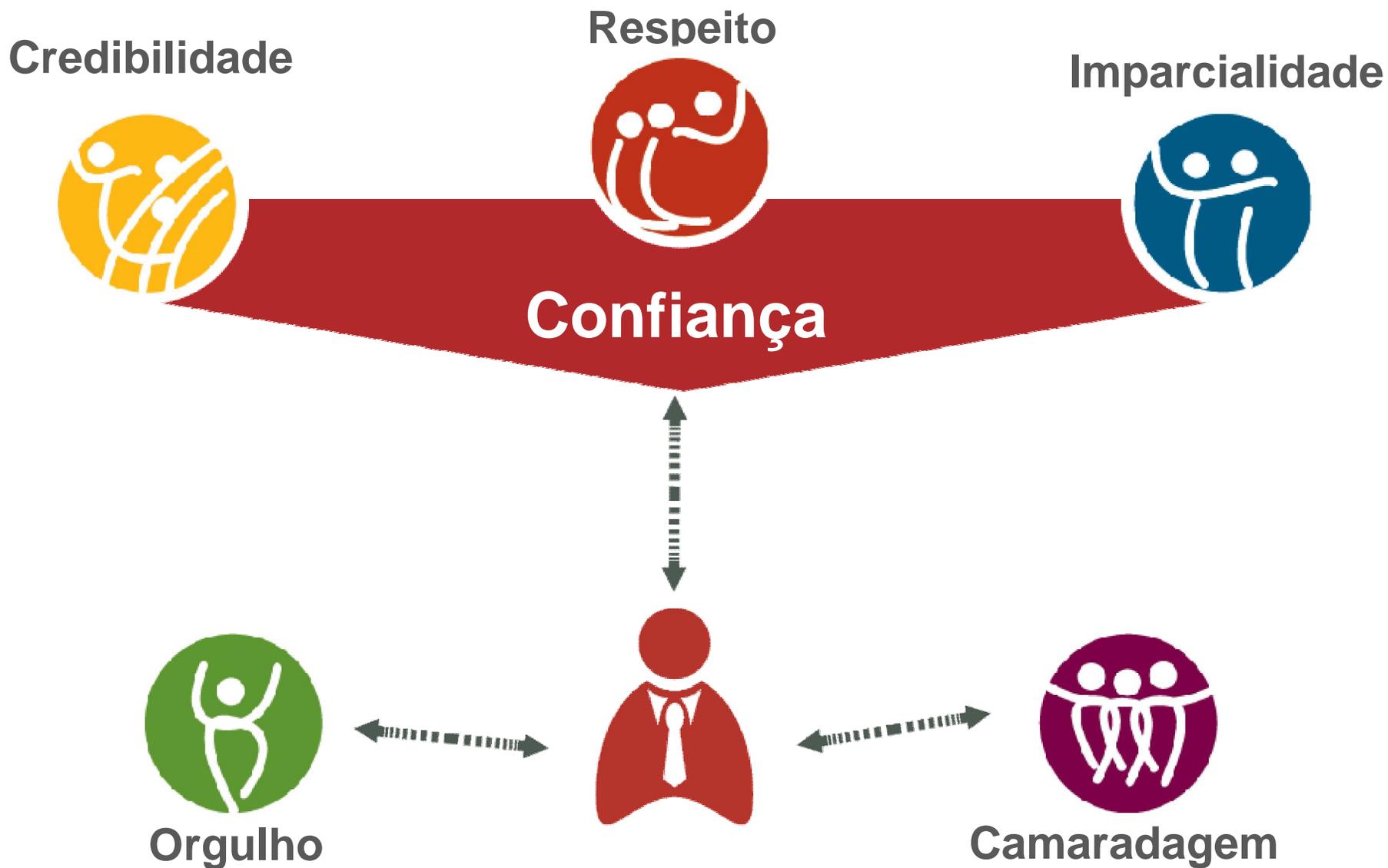


...onde você **CONFIA** nas pessoas para quem trabalha...

