

# Inscrição 1º Concurso Interno de Inovação do Lins de Vasconcellos

Chegou o momento de inscrever sua Prática ! Faça tudo com cautela. Elabore o seu relato com objetividade, de forma a transmitir a essência da sua iniciativa inovadora e os seus benefícios mais significativos.

INSCRIÇÕES DE 18/11/2020 A 01/12/2020.

Endereço de e-mail \*

carla.psicologa@linsdevasconcellos.org.br

## Dicas

- ☆ Contextualize sua iniciativa, tendo em vista a percepção do usuário.
- ☆ Evite repetição de informações ao longo do texto.
- ☆ Consulte seus colegas de trabalho a respeito do texto do relato para garantir que você está se comunicando de forma clara e objetiva.
- ☆ Evite jargões e termos técnicos. Se o uso for imprescindível, explique o significado.
- ☆ Destaque, nos campos específicos, os aspectos da iniciativa que dialogam com os critérios de avaliação descritos no item 6 do edital.

Categoria da Prática \*

- Inovação em processos organizacionais
- Inovação em serviços ou políticas institucionais

E-mail de um dos participantes \*

carla.psicologa@linsdevasconcellos.org.br

Nome do(s) Participante(s) - limite de até 02 participantes por Prática \*

Carla Landim e Juliana Britto

---

Qual é a situação-problema a ser enfrentada? Descreva a situação encontrada antes da inovação: o diagnóstico, o contexto e a gravidade do problema encontrado e porque razão é necessária uma mudança nesse contexto \*

A situação problema enfrentada é a comunicação, no dia a dia é muito comum que funcionários e usuários vejam questões dentro da entidade que precisam melhorar, além de terem ideias de melhorias de processos. Porém, esses apontamentos não são apresentados, muitas vezes por receio da exposição.

A comunicação interna assertiva no ambiente de trabalho é um desafio para o mercado de trabalho como um todo. Mesmo a Entidade incentivando o feedback para que a troca entre colaboradores e gestores tenha transparência, como preconiza a Entidade, tendo como a transparência um dos seus valores, situações que poderiam ser resolvidas a partir de conversas acabam se tornando problemas maiores porque os profissionais não se sentem à vontade para falar sobre elas.

---

Descreva qual é a inovação proposta. Descreva a solução para o problema (ex.:desenvolvimento de uma tecnologia, política, um processo etc.). \*

A inovação seria trazer ao Lins um serviço de ouvidoria interna, pois isto traria diversas vantagens. A comunicação é imprescindível em qualquer ambiente de trabalho. A ouvidoria interna é uma importante ferramenta de suporte que podem evitar diversos conflitos. Ouvir o que os colaboradores e usuários têm a dizer pode ser crucial para amadurecimento e aprimoramento de relações.

Uma ouvidoria pode trazer maior resolutividade de problemas: a ouvidoria traz uma canal de comunicação seguro, onde se pode discutir qualquer assunto sem restrições, além de direcionar as reclamações para as pessoas certas, evitando fofocas e levando o problema para que pode de fato resolvê-los.

Essa ferramenta possibilita um ambiente de trabalho mais saudáveis, como dito acima, com menos fofocas e problemas o ambiente fica mais leve, acarretando em maior satisfação dos funcionários, maior engajamento que está diretamente ligado aos índices produtividade e um clima de trabalho harmonioso.

Além da melhora da produtividade e clima, uma ouvidoria vai agregar muito na qualidade dos serviços da entidade. Pois funcionários e atendidos poderão expor problemas reais que as vezes não está sendo visto no momento, ou ideias agregadoras para melhorias, e assim a partir de feedbacks o Lins ter mais oportunidade de entregar um serviço de excelência.

---

Quais são os objetivos da iniciativa? Liste os objetivos da inovação por ordem de prioridade e, preferencialmente, com foco nos resultados. \*

-Realizar escuta ativa para sugestões, dúvidas e reclamações sobre os serviços prestados na entidade Lins de Vasconcellos.

-Melhorar o atendimento em todos os setores da instituição.

-Inovar o atendimento ao público da entidade com foco na prestação de serviços de excelência.

Uma ouvidoria pode trazer maior resolutividade de problemas: a ouvidoria traz um canal de comunicação seguro, onde se pode discutir qualquer assunto sem restrições, além de direcionar as reclamações para as pessoas certas, evitando focos e levando o problema para que pode de fato resolvê-los.

Essa ferramenta possibilita um ambiente de trabalho mais saudável, como dito acima, com menos focos e problemas o ambiente fica mais leve, acarretando em maior satisfação dos funcionários, maior engajamento que está diretamente ligado aos índices produtividade e um clima de trabalho harmonioso.

Além da melhora da produtividade e clima, uma ouvidoria vai agregar muito na qualidade dos serviços da entidade. Pois funcionários e atendidos poderão expor problemas reais que as vezes não está sendo visto no momento, ou ideias agregadoras para melhorias, e assim a partir de feedbacks o Lins ter mais oportunidade de entregar um serviço de excelência.

---

Qual é o público-alvo da iniciativa? Indique quem é ou quais são os públicos direta e indiretamente beneficiados pela iniciativa, nessa ordem. \*

O público-alvo são os funcionários e usuários da entidade, dando voz a essas pessoas afim de construir e contribuir com a historia da Entidade e partir do crescimento e desenvolvimento da instituição atingir toda a sociedade.

