

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº 002/2024

QUADRO RESUMO

A) PARTES

(i) Contratante:

IMED – INSTITUTO DE MEDICINA, ESTUDOS E DESENVOLVIMENTO

Sede: Rua Itapeva, nº 202, Conj. 34, Bela Vista, São Paulo-SP, CEP.: 01.332-000

CNPJ/MF nº. 19.324.171/0001-02

Filial (para faturamento): Rua Anápolis, Qd.28, Lt.09-A, Sala 03, Centro, Uruaçu-GO, CEP: 76.400-000

CNPJ/MF nº 19.324.171/0008-70

(ii) Contratada:

DIAGNOSE CONSULTORIA E TREINAMENTO EMPRESARIAL LTDA.

CNPJ/MF nº 09.613.094/0001-49

Endereço: Rua Doutor Eraldo Aurelio Franzese, nº 62, Sala 05, Jardim Paiquerê, Valinhos/SP, CEP.: 13.271-608

B) OBJETO: Prestação de Serviços de Execução e Gestão da Jornada do Colaborador

C) PRAZO DE VIGÊNCIA: 12 (doze) meses, iniciando-se no dia 01.02.2024 e com prorrogação automática até a data de término do prazo de vigência do Contrato de Gestão (23.11.25) ou de eventual(is) termo(s) aditivo(s) de nova prorrogação, limitado a 60 (sessenta) meses e respeitados os termos da Cláusula VIII

D) PREÇO MENSAL DO CONTRATO: R\$ 192.000,00 (cento e noventa e dois mil reais)

E) RESPONSÁVEL TÉCNICO DA CONTRATADA: N/A

F) MULTAS APLICÁVEIS À CONTRATADA:

F.1: À critério da CONTRATANTE, Advertência ou Multa de R\$ 1.000,00 (mil reais) por infração legal ou contratual cometida, até a 10ª infração ocorrida dentro de um mesmo mês, sendo que este valor será dobrado a partir da 11ª infração dentro do mesmo mês. Caso a infração não seja corrigida até o mês subsequente, a CONTRATADA estará sujeita a novas penalidades pela mesma infração no mês seguinte, até que sejam sanadas. Caso a infração não seja corrigida até o mês subsequente, a CONTRATADA estará sujeita a novas penalidades pela mesma infração no mês seguinte, até que sejam sanadas; e

F.2: de 1% (um por cento) do preço mensal dos Serviços por cada dia de atraso.

G) COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES:

1) Para a CONTRATANTE:

- Luciana Fernandes

-E-mail: financeiro@imed.org.br ou luciana.souza@imed.org.br

-Telefone: (11) 3141-1128

Para a CONTRATADA:

- Ângela Chagas

- E-mail: angela@diagnoseconsultoria.com.br

- Telefone: (19) 2932-5659 / (11) 99953.0085

H) Anexos:

(a) Anexo I – Termo de Referência;

(b) Anexo II – Proposta Comercial; e

(c) Anexo III – Proposta Técnica.

- Considerando que a referida contratação se faz necessária para fins de dar suporte às atividades de gestão desenvolvidas pelo **IMED** junto ao **Hospital Estadual do Centro-Norte Goiano (HCN)**, tendo em conta que a **CONTRATANTE** é a organização social responsável pelo gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde da referida Unidade de Saúde, conforme Contrato de Gestão firmado com o Estado de Goiás, por intermédio de sua Secretaria de Estado de Saúde (Contrato de Gestão nº 080/2021 – SES / GO),

Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, as Partes qualificadas no **Item A do QUADRO RESUMO** têm entre si justo e acordado, o presente Contrato de Prestação de Serviços (“Contrato”), em conformidade com as seguintes cláusulas e condições, bem como pela legislação vigente, e que mutuamente outorgam, aceitam e se obrigam a cumprir, por si e seus eventuais sucessores.

CLÁUSULA I - OBJETO DO CONTRATO

1.1. - É objeto do presente Contrato a prestação pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE** dos serviços descritos no **Item B do QUADRO RESUMO** (“Serviços”), em caráter autônomo e não exclusivo, conforme e nos termos deste Contrato e seus Anexos listados no **Item H do QUADRO RESUMO**.

1.2. - Em caso de divergências na interpretação ou aplicação entre os termos e condições do presente Contrato e os termos e condições dos anexos, prevalecerão, para todos os fins e efeitos de direito, os termos e condições previstas no Contrato. Em caso de divergências na interpretação ou aplicação entre os termos e condições dos anexos, prevalecerão, para todos os fins e efeitos de direito, os anexos na ordem em que estão listados acima.

1.3. - Outras atividades que forem correlatas e/ou complementares à efetiva prestação dos Serviços ora contratados também integram o objeto desta cláusula, ainda que não mencionadas expressamente.

1.4. - Os Serviços ora contratados deverão ser prestados com estrita observância à legislação pertinente ora vigente. A **CONTRATADA** assegura para todos os fins que, está apta e em conformidade legal para a execução do presente Contrato, bem como que possui todas as licenças, autorizações, registros, certidões e certificados necessários para o fornecimento do seu objeto, atendendo a todos os requisitos legais.

1.5. – A **CONTRATADA** declara ter ciência de que a **CONTRATANTE** exerce atividade essencial à saúde pública e que os Serviços objeto deste Contrato são essenciais ao atendimento de tal finalidade e, portanto, a **CONTRATADA** não poderá suspender a execução de suas obrigações contratuais sob qualquer hipótese.

1.6. - A **CONTRATADA** declara ter considerado na formação de seus preços as características do local onde serão prestados os Serviços, bem como das condições que poderão afetar o custo, o prazo e a realização dos mesmos. Declara, ainda, ter analisado detalhadamente a natureza e as condições das localidades onde os Serviços serão prestados, inclusive no que se refere às vias e rotas de acesso, dados topográficos, localização, adequação das localidades, condições ambientais locais, clima, condições meteorológicas, geológicas, infraestrutura dos locais passíveis, sendo os preços ofertados pela **CONTRATADA** suficientes para a perfeita prestação dos Serviços.

CLÁUSULA II - GARANTIAS E RESPONSABILIDADES

2.1 - Serão de integral responsabilidade da **CONTRATADA** todos os ônus e encargos trabalhistas, tributários, fundiários e previdenciários decorrentes dos Serviços objeto deste Contrato, assumindo a

CONTRATADA, desde já, todos os riscos de eventuais reclamações trabalhistas e/ou tributárias e/ou autuações previdenciárias que envolvam seus contratados, empregados, subcontratados e prepostos, ainda que propostas contra a **CONTRATANTE** ou quaisquer terceiros, comprometendo-se a **CONTRATADA** a pedir a exclusão da lide da **CONTRATANTE**, bem como arcar com todos os custos eventualmente incorridos pela mesma em virtude das reclamações em tela.

2.2 - Responsabiliza-se a **CONTRATADA**, também, por todas as perdas, danos e prejuízos causados por culpa e/ou dolo comprovado de seus contratados, empregados, subcontratados e prepostos na execução deste Contrato, inclusive por danos causados a terceiros.

2.3 - Caso a **CONTRATANTE** seja notificada, citada, autuada, intimada ou condenada em decorrência de quaisquer obrigações fiscais, trabalhistas, tributárias, previdenciárias ou de qualquer natureza, atribuíveis à **CONTRATADA**, ou qualquer dano ou prejuízo causado pela mesma, fica a **CONTRATANTE** desde já autorizada a reter os valores pleiteados de quaisquer pagamentos devidos à **CONTRATADA**, em decorrência deste ou de outros Contratos firmados entre as partes, bem como utilizar tais valores para compensar os custos eventualmente incorridos pela **CONTRATANTE**.