...tem **ORGULHO** do que faz...

...**GOSTA** das pessoas com quem trabalha...

A perspectiva dos funcionários



As 9 Práticas Culturais



Empresa atinge objetivos

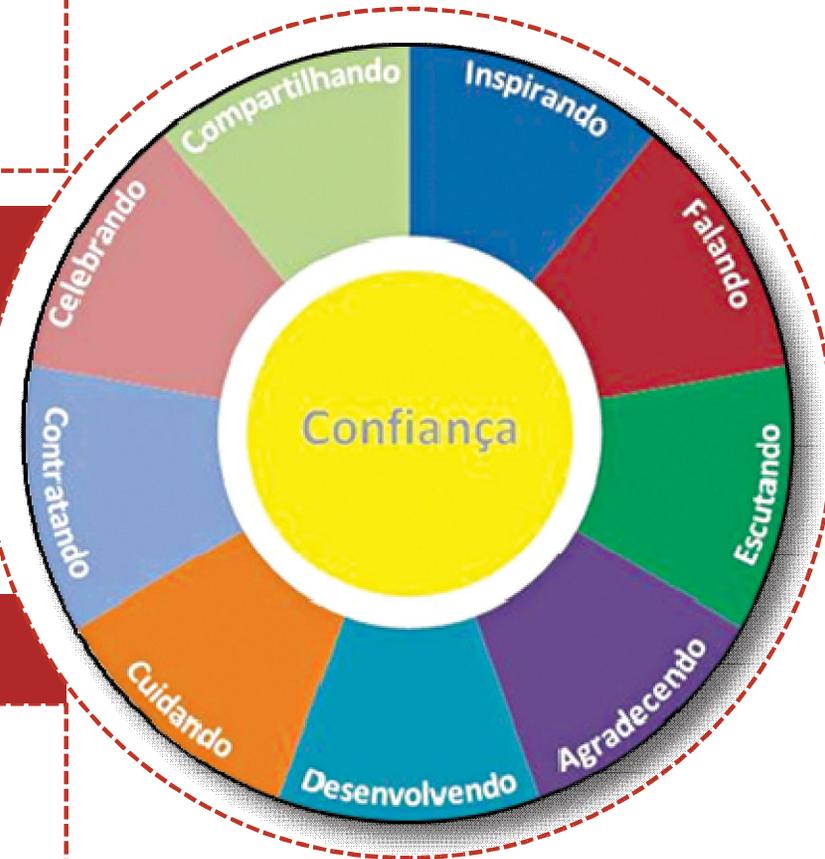
- § **Inspirando** seus funcionários
- § **Falando a verdade** com todos
- § **Escutando** com sinceridade

Pessoas que dão o melhor de si

- § **Agradecendo** o bom trabalho
- § **Desenvolvendo** pessoas e profissionais
- § **Cuidando** dos indivíduos

Trabalham em equipe

- § **Contratando** com foco na cultura
- § **Celebrando** as conquistas
- § **Compartilhando** os resultados



