

Introdução:

<https://doi.org/10.20396/simtec.v7.2019.9606>

CEPIDs são Centros de Pesquisa, Inovação e Difusão apoiados pela Fapesp, sendo 3 aprovados na UNICAMP. Nós, gestoras do CEPID BRAINN somos lotadas na PRP, porém os pesquisadores são de diversas áreas da Universidade e também de outras Instituições (nacionais e internacionais). Pelo fato do Coordenador Geral do BRAINN e o da Educação e Difusão do Conhecimento serem docentes lotados na Faculdade de Ciências Médicas, a direção cedeu um espaço para a secretaria geral do BRAINN para receber-nos, pois até então prestávamos serviços em locais distintos. A princípio precisávamos esclarecer aos funcionários sobre as atividades, a estratégia de utilização do espaço, a necessidade de termos acesso à intranet da FCM, entre outras providências das quais não havia autonomia por sermos de outro órgão.

Metodologia:

A mudança para a sede na FCM ocorreu no final de outubro de 2018. Em dezembro oferecemos uma pequena lembrança, alusiva ao Natal, às servidoras da limpadora para poder criar uma relação de amizade. Em 08 de março, por ocasião do Dia Internacional da Mulher, fomos aos setores do andar onde trabalhamos e entregamos às mulheres um pequeno chocolate com cartão alusivo à data e aproveitamos para nos apresentar às pessoas que ainda não conhecíamos.

Resultados

A experiência nos dois episódios citados foi excelente. Notamos que os funcionários demonstraram satisfação e alegria pelo fato de terem sido lembrados mesmo que tendo recebido algo de valor financeiro irrelevante. Passamos a ter um grande envolvimento com a Direção de Recursos Humanos da FCM e estamos em planejamento de projetos de integração, envolvendo todos os funcionários, a serem realizados em breve. Diferentemente do setor privado, no setor público não trabalhamos com vendas, comissões, participação nos lucros e vantagens que, de certa forma, favoreceriam o desempenho do funcionário além do esperado. Mas ainda assim, somos "clientes" um dos outros. E muitas vezes, para atingir a excelência no Serviço Público, é necessário usarmos técnicas de "encantamento do cliente". Os resultados colhidos pelo CEPID BRAINN foram significativos, passamos a ter facilidade na administração das atividades rotineiras e estabelecemos uma relação de amizade e confiança com os demais funcionários. A estratégia de mudança de espaço físico deu-se ao fato de que a equipe de gestoras do projeto trabalhava em locais distintos e isso prejudicava o bom andamento dos trabalhos, bem como a centralização de todas as atividades do CEPID BRAINN em único espaço, e mais próximas dos Coordenadores.



Considerações finais:

O fato de termos feito esta integração de uma forma um pouco diferenciada, mesmo que de forma gradativa e individual, reforçou nosso entendimento de que uma estratégia na gestão de pessoas é essencial para a condução de um trabalho, seja no envolvimento direto ou indireto nas atividades. As pessoas precisam sentir-se parte do processo e saber que seu trabalho pode impactar o trabalho de outro. Esta estratégia permitiu que o BRAINN tivesse maior visibilidade na FCM.

Referências: <https://administradores.com.br/artigos/10-dicas-uteis-para-encantar-o-cliente>

Agradecimentos: À DIREÇÃO DA FCM E SEUS FUNCIONÁRIOS POR RECEBER-NOS, ÀS SERVIDORAS DA LIMPADORA PELO ZELO NO AMBIENTE, AO CEPID BRAINN QUE APOIA NOSSAS INICIATIVAS E À CIDA PELA PREPARAÇÃO DO CAFÉ DIÁRIO QUE NOS DESPERTA PARA UM NOVO DIA DE TRABALHO.