2.4 – A comprovação do cumprimento pela **CONTRATADA** e pelos seus subcontratados dos encargos sociais e trabalhistas e todos os ônus de seu pessoal empregados para a execução dos Serviços é condição para o recebimento dos pagamentos devidos sob este Contrato pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA III - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

3.1 - Além de outras obrigações expressamente previstas neste Contrato e na legislação vigente, obriga-se a **CONTRATADA** a:

a) fornecer profissionais qualificados para a execução dos Serviços, bem como disponibilizar outros para a cobertura ou substituição dos mesmos, na hipótese de impedimento daqueles;

b) obedecer as normas de segurança e de higiene do trabalho e aos regulamentos internos da **CONTRATANTE**, inclusive para que a prestação dos Serviços ora contratados não interfira na rotina de trabalho existente dentro das dependências da **CONTRATANTE**;

c) fazer com que seus contratados, empregados, subcontratados e prepostos usem uniforme adequado e estejam identificados com crachá no desenvolvimento de suas atividades;

d) substituir imediatamente qualquer contratado, empregado, subcontratado ou preposto que, a critério exclusivo da **CONTRATANTE**, seja considerado inadequado;

e) indicar responsável técnico para execução dos Serviços no momento em que estes forem iniciados;

f) executar os Serviços ora contratados com zelo e eficiência e de acordo com os padrões e recomendações que regem a boa técnica;

g) obedecer e fazer cumprir a legislação pertinente à prestação dos Serviços ora contratados;

- h) cumprir tempestivamente o recolhimento de todos os encargos trabalhistas, previdenciários e securitários de acordo com as leis vigentes, referentes aos seus contratados, empregados, subcontratados e prepostos ou mesmo alocados para a execução dos Serviços objeto deste Contrato;
- i) cumprir tempestivamente o recolhimento de todos os impostos, taxas e contribuições concernentes à execução dos Serviços objeto deste Contrato;
- j) submeter à aprovação prévia e por escrito da **CONTRATANTE** a intenção de subcontratar, total ou parcialmente, os Serviços objetos deste Contrato;
- k) prestar todas as informações e apresentar todos os relatórios solicitados pela **CONTRATANTE**, em até 5 (cinco) dias a contar da respectiva solicitação;
- l) fornecer ao seu pessoal utilizado na prestação dos Serviços todo o material, ferramentas, equipamentos, insumos, EPIs e tudo o que for necessário para a completa prestação dos Serviços, sem ônus para a **CONTRATANTE**;
- m) refazer ou corrigir imediatamente qualquer parte dos Serviços executados em desacordo com o estabelecido neste Contrato e na legislação vigente, ou de forma insatisfatória ou sem qualidade; e
- n) manter sob sua guarda, pelo período de 5 (cinco) anos, todos os registros e documentos técnicos e contábeis relativos à execução dos Serviços prestados.

CLÁUSULA IV - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

4.1 - Além de outras obrigações expressamente previstas neste instrumento, obriga-se a **CONTRATANTE** a:

- a) efetuar o pagamento das faturas apresentadas observando os prazos e condições estabelecidos neste Contrato;
- b) comunicar em tempo hábil à **CONTRATADA**, a ocorrência de fato impeditivo, suspensivo, extintivo ou modificativo à execução dos Serviços; e
- c) assegurar aos contratados, empregados, subcontratados e prepostos da **CONTRATADA** o acesso às informações e equipamentos necessários para prestação dos Serviços contratados e aos locais onde os mesmos serão executados.

CLÁUSULA V – PREÇOS, REAJUSTE E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.1. - Pela integral execução dos Serviços será pago o preço especificado no **ITEM D do QUADRO RESUMO**.

5.2. - Os pagamentos serão realizados até o dia 15 (quinze) do mês subsequente ao da prestação dos Serviços, mediante emissão e entrega da respectiva nota fiscal (emitida em nome da **filial** da

CONTRATANTE mencionada no **Item A do QUADRO RESUMO**) e relatório mensal de atividades, e desde que o **IMED** tenha recebido do Estado de Goiás o valor do custeio/repasso correspondente ao mês em que objeto foi executado, do que a **CONTRATADA**, desde já, fica ciente e concorda.

5.3. - O relatório mensal de atividades deverá ser enviado pela **CONTRATADA** de acordo com o previsto no Contrato para validação e deverá conter os documentos abaixo mencionados:

a) Folha de rosto timbrada da empresa com a indicação do mês de competência e a Unidade de Saúde gerida pelo IMED (Hospital Estadual do Centro-Norte Goiano - HCN);

b) Relação pormenorizada de todas as atividades desenvolvidas com as evidências pertinentes (fotos e/ou documentos, quando aplicável);

c) Certidões Negativas de Débito (Federal Conjunta, Trabalhista, FGTS, Estadual e Municipal), sendo aceitas certidões positivas com efeito de negativa, onde o descumprimento obstará o pagamento até a devida regularização; e

e) Outros documentos que, oportuna e previamente, sejam solicitados pela **CONTRATANTE**.

5.3.1. - A **CONTRATADA**, quando aplicável, deverá manter arquivado e apresentar à **CONTRATANTE** sempre que solicitado por esta, os seguintes documentos:

- Contrato Social e últimas alterações;

- Inscrição Estadual e Municipal; e

- Registro na Junta Comercial.

5.3.2. - A não apresentação dos documentos acima indicados ou, se apresentados, estiverem em desacordo com as determinações legais aplicáveis, facultará à **CONTRATANTE** reter os pagamentos mensais correspondentes, até que a situação seja regularizada. Uma vez regularizada a situação, à custa e sob exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**, as quantias que lhe forem porventura devidas serão pagas sem qualquer reajuste e/ou juros, sendo que, o prazo de vencimento para o pagamento da remuneração será automaticamente prorrogado pelo número de dias correspondente ao atraso na apresentação dos documentos.

5.3.3. - Caso os documentos não sejam apresentados até a data prevista para o pagamento da remuneração, o vencimento será prorrogado para 5 (cinco) dias úteis após a respectiva apresentação não existindo, nesta hipótese, qualquer atualização ou acréscimo de juros sobre o valor em aberto.

5.4. - Se o vencimento da contraprestação pelos Serviços prestados recair em dias de sábado, domingo ou feriados, este será prorrogado para o primeiro dia útil subsequente.

5.5. - Caso ocorra divergência entre quaisquer valores, o pagamento da respectiva fatura será suspenso até a data do seu esclarecimento ou de correção pela **CONTRATADA**, não existindo, nesta hipótese, qualquer atualização ou acréscimo de juros sobre o valor em aberto.

5.6. - Todos os pagamentos à **CONTRATADA** serão feitos por meios eletrônicos para a conta bancária especificada abaixo, ou a qualquer outra conta de sua titularidade que venha a ser posteriormente informada por escrito à **CONTRATANTE**, servindo o comprovante de transferência bancária como recibo de pagamento:

DIAGNOSE CONSULTORIA E TREINAMENTO EMPRESARIAL LTDA

CNPJ/MF: 09.613.094/0001-49

BANCO ITAÚ S.A.

AGÊNCIA: 0452

C/C: 07551-8

5.7. - A **CONTRATANTE** fará a retenção de todos os tributos que, por força de lei, devam ser recolhidos pela fonte pagadora.

5.8 - O preço mensal indicado na cláusula 5.1, acima, têm com data-base o mês de assinatura do Contrato e poderá ser reajustado anualmente mediante livre negociação entre as partes. A título meramente referencial, fica eleito como critério de reajuste o IPCA, sendo certo que, na hipótese de extinção, deverá, de comum acordo, ser eleito um outro índice de correção que melhor se adapte a este Contrato.

5.9. - Nos preços dos Serviços ora contratados estão compreendidos todos os custos e despesas da **CONTRATADA**, incluindo, mas não se limitando a transporte, uniforme, alimentação, tributos, taxas, pessoal e equipamentos necessários para o desenvolvimento dos Serviços contratados, ficando expressamente vedado o seu repasse para a **CONTRATANTE**.

5.10. - Esclarecem as partes o preço dos Serviços contratados foi estipulado por mútuo consenso, levando-se em consideração, dentre outros critérios, os custos, as despesas e os tributos devidos em decorrência direta ou indireta do presente Contrato, o período, o horário (inclusive noturno) e o ambiente em que os Serviços serão executados, como também a natureza e a complexidade do trabalho a ser desenvolvido, sendo que a **CONTRATADA** declara ter tido pleno conhecimento de tais fatores e que os considerou no preço proposto.