... em um Ambiente de Confiança

**Em quais dessas práticas
a comunicação é mais
importante?**

As 9 Práticas Culturais - Inspirando

Atinjam seus objetivos



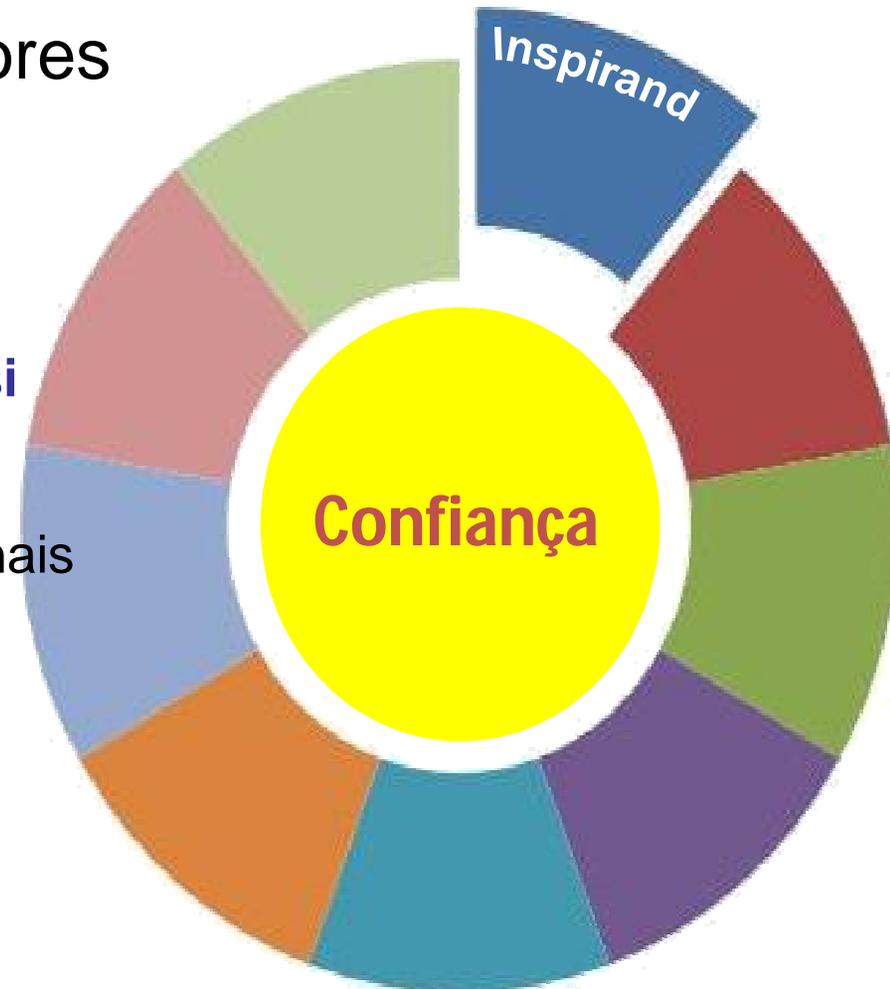
- Inspirando seus colaboradores
- Falando a verdade com todos
- Executando com sinceridade

Com pessoas que dão o melhor de si

- Agradecendo o bom trabalho
- Desenvolvendo pessoas e profissionais
- Cuidando dos indivíduos

E trabalham em equipe

- Contratando com foco na cultura
- Celebrando as conquistas
- Compartilhando os resultados



... em um ambiente de **Confiança**

Inspirando na Cultura Giftwork®



Informação às pessoas sobre os objetivos organizacionais



Como os líderes:

- **transmitem missão, propósito e metas**
- **externam a importância do trabalho de cada um, ajudando as pessoas a entender o significado de suas contribuições para o sucesso do negócio,**
- **mobilizando-as através dos valores da empresa.**

Exemplos reais das Melhores – Prática Inspirando



“Uma universidade de renome realizou um estudo mostrando que 7% dos gastos com alimentação fora de casa das famílias brasileiras são feitas nos restaurantes da empresa. Esse estudo foi divulgado para os funcionários como forma de conscientizá-los do impacto que o trabalho deles exerce no país.”



Exemplos reais das Melhores – Prática Inspirando



“Mensalmente, os líderes recebem um tema do trabalho ou da empresa que deve ser discutido com sua equipe abordando a importância do papel de cada um, a relação desse papel com a filosofia da empresa e qual seu impacto para a sociedade, para os clientes e para a imagem da empresa.”



