

# SANTA CASA DE MISERICÓRDIA

ITAJUBÁ - MG

**PROJETO:** IMPACTO NA VIDA DOS CLIENTES ATRAVÉS DA LIDERANÇA DE ALTA PERFORMANCE

**EIXO:** Humanização

**AUTORIA:**

JOSINETTE CAMPOS CARVALHO OLIVEIRA  
COORDENADORA DE GESTÃO DE PESSOAS

administracao@santacasaitajuba.com.br

035 3629-5600

035 9 9941-8753

FINALISTA

## SÍNTESE DE QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS:

- Graduada em Administração, Pós graduada em Gestão de Pessoas, Coach Integral Sistêmico e Analista de Perfil Comportamental.
- Perita em Desenvolvimento de Pessoas em Alta Performance e Análise de Perfil Comportamental.
- Atua há mais de 10 anos na área de Recursos Humanos, atualmente é Coordenadora de Recursos Humanos da Santa Casa de Misericórdia de Itajubá.

## DESCRIÇÃO

### JUSTIFICATIVA:

A necessidade foi através da Pesquisa de Satisfação dos nossos clientes, a rotatividade dos nossos colaboradores, um aproveitamento de 30% de toda admissão realizada no período de 1 ano e meio e a busca em ser um hospital referência em humanização, percebemos que precisávamos incluir essa cultura em nossos colaboradores, desta forma para trazer mais resolutividade e satisfação dos nossos clientes.

Iniciamos o projeto de trabalhar a Inteligência Emocional em nossos talentos internos, valorizando quem já faz parte da equipe e agregando valor e princípios como elemento ímpar em nosso processo seletivo.

Buscamos a referência em humanização, mas como podemos oferecer um serviço humanizado se não conhecemos a fundo nossos colaboradores? Se não avaliamos se estamos com as pessoas certas nos lugares certos?

### INVESTIMENTO:

Valor estimado do investimento: 0,00

Valor efetivamente investido/gasto: 0,00

### OBJETIVOS:

O OBJETIVO PRINCIPAL É IDENTIFICAR O PERFIL CERTO PARA O CARGO CERTO; REALIZAR TREINAMENTOS PROFUNDOS PARA QUE POSSAMOS TIRAR O MELHOR DE CADA LIDERANÇA.

NESSE PROJETO O FOCO É BUSCAR A ALTA PERFORMANCE DE TODA EQUIPE, TRABALHANDO PRIMEIRAMENTE COM OS LÍDERES IMEDIATOS, UMA VEZ QUE A EQUIPE É ESPELHO DO SEU LÍDER.

ESTAMOS PROCURANDO EXTRAIR O MÁXIMO POTENCIAL DOS NOSSOS COLABORADORES, UMA VEZ QUE A LIDERANÇA COMPORTAMENTAL É O QUE SEPARA OS VERDADEIROS LÍDERES DAQUELES QUE APENAS CUMPREM UM PAPEL DE LIDERANÇA NAS INSTITUIÇÕES. É PRECISO ENTENDER DE PESSOAS E DESENVOLVER HABILIDADES PARA OBTER UM TIME EFICAZ, TENDO AUTORRESPONSABILIDADE, SABER DAR FEEDBACKS, LIDERAR COM INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E ALTA PERFORMANCE.

EM UM DISCURSO DE LÍDER SEMPRE SE ESPERA 3 COISAS: INFORMAÇÃO, ORIENTAÇÃO E INSPIRAÇÃO. POR ISSO, UM BOM LÍDER HOSPITALAR TEM GRANDE RESPONSABILIDADE NA HORA DE SE COMUNICAR COM SUA EQUIPE. BOAS ESCOLHAS DE PALAVRAS FAZEM UMA DIFERENÇA MUITO GRANDE NO IMPACTO DA COMUNICAÇÃO!

## TEMPO DE IMPLANTAÇÃO: 03 MESES

## PLANO DE AÇÃO IMPLEMENTADO:

- Iniciar o treinamento de Líderes em Alta Performance através de reuniões com vídeos, livros, filmes e dinâmicas;
- Oferecer um treinamento mais profundo aos líderes - Trabalhando a Inteligência Emocional;
- Redescrever o processo seletivo;
- Realizar o diagnóstico de setores;
- Realizar o levantamento de perfil dos colaboradores atual;
- Implementar processo de validação do trabalho oferecido pelos nossos colaboradores: Projeto Continue e Precisa Melhorar;
- Avaliação de Satisfação dos colaboradores.

## GANHOS OBTIDOS:

Podemos medir o aumento de satisfação dos nossos clientes internos e externos e pacientes. Ter colaboradores mais antifragilidades, não basta resistirmos a pressão do dia a dia, precisamos de profissionais adaptados às novas realidades como essa que estamos vivendo atualmente, precisamos de profissionais capazes de lidar com suas emoções, frustrações e crenças que carregam com si. Com uma equipe diferenciada. Com menos rotatividade.

Nosso objetivo não é trazer uma experiência diferenciada somente para os nossos colaboradores, mas principalmente aos nossos clientes/pacientes e atingindo a sociedade como um todo. De uma forma simples mais objetiva, através da capacitação das emoções vamos poder unir a razão e a emoção e ter um time mais motivado e com vontade de acordar todos os dias frente as adversidades, mas querendo seguir em frente. Nosso foco é no bem mais precioso do ser humano, a vida.

## PRINCIPAIS DESAFIOS E IMPREVISTOS ENCONTRADOS:

Trabalhar a cultura interna de cada colaborador e montar um time que tenha a mesma visão que a Instituição. Conseguir encaixar os treinamentos na jornada de trabalho de cada líder e trazer o comprometimento com cada exercício ou tarefa sugerida

**EXISTÊNCIA DE CARÁTER INOVADOR OU OUTRO DIFERENCIAL:**

Sim, vamos além de treinar colaboradores para que sejam bons profissionais, trabalhamos de forma sistêmica para que eles tenham ganhos em diversas áreas da vida como: Espiritual, familiar, conjugal, filhos, saúde, social, servir, financeira, profissional, intelectual e emocional.

Nosso foco não é somente fazer com que a Instituição cresça, e sim que também possamos contribuir na mesma proporção à nossa sociedade e realmente fazer a diferença na vida de diversas famílias.

**GARANTIA DE SUSTENTABILIDADE DO PROJETO:**

O comprometimento da alta gestão e o empenho, aceitação e o querer dos envolvidos. Um projeto em que não houve a necessidade de um investimento financeiro além do que já se aplicava, porém, é necessário empenho de todos os envolvidos.

**ACOMPANHAMENTO DOS INDICADORES/RESULTADOS ALCANÇADOS:**

Através da avaliação de satisfação dos clientes externos e avaliação de satisfação dos clientes internos.