5.11. - No caso de a Secretaria de Estado de Saúde (SES/GO) atrasar o repasse de um ou mais repasse(s)/custeio(s) mensal(is), o pagamento deverá ser disponibilizado à **CONTRATADA** em até 10 (dez) dias úteis da regularização das pendências financeiras pelo Estado de Goiás, e a antes desse prazo a **CONTRATANTE** não será considerada inadimplente, não se aplicando o disposto na cláusula **5.12**, abaixo, restando vedado à **CONTRATADA** emitir duplicatas e/ou realizar protestos e cobrar tais valores, tanto por meio extrajudicial, como judicial, suspender ou rescindir o Contrato.

5.12. - Atrasos de pagamento por culpa exclusiva e comprovada da **CONTRATANTE** acarretarão a

incidência de correção monetária pela variação do IPCA e juros moratórios de 0,5% (meio por cento) ao mês, que serão calculados proporcionalmente ao número de dias em atraso. Na hipótese de o IPCA do mês de pagamento ainda não ter sido divulgado, utilizar-se-á o do mês anterior. Qualquer encargo adicional ou disposição divergente constante do Anexo I ou qualquer outro Anexo deste Contrato não será aplicável.

5.13. – Sem prejuízo das penalidades ou outros direitos da **CONTRATANTE** aplicáveis por força deste Contrato ou da lei, a **CONTRATANTE** poderá efetuar a retenção ou glosa do pagamento de qualquer documento de cobrança, no todo ou em parte, nos seguintes casos:

I. Execução parcial, inexecução total ou execução defeituosa ou insatisfatória dos Serviços, até que o problema seja sanado a contento da **CONTRATANTE**;

II. Não utilização de materiais e recursos humanos exigidos para a execução do Serviço, ou utilização em qualidade ou quantidade inferior à demandada; e

III. Descumprimento de obrigação relacionada ao objeto do ajuste que possa ensejar a responsabilização solidária ou subsidiária da **CONTRATANTE**, independente da sua natureza.

CLÁUSULA VI – FORÇA MAIOR OU CASO FORTUITO

6.1. - Qualquer alegação de ocorrência de caso fortuito ou de força maior deverá ser imediatamente comunicada por escrito pela parte afetada à outra, com a devida comprovação dentro dos 5 (cinco) dias subsequentes à comunicação, sob pena de não surtir efeitos neste Contrato.

6.2. - Caso seja realmente necessário suspender a execução dos Serviços contratados, a **CONTRATADA** receberá sua remuneração proporcionalmente aos dias de serviço prestados até a data efetiva da suspensão.

6.3. - Cessado o motivo da suspensão, a parte suscitante comunicará, por escrito, tal fato à parte suscitada e os Serviços serão retomados pela **CONTRATADA** no menor tempo possível, o qual não deverá ser, em qualquer hipótese, superior a 3 (três) dias, a contar da data da aludida comunicação.

6.4. - A data de retomada dos Serviços será o marco inicial para fins de cálculo da remuneração da **CONTRATADA** no mês em que os Serviços forem retomados.

6.5. - Não serão considerados como eventos de caso fortuito ou força maior, dentre outros, as condições climáticas normais do local de prestação dos serviços, greves ou perturbações envolvendo o pessoal da **CONTRATADA** ou variação cambial.

CLÁUSULA VII – CONFIDENCIALIDADE

7.1. - A **CONTRATADA** se obriga a não revelar Informações Confidenciais a qualquer pessoa natural ou jurídica, sem o prévio consentimento por escrito da **CONTRATANTE**. Entende-se por Informação(ões)

Confidencial(is) toda e qualquer informação e dados revelados pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** sejam eles desenvolvidos a qualquer momento pela **CONTRATANTE**, sejam estes dados ou informações sejam eles de natureza técnica, comercial, jurídica, ou ainda, de natureza diversa, incluindo, sem limitação, segredos comerciais, know-how, e informações relacionadas com tecnologia, clientes, projetos, memórias de cálculo, desenhos, planos comerciais, atividades promocionais ou de comercialização, econômicas, financeiras e outras, que não sejam de conhecimento público, bem como todo e qualquer dado pessoal ou informação sensível de pacientes da **CONTRATANTE**. A **CONTRATADA**, por si e por seus subcontratados, empregados, diretores e representantes (todos, conjuntamente, “REPRESENTANTES”), obriga-se a não usar, nem permitir que seus REPRESENTANTES usem, revelem, divulguem, copiem, reproduzam, divulguem, publiquem ou circulem a Informação Confidencial, a menos que exclusivamente para a execução do Contrato.

7.2. - Caso se solicite ou exija que a **CONTRATADA**, por interrogatório, intimação ou processo legal semelhante, revele qualquer das Informações Confidenciais, a **CONTRATADA** concorda em imediatamente comunicar à **CONTRATANTE** por escrito sobre cada uma das referidas solicitações/exigências, tanto quanto possível, para que a **CONTRATANTE** possa obter medida cautelar, renunciar ao cumprimento por parte da **CONTRATADA** das disposições desta Cláusula, ou ambos. Se, na falta de entrada de medida cautelar ou recebimento da renúncia, a **CONTRATADA**, na opinião de seu advogado, seja legalmente compelida a revelar as Informações Confidenciais, a **CONTRATADA** poderá divulgar as Informações Confidenciais às pessoas e ao limite exigido, sem as responsabilidades aqui estipuladas, e envidará os melhores esforços para que todas as Informações Confidenciais assim divulgadas recebam tratamento confidencial.

7.3. - A violação à obrigação de confidencialidade estabelecida nesta cláusula, quer pela **CONTRATADA**, quer pelos seus REPRESENTANTES, sujeitará a **CONTRATADA** a reparar integralmente as perdas e danos diretos causados à **CONTRATANTE**.

7.4. - A **CONTRATADA** se obriga a devolver imediatamente todo material tangível que contenha Informações Confidenciais, incluindo, sem limitação, todos os resumos, cópias de documentos e trechos de informações, disquetes ou outra forma de suporte físico que possa conter qualquer Informação Confidencial, tão logo ocorra término ou a rescisão do Contrato.

7.5. - A **CONTRATADA** não fará qualquer comunicado, tirará ou divulgará quaisquer fotografias (exceto para as suas finalidades operacionais internas para a fabricação e montagem dos bens), ou revelará quaisquer informações relativas a este CONTRATO ou com respeito ao seu relacionamento comercial com a **CONTRATANTE** ou qualquer Afiliada da **CONTRATANTE**, a qualquer terceira parte, exceto como exigido pela Lei aplicável, sem o consentimento prévio por escrito da **CONTRATANTE** ou de suas Afiliadas. A **CONTRATADA** concorda que, sem consentimento prévio por escrito da **CONTRATANTE** ou suas Afiliadas, como aplicável, não (a) utilizará em propagandas, comunicados ou de outra forma, o nome, nome comercial, o logotipo da marca comercial ou simulação destes, da **CONTRATANTE** ou de suas Afiliadas ou o nome de qualquer executivo ou colaborador da **CONTRATANTE** ou de suas Afiliadas ou (b) declarará, direta ou indiretamente, que qualquer produto ou serviço fornecido pela **CONTRATADA** foi aprovado ou endossado pela **CONTRATANTE** ou suas Afiliadas. Entende-se por Afiliada qualquer empresa controlada por, controladora de ou sob controle comum à **CONTRATANTE**.

7.6. - A **CONTRATADA**, por si e por seus colaboradores, obriga-se a atuar no presente Contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018, em especial com relação a todo e qualquer dado pessoal ou informação sensível de pacientes da **CONTRATANTE**. A **CONTRATADA** obriga-se a comunicar por escrito a **CONTRATANTE** sobre qualquer infração à referida legislação, inclusive sobre o vazamento de dados.

7.7. – Esta obrigação subsistirá por tempo indeterminado, desde a assinatura do presente instrumento e após o seu encerramento por qualquer motivo.