As 9 Práticas Culturais - Escutando

Atinge seus objetivos

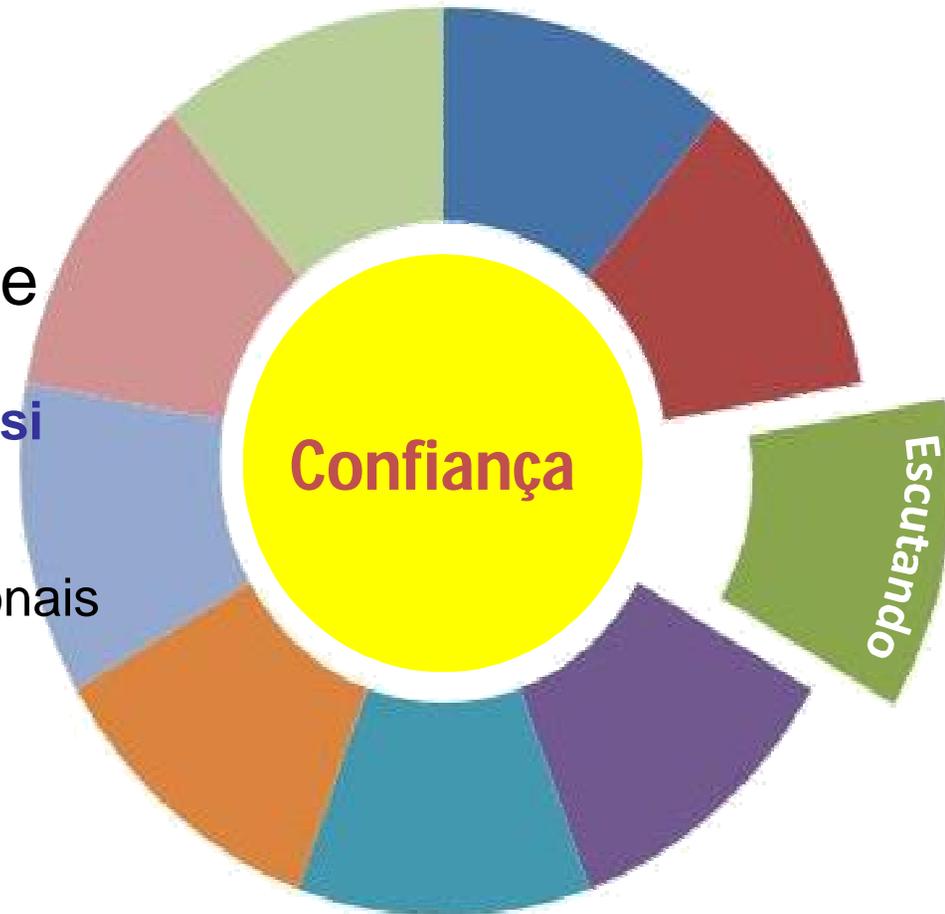
- Incentivando seus colaboradores
- Falando a verdade com todos
- Escutando com sinceridade

Com pessoas que fazem o melhor de si

- Valorizando o bom trabalho
- Desenvolvendo pessoas e profissionais
- Cuidando dos indivíduos

E trabalham em equipe

- Contratando com foco na cultura
- Celebrando as conquistas
- Compartilhando os resultados



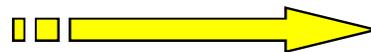
... em um ambiente de **Confiança**

Escutando na Cultura Giftwork®



Responder às preocupações do colaborador quando impactam nos resultados do negócio

Solicita sugestões quando considera importante para melhorar a produtividade



Como os líderes:

- mostram-se **abertos e acessíveis** para que as pessoas possam **perguntar, sugerir e expressar críticas**.
- **incentivam ideias e sugestões** e as levam em consideração de **forma sincera**.
- **envolvem a equipe nas decisões** que afetam seu trabalho.

Maneiras de Escutar



Escutar não está apenas relacionado ao sentido da audição.

Podemos “escutar” quando estamos, por exemplo

- lendo o resultado de uma pesquisa de clima
- lendo um e-mail, um relatório, um livro
- percebendo um comportamento
- “lendo” um ambiente

Diz respeito a qualquer troca de informação.