---

Por que a iniciativa é inovadora? Lembre-se do item 6.1 do Edital, deve-se demonstrar um dos critérios estabelecidos, de forma clara. \*

Porque ela traz crescimento, a partir da escuta, da empatia, de feedbacks é possível inovar, trazer coisas novas, em pequenos detalhes grandes transformações podem ocorrer, ao ouvir novas ideias, criticas construtiva, entender o que não está 100%, o que ainda é demanda, agregando tudo isso para o crescimento da entidade em diversos aspectos.

---

Quais os principais resultados que serão obtidos com a Iniciativa e como serão melhor utilizados todos os recursos (eficiência)? Lembre-se do item 6.1 do Edital, deve-se demonstrar um dos critérios estabelecidos, de forma clara. Exemplo de recursos: a) Recursos humanos; b) Recursos financeiros; c) Recursos tecnológicos; d) Outros recursos \*

Os resultados almejados são:

- Integração: melhorar a comunicação e relações, integrando melhor as equipes, sugestões geram mudanças e melhoram o rendimento dos trabalhadores.
- Assertividade: por meio da ouvidoria e gestão os gestores podem melhorar a organização interna aprimorar a transparência da entidade e aprimorar a comunicação. Assim, é possível traçar estratégias mais efetivas a partir do entendimento da raiz dos problemas, com resultados mais precisos.
- Credibilidade: o colaborador e o usuário sentem-se mais valorizados. Assim, é possível conquistar credibilidade, confiança e aceitação por parte de todo o time, além de trazer uma melhor visão da entidade para com a sociedade.
- A partir dos feedbacks é possível fazer uma administração personalizada e pensar em estratégias focadas nos resultados, isso gera sentimento de valorização por parte de quem deu ideias, melhora o clima, e assim existe um aumento da produtividade dos funcionários.

Como a Iniciativa identificou as necessidades dos seus usuários/cidadãos? Lembre-se do item 6.1 do Edital, deve-se demonstrar um dos critérios estabelecidos, de forma clara. \*

Sim, identificou a dificuldade de exposição de muitos, e pensou em uma forma deles conseguirem usar sua voz para contribuir com a entidade.

Quais são os mecanismos de transparência e controle institucional que a iniciativa promove?? Lembre-se do item 6.1 do Edital, deve-se demonstrar um dos critérios estabelecidos, de forma clara. \*

A transparência das opiniões, mecanismo de entender novas visões sobre as demandas da entidade e colocar em práticas novas ações, algo transformador. Acredito que a ferramenta pode ser trabalhada pela gestão da entidade e podendo fazer um resumo qualitativo e quantitativo bimestralmente sobre as informações coletadas e ações implementadas para divulgação na prestação de contas.

Quais são as principais dificuldades a serem encontradas na implantação da Iniciativa e como pretende superá-las? \*

A ouvidoria tem o poder de mudar a cultura de uma empresa, mas a mudança também precisa ser aceita pela gestão, colaboradores e usuários, precisam estar abertos e a essa possibilidade. No entanto, nem todos conhecem a importância dessa estratégia e todos os seus benefícios, assim é necessário haver uma divulgação interna das ideias disseminação das vantagens e dos objetivos buscados por a implementação da ferramenta.

Resumo detalhado da iniciativa. Lembre-se que, caso a iniciativa seja premiada, esse resumo será usado para divulgar a sua iniciativa. Por esse motivo, recomendamos extrema clareza. O texto deve descrever objetivamente: a) Qual era o cenário atual/anterior à inovação? b) Qual a inovação a ser implementada? c) Qual o principal resultado a ser atingido pela inovação? \*

No nosso contexto social, muitos veem críticas e sugestões como algo aversivo, pessoas não querem se comprometer ou têm medo de se expor, porém isso é danoso, já a omissão deixa de proporcionar mudanças significativas e agregadoras.

Assim a ideia de inserir na entidade um projeto de ouvidoria vem com o objetivo de desenvolvimento, crescimento e excelência; Ser uma entidade que se importa com a transparência e bem estar de seus usuários, já é uma característica do Lins, porém essa ideia vem para que a instituição atinja novos patamares de qualidade e eficácia.

Pode-se implantar o projeto, colocando um formulário no site da entidade para que todos tenham acesso, algo simples, conforme modelo no link em anexo, para que exista transparência e possibilidade de anonimato.

Essa iniciativa tem por objetivo aumentar a credibilidade da entidade e seus projetos, aumentar a produtividade dos colaboradores e seus engajamentos e performances, melhorar o clima organizacional,

Caso você tenha vídeos, imagens ou áudios que ilustrem a sua iniciativa, informe os links aqui. \*

Modelo de formulário de ouvidoria para implantação no site:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdc0xUAEbcCuozqLYQX08yoozpiznCm4XDyKNaKG-D03nig8Q/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdc0xUAEbcCuozqLYQX08yoozpiznCm4XDyKNaKG-D03nig8Q/viewform?usp=sf_link)

Este formulário foi criado em Lins de Vasconcellos Encontro Fraternal.

Google Formulários