CLÁUSULA VIII – DURAÇÃO E RESCISÃO

8.1. - O presente Contrato entrará em vigor na data de sua assinatura pelo prazo definido no **ITEM C do QUADRO RESUMO (com início das atividades no dia 01º de fevereiro de 2024)**.

8.2. - O presente Contrato poderá ser encerrado nas seguintes hipóteses:

- a) por mútuo acordo, mediante assinatura de termo de encerramento correspondente;
- b) por conveniência, pela **CONTRATANTE**, por aviso prévio, de qualquer forma escrita à **CONTRATADA**, com antecedência de 30 (trinta) dias, sem que seja devido o pagamento de quaisquer multas e/ou indenizações de qualquer espécie; e
- c) em razão de evento de força maior, devidamente comprovada, que impeça o cumprimento por quaisquer das Partes de suas obrigações contratuais e que perdure por mais de 60 (sessenta) dias.

8.3. - A **CONTRATANTE** poderá rescindir o presente Contrato mediante simples comunicação escrita nos seguintes casos:

- a) Inadimplemento ou o cumprimento irregular de qualquer cláusula contratual, por parte da **CONTRATADA**;
- b) Pedido de falência ou de recuperação judicial da **CONTRATADA**;
- c) Imperícia, atraso, negligência, imprudência, dolo, má-fé ou desídia da **CONTRATADA**, na execução do Contrato;
- d) Caso as multas aplicadas à **CONTRATADA** superem 20% (vinte por cento) do valor total do Contrato; ou
- e) Por ordem da Secretaria de Estado de Saúde.

8.4. - Na hipótese de rescisão contratual motivada por culpa ou dolo da **CONTRATADA** na prestação dos Serviços ora contratados, deverá esta, após devidamente notificada, encerrar imediatamente suas atividades e pagar multa equivalente a 30% (trinta por cento) do valor total anual do Contrato, sem prejuízo de cobrança de indenização por perdas e danos que eventualmente vier a causar à **CONTRATANTE**.

8.5. – Em qualquer uma das hipóteses de encerramento contratual será devido à **CONTRATADA** o pagamento da contraprestação proporcional aos dias em que forem efetivamente prestados os Serviços contratados, desde que aceitos e aprovados pela **CONTRATANTE**, descontado o valor das multas, indenizações e retenções eventualmente aplicadas nos termos do Contrato.

8.6. – A **CONTRATADA** tem pleno conhecimento de que foi contratada para prestar os Serviços objeto deste Contrato à **CONTRATANTE**, uma vez que este é o responsável pelo gerenciamento e execução das ações e serviços de saúde constantes no Contrato de Gestão firmado com o Estado de Goiás, por intermédio de sua Secretaria de Estado de Saúde (Contrato de Gestão nº 080/2011 – SES / GO), razão pela qual concorda, desde já, que caso o ente público intervenha, rescinda ou encerre, por qualquer modo ou razão, o referido contrato, o presente instrumento restará automaticamente rescindido, não fazendo a **CONTRATADA** jus a qualquer tipo de indenização, qualquer que seja sua natureza, renunciando expressamente ao direito de pleitear quaisquer valores indenizatórios, em qualquer tempo ou jurisdição, junto à **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA IX – DAS PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO LEGAL E CONTRATUAL

9.1. - Sem prejuízo do direito da **CONTRATANTE** de rescindir o Contrato, a ineficiência na prestação dos Serviços ora contratados, como também o descumprimento da legislação e/ou das obrigações e demais disposições assumidas pela **CONTRATADA** no presente Contrato e em seus anexos, ensejará a imediata obrigatoriedade desta em, dependendo de cada caso, refazer os Serviços de acordo com os padrões de qualidade aplicáveis e atender as disposições e obrigações contratuais previstas, sendo facultado à **CONTRATANTE**:

- a) reter imediata e integralmente o pagamento da contraprestação prevista na Cláusula V deste Instrumento até que a(s) pendência(s) seja(m) devida e satisfatoriamente regularizada(s); e
- b) aplicar multa prevista no **ITEM F.1 do QUADRO RESUMO**.

9.2. – Em caso de atraso na prestação dos Serviços será devida pela **CONTRATADA** multa prevista no **ITEM F.2 do QUADRO RESUMO**.

9.3. – O valor de quaisquer penalidades ou indenizações cobradas da **CONTRATADA** por força deste Contrato poderá, a critério da **CONTRATANTE**, ser descontado na fatura do próximo mês. Caso não haja saldo contratual suficiente para pagamento da multa, a mesma poderá ser descontada dos pagamentos devidos à **CONTRATADA** por força de outros contratos ou obrigações existentes entre as Partes ou cobrada judicial ou extrajudicialmente pela **CONTRATANTE**.

9.4. – As penalidades estabelecidas neste Contrato, tem caráter não compensatório, não isentando a **CONTRATADA** do cumprimento de quaisquer de suas obrigações previstas neste Contrato, especialmente a de prestar os Serviços em atraso, bem como da obrigação de indenizar integralmente a **CONTRATANTE** pelos danos decorrentes do atraso, e não prejudica o direito da **CONTRATANTE** de, a seu critério, dar por rescindido o presente Contrato.

CLÁUSULA X – ANTICORRUPÇÃO E ÉTICA NOS NEGÓCIOS

10.1. - A **CONTRATADA** declara estar em conformidade com todas as leis, normas, regulamentos e requisitos vigentes, relacionados com o presente contrato. Assim, compromete-se a cumprir rigorosamente e de boa fé a legislação aplicável aos serviços que deve executar nos termos deste Contrato.

10.2. - Em virtude deste Contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, conceder ou comprometer-se a ceder a ninguém, ou receber ou concordar em aceitar de qualquer pessoa, qualquer pagamento, doação, compensação, benefícios ou vantagens financeiras ou não financeiras de qualquer espécie que configurem uma prática ilegal ou corrupção, por conta própria ou de terceiros, direta ou indiretamente, devendo-se assegurar o cumprimento desta obrigação por parte de seus representantes e colaboradores.

10.3. - As partes declaram e garantem categoricamente durante toda a vigência do presente Contrato, inclusive no que tange aos seus colaboradores e parceiros utilizados na execução dos serviços a serem prestados, a ausência de situações que constituam ou possam constituir um conflito de interesses em relação às atividades e serviços que devem ser realizados de acordo com este documento legal. Da mesma forma, as partes comprometem-se a adotar, durante toda a validade do contrato, uma conduta apropriada para evitar o surgimento de qualquer situação que possa gerar um conflito de interesses. No caso de haver qualquer situação suscetível a levar a um conflito de interesses, as partes comprometem-se a informar imediatamente por escrito a outra parte e a ater-se nas indicações que podem porventura ser assinaladas a esse respeito. O não cumprimento pelas partes das obrigações assumidas sob esta cláusula, facultará a outra Parte a possibilidade de rescindir o contrato imediatamente, sem prejuízo das demais ações e direitos que possam ser exercidos de acordo com a lei.

10.4. - As partes declaram e garantem que cumprem e cumprirão, durante todo o prazo de vigência do presente contrato, todas as leis de anticorrupção, federais, estaduais e locais, decretos, códigos, regulamentações, regras, políticas e procedimentos de qualquer governo ou outra autoridade competente, em especial os preceitos decorrentes da Lei nº 12.846/13 (“Lei de Anticorrupção Brasileira”), abstendo-se de praticar qualquer ato de corrupção (“Atos de Corrupção”) e/ou qualquer ato que seja lesivo à administração pública, nacional ou estrangeira, que atente contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública ou contra os compromissos internacionais assumidos pelo Brasil.

10.5. - Na hipótese de qualquer das partes violar qualquer disposição prevista nesta cláusula e/ou qualquer obrigação legal prevista na legislação, operar-se-á a rescisão motivada, com aplicação das penalidades e indenizações por perdas e danos cabíveis.