Dedicar atenção a fim de ENTENDER E COMPREENDER.

Pressupõe **Agir** a partir daquilo que se escuta.

Exemplos reais das Melhores – Prática Escutando



“A cada dois meses, os líderes têm um dia “de portas abertas”, um dia reservado para estar totalmente disponível para os colaboradores. Um mês antes, o gerente manda um e-mail para a sua equipe anunciando o dia de portas abertas e convidando todos para se encontrarem com ele e dividirem qualquer problema, pedido, demanda, crítica ou sugestão que os preocupem.

American Express Italia



“Nas reuniões trimestrais o colaborador encontra o chefe do seu chefe e apresenta suas necessidades diretamente para o Diretor da área. Representantes de cada área levam ideias e preocupações do grupo e retornam para as equipes o que foi conversado/ alinhado com o diretor. Esses encontros permitem ao diretor ouvir ideias, sugestões e pedidos diretamente dos stakeholders.” **Fedex, Uruguay**



As 9 Práticas Culturais - Falando

Ativando seus objetivos

- Inspirando seus colaboradores
- Falando a verdade com todos
- Escutando com sinceridade

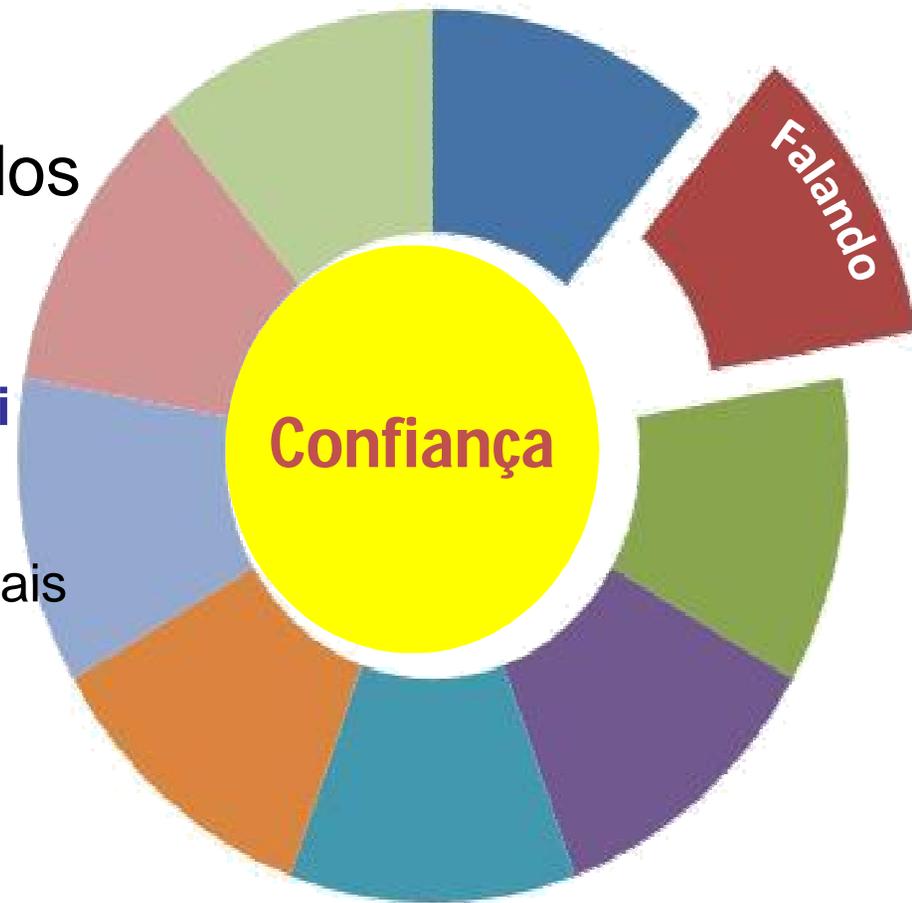
Com pessoas que dão o melhor de si

- Agradecendo o bom trabalho
- Desenvolvendo pessoas e profissionais
- Cuidando dos indivíduos

