



Sou Mais

Triunfo | CONCEPA

ESTUDO DE CASO

CENÁRIO

A Concepa possui 320 funcionários, número que cresce em torno de 25% entre os meses de dezembro e março para atender a demanda de usuários que utilizam a rodovia rumo ao litoral norte do Estado durante o verão.

Em 2010, os meios de comunicação interna eram basicamente o jornal mural, formado por 04 páginas em tamanho A4, cartazes em tamanhos variados, folhetos distribuídos conforme campanha ou necessidade e um sistema de intranet restrito aos computadores da empresa.

Em 2011, a Concessionária contratou o Instituto Great Place to Work - empresa global de pesquisa e consultoria na área de cultura e ambiente de trabalho - para aplicar sua pesquisa de clima, com o objetivo de conhecer as perspectivas dos colaboradores quanto a credibilidade, respeito, imparcialidade, orgulho e camaradagem no ambiente de trabalho. A taxa de retorno dos questionários foi bastante significativa (71%) e os principais assuntos apontados como oportunidades de melhoria estavam ligados à credibilidade, respeito e imparcialidade.



PÚBLICOS ENVOLVIDOS

Colaboradores de todas as áreas da concessionária.



PLANEJAMENTO

Após o diagnóstico e definição dos objetivos do projeto, foram elencados todos os instrumentos a serem utilizados, levando em conta seus atributos, alcance, periodicidade, operacionalização e conteúdo. Foi criado um nome e desenvolvido um logotipo para o programa, o Sou Mais Concepa, que remete à união, ação, alegria, para tornar o colaborador parte do processo. A implantação foi realizada em duas etapas.



CONTEXTO

A Concepa S/A é uma empresa com fim específico de administrar um trecho de 121 quilômetros das rodovias BR-290 e BR-116 entre as cidades de Osório e Guaíba, no Rio Grande do Sul. As operações da concessionária iniciaram em 04 de julho de 1997, e até 2017 a empresa estará encarregada da conservação, ampliação da capacidade de tráfego e implantação de melhorias na rodovia, atendimento emergencial médico e mecânico.



O DESAFIO

O desafio definido a partir destes resultados foi apoiar a gestão da empresa no fortalecimento do vínculo do colaborador com a Concepa, por meio da reformulação completa do seu conjunto de instrumentos de comunicação, oferecendo mais canais e formas de contato.



OBJETIVOS

Os principais objetivos elencados foram o desenvolvimento, implementação, avaliação e aprimoramento de projetos, programas e ações com foco em um correto processo de comunicação interna e um ambiente motivador na Concepa.



Folhetim Conserva e Jornal Comunidade



PRIMEIRA ETAPA

Na primeira fase, em outubro, foram realizados estudos de layout e programação das peças; e layouts das estruturas do jornal mural nos locais de trabalho.

Em novembro, todos os colaboradores receberam junto aos contracheques a carta de apresentação do Programa Sou Mais, incluindo o convite para a participação no comitê editorial do Jornal Comunidade. A primeira edição do Folhetim da Conserva foi entregue no mesmo mês para a equipe de conservação da rodovia.

Em abril de 2012, foi lançado o Jornal Comunidade. O material é entregue junto com o contracheque, estimulando o colaborador a levá-lo para casa.

SEGUNDA ETAPA

No planejamento da segunda etapa foram desenvolvidos dois canais complementares para sanar o problema de logística da informação, devido à distância entre os locais de trabalho. O Portal do Colaborador reúne informações, notícias, campanhas e dados da concessionária mais completos e pormenorizados, que podem ser consultados a qualquer momento e em qualquer lugar pelos funcionários, já que possui domínio público e é acessado mediante usuário e senha individuais. Seu lançamento foi realizado durante a Semana Interna de Prevenção a Acidentes de Trabalho (SIPAT), momento no qual a grande maioria dos colaboradores se reúne para treinamentos e atividades de integração.

Ainda em busca da agilidade na distribuição da informação, a área de comunicação, em parceria com a TI da empresa, desenvolveu o projeto Sou Mais Eletrônico. Ele consiste em nove pontos de murais digitais, atualizados diretamente da comunicação da concessionária em tempo real com a possibilidade de segmentação de público. Além de informar os colaboradores, os murais digitais potencializam os demais veículos de comunicação interna já utilizados.



Portal do Colaborador Concepa

RESULTADOS

Em maio de 2012 foi aplicada novamente a pesquisa de clima organizada pelo Instituto GPTW. Além do comparativo com o ano anterior, é possível realizar o comparativo com as notas das 100 melhores Empresas para Trabalhar no Brasil, pesquisa realizada pelo próprio Instituto, que analisa e reconhece os melhores ambientes de trabalho em mais de 45 países.

Apesar de apenas a primeira etapa do Programa Sou Mais estar concluída na época da pesquisa, foi possível analisar questões influenciadas pela comunicação interna. A nota geral da empresa e da "visão área" obteve crescimento de 10 pontos percentuais (de 60 para 70) e os principais assuntos apontados como oportunidade de melhoria para a pesquisa anterior (credibilidade, respeito e imparcialidade) receberam incremento significativo.

A segunda etapa do Programa Sou Mais possibilitou, através da rapidez e agilidade, a qualificação da troca de informações na empresa. Diferentes áreas da concessionária começaram a divulgar suas ações por meio dos novos meios eletrônicos e impressos. Até maio de 2013 foram inseridos 307 posts no Portal do Colaborador e dados estatísticos. No Sou Mais Eletrônico foram mais de 680 slides publicados. O Jornal Comunidade está na sua 12ª edição e o Folhetim da Conserva na 18ª. Ao ter acesso a um maior número de informações, campanhas e notícias da empresa de forma rápida, dinâmica e com mais profundidade, o colaborador sente-se inserido no contexto da organização, elevando seu orgulho do trabalho e sentimento de pertencimento à empresa.

Com o apoio da Alessandra e da Fabiana, construímos uma rede de comunicação interna que não apenas cumpriu os objetivos propostos, mas cresceu e tornou-se referência para a holding. Foi uma base extremamente importante para o aprimoramento das relações dentro da empresa, que não parou mais de evoluir, fazendo com a que a Triunfo Concepa se tornasse uma das melhores para se trabalhar no Rio Grande do Sul. A forma inteligente e humana com que o atendimento da agência acontece certamente contribuiu nessa trajetória.

Daniela Cidade, Gerente de Comunicação e Sustentabilidade

51 3211 0727
Rua Felipe Neri, 287 / 302
90440-150, Porto Alegre - RS
faleconsultoras.com.br

FALE 
Consultoras em
Endomarketing

*Trabalhos desenvolvidos através da Madison, com o envolvimento da Consultora Alessandra Becker.