10.6. – A **CONTRATADA** declara que não contrata, direta ou indiretamente, mão de obra infantil (salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos), escrava, em condições análogas à escravidão, ou em condições sub-humanas, devendo garantir a seus empregados e contratados remuneração compatível com o piso salarial da categoria, jornadas e condições de trabalho conforme legislação em vigor.

10.7. – As Partes obrigam-se a agir de modo leal, responsável e probo, além de perseguir a boa-fé, para repelir quaisquer ações intencionalmente desleais, injustas, desonestas, prejudiciais, fraudulentas ou ilegais, sempre ancorados nas ações de transparência pública.

CLÁUSULA XI – CESSÃO E SUBCONTRATAÇÃO

11.1. - As partes não poderão ceder, transferir ou, de qualquer modo, alienar direitos e obrigações decorrentes do presente Contrato, sem um acordo prévio e expresso uma da outra.

11.2. - A **CONTRATADA** obriga-se a utilizar para a execução do presente Contrato apenas empregados por ele direta e regularmente registrados em regime CLT, sendo que a subcontratação ou utilização de outras empresas ou pessoas jurídicas na execução das atividades decorrentes do Contrato apenas será admitida mediante prévia e expressa anuência da **CONTRATANTE** caso a caso, mantida a total responsabilidade da **CONTRATADA** em relação aos Serviços subcontratados, nos termos do presente Contrato, e sem que isto importe em qualquer adicional de custo e responsabilidade para a **CONTRATANTE**.

11.3. - A responsabilidade da **CONTRATADA** pela parcela dos Serviços executados por seus subcontratados é integral, abrangendo inclusive as obrigações por acidentes gerais e do trabalho e os encargos e deveres de natureza trabalhista, previdenciária e tributária.

11.4. - Nenhuma cláusula contida nos contratos entre a **CONTRATADA** e seus subcontratados se constituirá em vínculo contratual entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** ou entre a **CONTRATANTE** e os subcontratados da **CONTRATADA**. Os contatos da **CONTRATANTE**, comunicações e entendimentos, relativos ao objeto deste Contrato, serão sempre levados a efeito entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, cabendo a esta retransmitir, quando necessário, ordens e/ou instruções aos seus subcontratados.

CLÁUSULA XII – DA SUPERVISÃO E INSPEÇÃO

12.1. - A **CONTRATANTE** exercerá a qualquer tempo, ampla fiscalização em todas as frentes de Serviços, podendo qualquer pessoa autorizada por ela, ter livre acesso ao local em que estão sendo executados, podendo sustar os trabalhos sem prévio aviso, sempre que justificadamente considerar a medida necessária, bem como, acompanhar a realização de medições e ensaios no campo de quaisquer materiais, equipamentos ou serviços.

12.2. - A ação de fiscalização e controle não diminui ou atenua a responsabilidade das **CONTRATADA** quanto à perfeita execução dos Serviços. A **CONTRATADA** não poderá acrescentar aos prazos de execução dos serviços, o tempo para fiscalização e inspeção.

12.3. - Em caso de ocorrência de falhas reiteradas comprovadas na execução dos Serviços, a **CONTRATANTE** poderá exigir a contratação de pessoal especializado ou a obtenção de equipamentos especiais para perfeita execução dos mesmos. Os custos relativos à contratação de pessoal especializado ou a obtenção de equipamentos especiais serão pagos pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA XIII – DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. - O presente instrumento e seus anexos, como também eventuais aditamentos, consubstanciam toda a relação contratual, ficando sem validade e eficácia quaisquer outros documentos aqui não mencionados e já assinados, correspondências já trocadas, bem como quaisquer compromissos e/ou acordos pretéritos, presentes e/ou futuros, os quais não obrigarão as partes, sendo considerados inexistentes para os fins deste Contrato caso não seja observada a formalidade contida no item a seguir.

13.2. - Quaisquer alterações a este Contrato somente terão validade e eficácia se forem devidamente formalizadas através de aditamento contratual firmado pelos representantes legais das partes.

13.3. - Se qualquer uma das disposições do presente Contrato for ou vier a tornar-se nula ou revelar-se omissa, inválida ou ineficaz não afetará ou prejudicará as cláusulas remanescentes, que continuarão com vigência, validade e eficácia plenas. Na ocorrência desta hipótese, as partes farão todos os esforços possíveis para substituir a cláusula tida como nula, omissa, inválida ou ineficaz por outra, sem vícios, a fim de que produza os mesmos efeitos jurídicos, econômicos e financeiros que a cláusula original produziria, ou, caso isso não seja possível, para que produza os efeitos mais próximos possíveis daqueles inicialmente vislumbrados.

13.4. - O não exercício dos direitos previstos no presente Contrato, em especial no tocante à rescisão contratual e obtenção da reparação de danos eventualmente causados, bem como a tolerância, de uma parte com a outra, quanto ao descumprimento de qualquer uma das obrigações assumidas neste instrumento ou em seus anexos, serão considerados atos de mera liberalidade, não resultando em modificação, novação ou renúncia das disposições contratuais ora estabelecidas, podendo as partes exercer, a qualquer tempo, seus direitos.

13.5. - Em hipótese alguma o silêncio das partes será interpretado como consentimento tácito.

13.6. - Declaram as partes que toda e qualquer notificação, se necessário, poderá ser enviada e recebida eletronicamente aos contatos mencionados no **ITEM G do QUADRO RESUMO**:

13.7. - O presente instrumento e seus anexos obrigam não só as partes, como também seus eventuais sucessores a qualquer título.

13.8. - Tendo em vista o caráter do presente Contrato – prestação de Serviços – a **CONTRATADA** declara ser contribuinte do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN).

13.9. - O presente instrumento não estabelece entre as partes nenhuma forma de sociedade, agência, associação, consórcio, ou responsabilidade solidária.

13.10. - Para a prestação dos Serviços objeto do presente contrato, a **CONTRATADA** declara que se acha devidamente habilitada e registrada nos órgãos competentes quando legalmente requerido.

CLÁUSULA XIV – FORO

14.1. - Fica eleito, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que o seja, o foro de São Paulo, Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer controvérsias resultantes da interpretação e/ou execução do presente Contrato.

E, por estarem justas e contratadas, firmam as partes e 02 (duas) testemunhas o presente Contrato para que produza os efeitos jurídicos desejados, reconhecendo a forma de contratação por meios eletrônicos, digitais e informáticos como válida e plenamente eficaz, ainda que seja estabelecida com a assinatura eletrônica ou certificação fora dos padrões ICP-BRASIL, conforme disposto pelo Art. 10 da Medida Provisória nº 2.200/2001 em vigor no Brasil. Sendo certo que na (i) na hipótese de assinatura eletrônica deste Contrato, ele produzirá efeitos a partir da abaixo mencionada, independentemente da data em que for assinado pelas Partes; e (ii) na hipótese de assinatura na forma física, o Contrato deverá ser entregue em 02 (duas) vias em igual teor e valor.

Uruaçu-GO, 17 de janeiro de 2024.

CONTRATANTE: IMED – INSTITUTO DE MEDICINA, ESTUDOS E DESENVOLVIMENTO

CONTRATADA: DIAGNOSE CONSULTORIA E TREINAMENTO EMPRESARIAL LTDA.

Testemunhas:

1) _____
Nome:
C.P.F.:

2) _____
Nome:
C.P.F.:

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO:

Contratação de pessoa jurídica para **prestação de serviços de execução e gestão da Jornada do Colaborador** para fins de suporte às atividades de gestão desenvolvidas pelo IMED junto ao **Hospital Estadual do Centro-Norte Goiano (HCN)**:

2. DESCRIÇÃO DETALHADA:

2.1. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO:

2.1. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO:

O processo de desenvolvimento humano do Instituto de Medicina, Estudos e Desenvolvimento (IMED) tem como base a employee experience (experiência do colaborador em tradução literal) ou Jornada do Colaborador, termo utilizado no Brasil. A metodologia surgiu no mercado com a quarta revolução industrial e deriva da conhecida experiência do usuário (UX). O IMED entende que a evolução tecnológica e a globalização mudam constantemente as organizações, por isso caminha em consonância com o que há de mais moderno no âmbito da Gestão de Pessoas (GEPS).