E trabalham em equipe

- Contratando com foco na cultura
- Celebrando as conquistas
- Compartilhando os resultados

... em um ambiente de **Confiança**



Falando na Cultura Giftwork®



Compartilhar apenas a informação suficiente às pessoas para que possam realizar o seu trabalho



Como os líderes:

- **compartilham informações e deixam claro o que esperam da equipe**, de forma honesta e transparente,
- em **diferentes linguagens** para alcançar os diversos públicos,
- através de uma **multiplicidade de canais**,
- mas sempre que possível transmitindo **pessoalmente**.

Barreiras no fluxo de informação são frequentes...

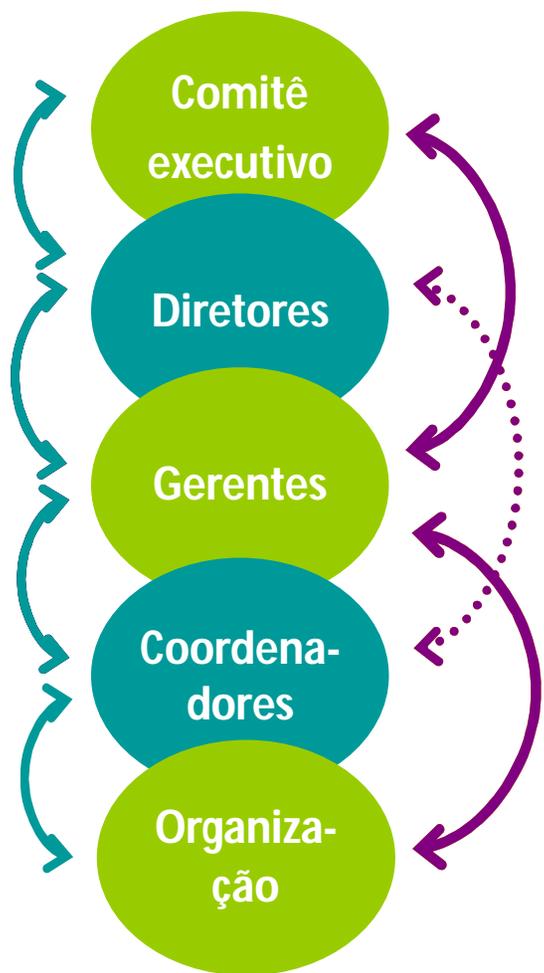


Boa parte da população humana:

- Tem dificuldade de comunicar tudo o que pensa
- Tem dificuldade de transmitir com clareza o que pensa
- Altera o conteúdo do pensamento ao falar
- Se abstém de comunicar tudo aquilo que pensa

Falando

Compartilhar informação de forma honesta e transparente, em linguagem adequada



Os líderes facilitam e promovem a contribuição dos funcionários - de todos os níveis hierárquicos - para que estes possam ir além do estritamente delimitado para um cargo!

O uso de diferentes canais e diferentes linguagens é fundamental.

Exemplos reais das Melhores – Prática Falando



Em cada lançamento de projeto, o objetivo e as linhas mestras do que estará sendo desenvolvido são apresentados a todos os funcionários. Nestes encontros, fica claro que a construção de cada passo é feita com a participação de todos.”



“No Email Day”: evitar a troca de e-mails internos nesta data, utilizando contato interpessoal e conversas telefônicas para resolver assuntos do trabalho. A iniciativa levou os colaboradores a perceber que a comunicação direta e face-to-face, incentivada pela empresa, é mais eficaz e ágil para a tomada de decisão.



