

Contornos Humanísticos em Gestão Instituto Central

O relato de experiência desse trabalho de humanização assume contornos a partir do momento que há consciência da importância do pensar a educação como um fator de aperfeiçoamento pessoal e profissional pelos gestores e pelos colaboradores em conjunto. As ações foram desenvolvidas a partir de estratégias de gestão e qualidades dos serviços prestados, formação ética e posturas humanísticas salientando o atendimento ao cliente interno e externo. A partir de diagnóstico através de conversas, observação geral da execução do trabalho no setor, as atividades foram previstas e divididas em semestres. Cada grupo de atividades contemplou um cronograma de três meses. O plano Piloto foi pensado para os meses de abril, maio e junho (2013) com o título “Conhecimento, Liderança e Organização” e, no segundo semestre o Projeto Educacional “Gerenciamento de informações e Promoção do Conhecimento, Diálogo e Motivação” foi implementado e abarcou sugestões dos colegas e gestores. O público alvo foram todos os colaboradores do setor com indicadores como Listas de Presença e preenchimento de Avaliação de Reação.

Objetiva-se melhorar o relacionamento entre os colaboradores, enfatizando a importância do trabalho em equipe com desenvolvimento relacional e técnico em referência ao atendimento ao cliente e outros processos de trabalho advindos. Também conscientizar a importância do compartilhamento de informações e descrição dos serviços como metodologia



para melhor gestão em benefício da Instituição; desenvolver a importância do equilíbrio em ser um trabalhador na área da saúde; valorizar o funcionário do setor [...] na área da saúde.

Todas as etapas dos dois trabalhos foram pensadas e formatadas de acordo com as orientações oficiais para o Plano de Curso e baseados em jogos de cooperação psicopedagógicos que geram discussões. Em setembro, todos do setor foram ouvidos pela diretora, um a um e puderam comentar queixas e dar sugestões de melhorias que beneficiassem o setor. A diretora ouviu um a um e as sugestões foram anotadas, tabuladas e analisadas pelas chefias para que fossem propostas



novas ações como feedback. Em outubro por ocasião do dia do Funcionário Público aproveitou-se a ocasião para discorrer sobre Responsabilidade, Autonomia, Flexibilidade e Valorização através de atividade que envolvia um discurso improvisado após sorteio das palavras. Todas as etapas foram demarcadas por diálogos informais.

Como resultados destaca-se a garantia de espaços de discussão junto a diretoria conquistados pelos funcionários e facilitado pelo gestor e a conscientização do trabalho em grupo com impacto qualitativo na mudança de postura. Além do feedback positivo quanto a sugestões estabelecendo coparticipação nas ações.

Concluindo, ficou patente a importância da participação da diretoria no processo de escuta à queixa e sugestões de cada colaborador e o espaço de reflexão sobre os impactos das decisões por ambos os lados, gestores e colaboradores com ênfase na aprendizagem.

Por: Solange Evangelista Alves e Patrícia Midões de Matos.