Roberto Madruga, mestre em Gestão de Pessoas e especialista na área de Employee Experience (EX) descreve a metodologia como um conjunto das experiências e emoções que os colaboradores acumulam, ao longo do tempo, durante toda sua jornada e em todos os micromomentos na empresa, como, por

exemplo, recrutamento, seleção, onboarding, treinamento, avaliação de desempenho, metas, feedback, e encareiramento.

Employee Experience (EX) não é uma filosofia, tampouco uma iniciativa isolada. É uma metodologia multidisciplinar com o objetivo de tornar as experiências dos colaboradores positivas ao longo de sua jornada na empresa, alterando definitivamente o jeito de ser dessa organização e proporcionando engajamento e alta performance para essas pessoas. O Employee Experience é atualmente o principal motor de transformação e inovação dos modelos e processos de gestão de pessoas. (MADRUGA, 2023, p.5).

Quando essa metodologia é aplicada de forma bem estruturada, com um planejamento e aplicação constantes, é possível obter resultados surpreendentes. Madrugá (2023, p.9) lista sete deles:

- Maior engajamento do colaborador;
- Aumento de empatia dos gestores;
- Aumento da produtividade das equipes;
- Maior satisfação dos colaboradores;
- Inovação dos produtos e serviços;
- Maior NPS (desempenho) do cliente e do funcionário;
- Incremento de negócios da organização.

Para alcançar esses resultados é preciso manter a constância das ações que são realizadas antes mesmo do profissional ser contratado. O IMED acredita que a cultura organizacional, a liderança, a comunicação (interna e externa) e o ambiente de trabalho são aliados fundamentais nesse processo. A reputação positiva e as iniciativas humanizadas destacam-se no mercado e chamam atenção das pessoas, o que possibilita uma maior absorção de talentos.

2.2. DESCRIÇÃO DO ESCOPO:

Constitui objeto da presente contratação, a prática da gestão de pessoas, baseada na experiência do colaborador, realizada em seis etapas, sendo elas:

1. Divulgação e atração;
2. Recrutamento e seleção;
3. Onboarding e integração;
4. Treinamento e desenvolvimento;
5. Retenção de talentos;
6. Offboarding.

A empresa contratada deverá executar e gerir essas seis etapas, respeitadas as premissas e contemplando as atividades descritas abaixo:

1 - Divulgação e atração

Para atrair bons profissionais, o Instituto de Medicina, Estudos e Desenvolvimento (IMED) investe na área de endomarketing como principal condutor fundamental na Experiência do Colaborador e do *Employee Branding* (EB) – marca do empregador, em tradução literal.

O EB é a união entre marketing e o RH para atrair as pessoas certas, engajá-las e aumentar o senso de pertencimento desde o processo de recrutamento e seleção, demonstrando para elas e para o mercado critérios consistentes, como legalidade, transparência, justiça e equidade (Madruga, 2023, p.24). A aplicação do endomarketing nesta etapa traz inúmeros benefícios para a instituição. Por meio de estratégias de engajamento a unidade potencializa o sentimento de pertencimento à

empresa, o que conseqüentemente transforma os colaboradores em disseminadores dos valores e comportamentos corporativos. Entre os benefícios estão:

Benefícios para a empresa

- ✓ Coloca o recrutamento e a seleção no centro das estratégias da empresa;
- ✓ Cria diferenciais competitivos em relação à outras empresas;
- ✓ Atrai pessoas mais conectadas aos valores da organização.

Benefícios para os profissionais

- ✓ Garante um alinhamento do por quê as pessoas irão trabalhar na empresa ;
- ✓ Aproxima a cultura da empresa dos novos candidatos;
- ✓ Envolve os candidatos com aspectos emocionais e racionais da organização.

Entre as ações desenvolvidas pelo endomarketing no Hospital estão:

- ✓ **Pesquisa de Clima Organizacional** – é aplicada anualmente para entender como os colaboradores enxergam a empresa e como se sentem no ambiente de trabalho.
- ✓ **Planejamento estratégico** – com base, principalmente, na Pesquisa de Clima Organizacional, o planejamento estratégico desenvolve iniciativas com foco nas questões que precisam ser melhoradas na unidade.
- ✓ **Eventos institucionais** – um calendário anual é desenvolvido para programar todas as campanhas e ações que serão executadas na unidade, tais como: Dia da Gratidão, Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia das Crianças, Natal, entre outros. Todas as campanhas são pensadas para elevar o engajamento e a interação entre os profissionais e, muitas vezes, dos profissionais com seus familiares.
- ✓ **Marketing institucional** – todos os profissionais que iniciam na unidade recebem um ebook com o histórico do IMED e todas as políticas e programas. O documento é alimentado e atualizado constantemente com as inovações implantadas pelo instituto.

- ✓ **Campanhas de conscientização** – trabalho desenvolvido em parceria com outros setores, principalmente o SESMT, para alertar os profissionais sobre doenças – relacionadas ao trabalho ou não -, normas regulamentadoras (NR), assédio, entre outros temas.
- ✓ **Padronização da identidade visual da Experiência do Colaborador** – para potencializar a identidade do IMED. Para que os profissionais olhem e reconheçam que é uma ação desenvolvida para eles. Card, banners, flyers, logos, entre outros instrumentos são utilizados para essa padronização.

Essas estratégias realizadas para o público interno reverberam positivamente na reputação da organização, pois os próprios profissionais compartilham, de forma orgânica, os eventos, ações e matérias realizados pela instituição, o que conseqüentemente atrai novos profissionais, seja pela identificação ou pelos benefícios gerados pelo investimento em capital humano.

2 - Recrutamento e seleção

Essa etapa começa com a publicação do edital no site do Instituto. Cards e flyers digitais também são produzidos para ampliar a divulgação. Todo material contém informações essenciais para compreensão dos candidatos.

O IMED sempre busca ferramentas tecnológicas para modernizar e agilizar seus processos internos. O Bizneo, por exemplo, é um software que auxilia o Departamento de Recursos Humanos no recrutamento, seleção e admissão dos profissionais. Tudo o processo é feito digitalmente, desde a publicação do Edital de Contratação, como a inscrição para a vaga.

Os interessados enviam seus currículos para o e-mail institucional. Se faz necessário uma análise minuciosa de todo material recebido e convida os destaques para o processo de seleção. Os candidatos não selecionados são devidamente avisados com o objetivo de minimizar as possíveis frustrações. A intenção é que eles sintam que as portas continuam abertas para novas tentativas.

Todo processo acontece com muita transparência e responsabilidade para garantir a confiabilidade do candidato.

3 - Onboarding e integração

O processo de onboarding, também conhecido como socialização organizacional, é aquele que ajuda os novos colaboradores no aprendizado de conhecimentos, habilidades e comportamentos necessários para se ter sucesso na organização (Bauer & Erdogan, 2011). É com ele que os profissionais recém-contratados fazem a transição de completos forasteiros dentro da organização para membros integrados à cultura e ao grupo funcional da empresa.

Estudos mostram que o processo de socialização é importante porque afeta a adaptação dos novos colaboradores em relação a efetividade, satisfação no emprego, comprometimento organizacional, turnover e absenteísmo. O onboarding possibilita um aumento do índice de adequação do colaborador à função e ao ambiente de trabalho, integração à cultura e valores da empresa, conhecimento sobre o papel individual e coletivo quanto aos resultados da empresa, conhecimento sobre os sistemas e ferramentas de trabalho, e compreensão dos processos e assertividade.

A metodologia proposta pelo IMED envolve um acompanhamento próximo nos primeiros 30 e 60 dias, com um cronograma de atividades previamente definidas, contemplando feedback do gestor, além da participação de um "multiplicador", colaborador mais experiente, designado e capacitado para orientar e treinar o novo profissional.