Melhor Empresa para Trabalhar 2010/11



Google Moderator: caixa de sugestões online, as ideias, sugestões e perguntas são lidas e respondidas em público semanalmente durante o All Hands.

Grupos de discussão: pessoas que tenham backgrounds similares ou interesses comuns. Um dos exemplos é o Gayglers, grupo formado por funcionários LGBT.

Compliance Line: uma linha 0800 que as pessoas podem utilizar para reportar alguma tentativa de fraude que presenciou, se observou alguém tentando burlar os procedimentos internos.

Gtalk: um chat que todas as pessoas do escritório utilizam para se comunicar.

Case: comunicação estratégica, a chave para o envolvimento dos funcionários



- ü Comunicação interna é considerada um instrumento estratégico
- ü A empresa utiliza 17 veículos de comunicação
- ü Objetivos: envolver seus funcionários nos negócios, despertar paixão pelo trabalho, construir um ambiente no qual todos sintam sua segunda casa e criem um espírito empreendedor.

Case: comunicação estratégica, a chave para o envolvimento dos funcionários



- **Encontro de Comunicação e Orientação (ECO):** mobiliza toda a população da fábrica e a administração por vários dias, uma vez por ano, com o fim de discutir abertamente a estratégia da empresa;
- **Mini-ECO:** também anual e com o envolvimento de todos, debate as estratégias específicas das áreas; agregado ao evento há sempre uma atividade motivacional;
- **Cafés com o Presidente:** ocasião privilegiada para a discussão aberta dos destinos e desafios estratégicos da empresa, além do esquema já tradicional em que funcionários em geral se inscrevem para participar, também são promovidos encontros do presidente com supervisores.

Case: comunicação estratégica, a chave para o envolvimento dos funcionários



- **Revista mensal em Ação;**
- **Videojornal Momento Caterpillar;**
- **Boletim eletrônico diário Primeira Linha:** informações cotidianas da empresa;
- **Boletim eletrônico:** Mensagem do Presidente, também disponível sob forma impressa nos Espaços de Comunicação;
- **Boletim eletrônico Algo Mais:** semanal, que municia os mais de 230 gestores
- **Jornal Mural** com monitores de LCD

Case: comunicação estratégica, a chave para o envolvimento dos funcionários



- **Boletim bimestral Família em Ação:** remetido aos domicílios, que visa estreitar os laços com os familiares dos funcionários, informando sobre os benefícios oferecidos pela empresa e convidando os doentes crônicos a usufruir os serviços da Vila Saúde;
- **Bola da Vez:** dentro da linguagem multimídia (estilo “youtube”) e para atingir a geração Y, nos quais os funcionários conduzem a apresentação e mostram visões empreendedoras de como cada um está envolvido com a estratégia da empresa;
- **Blog do Presidente:** público interno interagir com o presidente dentro da Intranet, durante suas viagens.

Afinal, qual é a receita?



Para refletir



“Não é a presença ou ausência de políticas específicas que garante se a empresa tem um bom ambiente de trabalho. Na realidade, é o que as políticas dizem sobre a natureza dos relacionamentos do local do trabalho.”

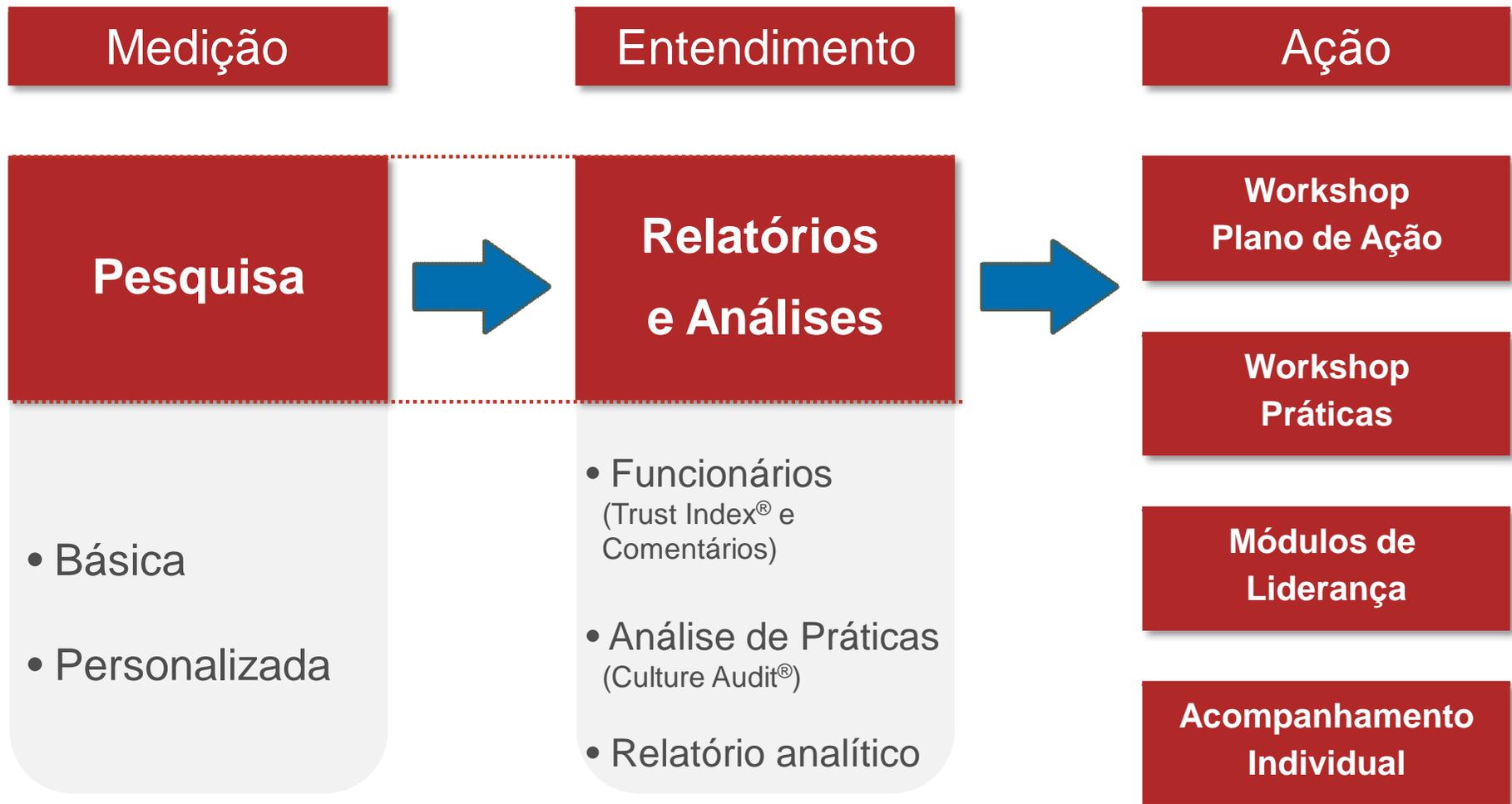
Robert Levering



COMO PODEMOS AJUDAR

Research Giftwork Journey
Passion Family Innovation Trust

Ajudando Empresas a Transformar seu Ambiente de Trabalho



Módulos de Liderança

Líderes e funcionários oferecendo **MAIS** do que o esperado ou requerido.

É **SUPERAR** as expectativas para **GERAR CONFIANÇA**.



Módulo 1:

A Confiança e o Giftwork® (1 dia)

Módulo 2:

Atingindo Objetivos (1 dia)

Módulo 3:

Pessoas Dando o Melhor de Si (1 dia)



OBRIGADA!

TATIANE TIEMI SHIRAZAWA
TATIANE@GPTW.COM.BR
(11) 3093 7777

Research Giftwork Journey
Passion Family Innovation Trust