Todo colaborador (efetivo, temporário, estagiário ou jovem aprendiz) recém-contratado é submetido ao processo de onboarding, conforme as seguintes práticas:

- **Módulo Gestão:** prática educacional que tem como objetivo ambientar os colaboradores e terceiros/prestadores de serviços ao seu ambiente de trabalho por meio da disseminação da cultura, referenciais estratégicos, políticas, programas, procedimentos e demais assuntos considerados importantes, além da apresentação estrutural e humana da organização.
- **Job Rotation:** tem como objetivo apresentar os processos, serviços e sistemas utilizados por cada equipe com foco na aprendizagem técnica. Este treinamento é realizado para funções que exigem ensino superior e lideranças e tem duração média de dois dias úteis.
- **Ambientação:** é o ato de acolher e acompanhar o novo colaborador na execução das atividades diárias. O objetivo dessa etapa é colocar o novo integrante, em contato com um multiplicador (colaborador experiente) que irá fornecer informações sobre a execução de tarefas, diretrizes, metas da equipe e outras informações referentes à rotina diária. No caso de profissional vinculado a prestador de serviço ou terceiro, o acompanhamento deverá ser feito diretamente pelo superior imediato.

Para além disso, o programa foi desenhado com base em quatro pilares:

1. **Acolher:** permitir que o colaborador se sinta parte da equipe e se integre ao ambiente de trabalho.
2. **Desenvolver:** dar ao colaborador o tempo necessário para que ele esteja bem-preparado e tenha um bom desempenho em sua função.
3. **Aculturar:** estabelecer uma conexão entre a identidade da empresa e o colaborador, garantindo que ele compreenda e se alinhe à cultura organizacional.
4. **Encantar:** reduzir a ansiedade do colaborador em seu novo ambiente de trabalho, visando melhorar sua performance e garantir que ele tenha uma experiência positiva.

Para garantir a análise efetiva do processo são aplicadas algumas avaliações, quais sejam:

- **Avaliação de Reação:** ao fim de todo treinamento introdutório é aplicada a avaliação de reação para medir a satisfação dos treinandos quanto às condições do ambiente, materiais disponibilizados, recursos utilizados e instrutor. O resultado é consolidado e utilizado como subsídio para análise e melhorias do treinamento.
- **Avaliação de Conhecimento:** mede o que de fato o colaborador aprendeu no processo e a assimilação dos conteúdos mínimos que o ajudarão no entendimento global da empresa e da sua função.
- **Avaliação de Consenso (checklist):** o multiplicador será responsável por preencher a avaliação de consenso junto ao novo colaborador. O objetivo dessa avaliação é conferir se o processo definido foi executado, se há ou não necessidade de reforço de algum tema, ou esclarecimento de alguma atividade.
- **Avaliação do Período de Experiência:** a Avaliação do Período de Experiência acontecerá em dois períodos: 45 e 90 dias após a admissão. O gestor deverá avaliar se o contrato do novo colaborador será encerrado ou efetivado, confirmando assim a efetividade do onboarding.
- **Pesquisa de Satisfação:** tem como objetivo validar se a experiência foi satisfatória, em relação ao método utilizado, a atuação da área de apoio, do multiplicador e do gestor.

Esses processos de avaliação e pesquisa são essenciais para acompanhar e compreender a adaptação e satisfação do novo colaborador, permitindo que a empresa tome ações necessárias para garantir um onboarding eficiente com foco na evolução e melhoria contínuos.

4 - Treinamento e desenvolvimento

O IMED trabalha para promover a capacitação constante dos profissionais. A metodologia utilizada pelo instituto não se restringe às salas de aulas. Esse processo está ligado a um sistema de aprendizado contínuo que visa crescimento pessoal e profissional dos colaboradores e, conseqüentemente, da empresa como um todo.

O sistema utilizado pela Gestão de Pessoas do IMED gera inúmeros benefícios para o hospital, sendo alguns deles:

1. Desenvolvimento de novas habilidades profissionais.
2. Melhora do clima organizacional.
3. Motivação e engajamento das equipes.
4. Desenvolvimento de lideranças.
5. Satisfação no trabalho.
6. Boa reputação da marca.
7. Eficiência na tomada de decisões.
8. Descoberta de novos talentos.

Para garantir o sucesso do programa, o IMED já desenvolveu alguns projetos importantes, dentre eles um específico para o desenvolvimento das lideranças da unidade.

Programa de Desenvolvimento de Líderes (PDL)

O líder tem um papel fundamental no hospital, que transcende o poder de hierarquia do cargo. Ele é responsável pelo desenvolvimento pessoal e profissional de outros colaboradores, por isso, cada setor da unidade possui um. Esse profissional deve ser capaz de incentivar e conduzir os liderados para que eles possam confiar no objetivo proposto da organização. Além de administrar o trabalho, ser flexível e ter visão do futuro, ele deve ter a habilidade de enxergar o ser humano como indivíduo único – o que também está relacionado com a questão da humanização.

O PDL tem como objetivo desenvolver a liderança para gestão de alta performance, com tomadas de decisões assertivas e inteligentes, bem como fortalecer a visão dos pontos de melhoria para manter os colaboradores motivados e engajados – o que conseqüentemente gera bons resultados para organização.

A metodologia aborda conteúdos técnicos e comportamentais, que somados, irão desenvolver os profissionais por meio de conceitos e práticas, essenciais para conquistar os melhores resultados. Os modelos aplicados no PDL são:

Assessment - o processo de Assessment tem por objetivo aprofundar o conhecimento sobre o perfil dos profissionais por meio de uma avaliação diagnóstica realizada com o auxílio de entrevistas e instrumentos de apoio que permitem identificar oportunidades de desenvolvimento e fortalezas. A estratégia também orienta as lideranças na busca pela alta performance, permitindo além da valorização e retenção de talentos, o mapeamento do perfil necessário ao negócio em médio e longo prazo.

Gestão Humanizada - é determinada por um conjunto de ações e comportamentos que valoriza a subjetividade dos colaboradores, ou seja, deles como seres humanos — com suas particularidades, desejos, expectativas e dificuldades. A gestão humanizada busca desenvolver um ambiente saudável na empresa, mesmo com metas a serem batidas e a pressão do dia a dia.

Essa estratégia transforma as relações dentro da organização. Faz com que os líderes se aproximem dos colaboradores, tornando essa relação mais humanizada para que eles possam oferecer suporte emocional. Para isso, é preciso conhecer quem trabalha ao lado, estabelecer uma conexão, criar um laço de confiança, companheirismo na equipe, empatia e respeito.

Liderança Situacional - o foco está nas tarefas e desempenho da equipe. O que conta é o que a pessoas faz, não o seu conhecimento, diplomas, posições ou realizações anteriores. Levar em conta o grau de maturidade profissional de cada membro da equipe é a base dessa estratégia. Isso só é possível por meio do desenvolvimento das competências da liderança. Neste módulo, serão trabalhados o conceito e a prática dos níveis de maturidade profissional, aplicados nos líderes, para o autodesenvolvimento e suporte à equipe sendo eles:

- Autoconhecimento
- Gestão Eficaz de Pessoas
- Liderança e Mobilização de Pessoas

- Ferramentas para o Desenvolvimento de Equipe
- Comunicação Eficaz
- Apresentação de case de sucesso

O tema macro do módulo II são “Liderança de Resultados”, com os seguintes treinamentos:

- Comunicação Não Violenta
- Liderança Ágil e Adaptativa
- Comunicação Persuasiva e Impactante
- Inteligência Artificial e Análise de Dados na Liderança
- Gestão Estratégica de Desempenho e Projeto de Inovação

Programa de Desenvolvimento de Sucessores (PDS)

O PDS caminha em consonância com o PDL. O projeto tem como objetivo identificar, desenvolver e valorizar potenciais novos líderes para o IMED. O programa analisa os profissionais que já estão alinhados com a cultura da empresa e que se destacam pela responsabilidade e qualidade das entregas. Neste programa são alinhados temas como:

- **Trabalho sob pressão** – conseguir trabalhar de forma organizada e com qualidade sem se influenciar por fatores externos.
- **Resolução de problemas complexos** – analisar contextos complexos com alto nível de mudança e conseguir gerir a situação para minimizar os impactos.
- **Tomada de decisão** – analisar dados e julgar a melhor estratégia em função da informação disponível naquele momento para desenvolver a agilidade e a assertividade.
- **Pensamento crítico** – questionar mais, buscar otimizações, melhorias e não se contentar apenas com o que já foi estabelecido.
- **Criatividade** – desenvolver o senso de criatividade para que os profissionais possam lidar com diversos tipos de situações no dia a dia.

- **Gestão de Pessoas** – garantir uma gestão mais participativa e humanizada para influenciar positivamente outros profissionais.
- **Inteligência emocional** – focar a energia naquilo que está no controle e não deixar fatores externos influenciar em tomadas de decisões.
- **Negociação** – negociar e expor os pontos positivos, se atentar para os riscos, aos pontos negativos e conseguir achar uma resposta ou solução que beneficie todos os lados.
- **Gestão orçamentária** – prever as receitas e as despesas que terá no futuro para planejar onde, quando e quanto de dinheiro será necessário para alcançar os objetivos.
- **Etiqueta empresarial** – agir conforme as necessidades de um ambiente corporativo.
- **Flexibilidade cognitiva** – olhar amplo para explorar diferentes áreas fora da especialização.

Rally da Saúde

Os desafios encontrados no dia a dia dos profissionais que atuam no seguimento da saúde são complexos, contudo, na medida em que as tarefas são revisitadas, a segurança e a consistência profissional aumentam, assim como as taxas de assertos de conduta e procedimentos médicos hospitalares.

Motivado pela inovação de inserir um método inédito de aprendizagem no seguimento, o IMED criou um programa de desenvolvimento que mobilizasse, de maneira dinâmica e descontraída, os profissionais com o objetivo de gerar valor educacional.

O Rally da Saúde tem como objetivo promover a integração, o trabalho em equipe e a integração entre os membros da empresa, incentivando o espírito de colaboração e o engajamento dos participantes.

O Rally da Saúde é composto por desafios teóricos e práticos que envolvem várias áreas diferentes do Hospital sendo ele:

- Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde;

- Brigada de Incêndio;
- Higienização Terminal;
- Sistema Manchester;
- Comissões Obrigatórias;
- Grito de Guerra com a missão, visão e valores da unidade;
- Atendimento da Equipe Multidisciplinar;
- Atendimento à Criança Grave;
- Transporte de Paciente Grave;
- Quiz com perguntas e respostas sobre SCIH, Epidemiologia e CIPAA.

Para participar dos desafios, os profissionais passam por treinamentos e revisão dos protocolos de atendimento

Ao final do Rally é realizado um relatório detalhado com pontos positivos e negativos para a elaboração do plano de ação. Com ele é possível identificar *gaps* e propor melhorias no dia a dia e por meio do próprio Programa de Treinamento e Desenvolvimento do IMED.

5 - Retenção de Talentos

Para além do programa de Treinamento e Desenvolvimento, o Instituto de Medicina, Estudos e Desenvolvimento, por meio da Gestão de Pessoas, também desenvolve projetos relacionados à saúde e bem-estar dos profissionais para garantir uma jornada diferenciada, o que auxilia diretamente na retenção de talentos. Dentre os projetos estão:

Gestão de Bem-Estar e Saúde

A saúde e o bem-estar dos colaboradores é primordial para o IMED. Por isso, o instituto desenvolve ações e projetos para auxiliar os colaboradores, como o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT). A iniciativa, que faz parte do processo de desenvolvimento humano, trabalha com os aspectos físico, mental e

social de cada um dos profissionais. O programa tem como objetivo fomentar mudanças positivas no ambiente organizacional para que ele fique cada vez mais agradável, respeitoso e organizado.

Conte com a Gente

O projeto, por meio da área de Saúde e Bem-Estar Corporativo, oferece um canal de escuta ativa aos profissionais de todas as unidades geridas pelo IMED. A iniciativa propõe, dentro do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT), denominado “Cuidando de quem Cuida”, um espaço para que os colaboradores tenham suporte em situações relacionadas às emoções, ao trabalho, à vida pessoal, aos problemas financeiros e/ou jurídicos, entre outros.

Os profissionais das unidades buscam auxílio presencialmente ou pelo canal no WhatsApp quando sentem necessidade. Portanto, nenhum colaborador é obrigado a relatar seus problemas ou angústias. Nesse cenário, em um ano de projeto, o Conte com a Gente registrou um total de 100 atendimentos com profissionais da unidade. Realizar a escuta ativa e formular estratégias para construir respostas às demandas identificadas são os principais objetivos do projeto.

Em outubro de 2023, o projeto conquistou o prêmio na modalidade Excelência Organizacional com a categoria SESMT do “Prêmio Ser Humano Eli Cleusa do Nascimento Percílio”, da Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH Brasil). A ABRH concede o prêmio, anualmente, aos profissionais e às organizações dos setores público e privado, cujas práticas inovadoras tenham alcançado significativos resultados quantitativos e qualitativos, e que possam ser consideradas uma referência no mercado.

Projeto Mima Mamãe e Papai

A iniciativa é destinada às colaboradoras, esposas e/ou companheiras de colaboradores em qualquer período gestacional. Quando anunciada a gravidez à instituição, a gestante receberá um convite com a descrição do programa e as instruções de local, data e tema dos encontros, que serão bimestrais. Ao final do período de gestação, as mães que participarem integralmente dos encontros receberão um mimo da instituição. Os temas abordados são: aspectos emocionais, alimentação, aspectos da gestação, amamentação e cuidados com o bebê.

IMED 3Is

O projeto IMED 3Is foi desenvolvido para reconhecer e incentivar os colaboradores que se destacam na execução de suas respectivas funções. O IMED 3Is (Iniciativas Inovadoras e Inclusivas) surgiu para premiar os profissionais que desenvolvem ações que beneficiam a corporação e, conseqüentemente, a sociedade. São ideias capazes de contribuir para a melhoria das práticas, processos, tecnologias e métodos de gestão no setor da saúde, dentro fora dos hospitais geridos pelo Instituto.

Momento de Fé e Gratidão

A ação é realizada uma vez por semana e tem como objetivo reunir os profissionais e os pacientes interessados em um momento de reflexão, gratidão e fé. Não há uma religião estabelecida durante esse período, os participantes se reunidos independente de suas crenças. A ação procura promover para os profissionais um momento de reflexão e para os pacientes um momento de esperança para dias melhores.

IMED KIDS

O IMED acredita que o fortalecimento com a comunidade local é uma peça fundamental para a experiência do colaborador, porque além de ser um agente de saúde, ele se transforma em um agente social. Por isso, o Instituto desenvolve iniciativas que transcendem a assistência à saúde, é o caso do IMED Kids.

O projeto tem como objetivo criar um espaço lúdico para que alunos de escolas infantis, pacientes e os filhos dos próprios colaboradores conheçam o dia a dia do hospital por meio de ações educativas. As atividades imersivas garantem o aprendizado de forma divertida e eficiente, pois garante uma melhor absorção das informações compartilhadas.

Pesquisa de Clima Organizacional

O clima organizacional (CO) é uma atmosfera do ambiente de trabalho. Ele está relacionado a uma complexa rede de expectativas e percepções individuais e coletivas, permeada por referências estratégicas, organizacionais e por componentes estruturais do contexto do trabalho. O CO orienta e determina o comportamento de seus integrantes para criar um ambiente com características próprias. É por meio do CO que a equipe de gestão de pessoas mede a motivação dos colaboradores, o senso de pertencimento, a diminuição de conflitos, dentre outras questões.

6 – Offboarding

O IMED entende que o profissional é o condutor da própria jornada. Nossa missão é dar apoio e suporte às decisões dos colaboradores, até mesmo quando estão relacionadas à saída do hospital. Todo o processo é realizado de maneira transparente e humanizada para que as portas continuem abertas. Na última etapa da Jornada do Colaborador, o IMED, além de realizar os tramites legais, realiza uma

entrevista de desligamento para captar as percepções do colaborador que optou pela saída. Os resultados obtidos por esse material são utilizados para ações de melhoria e/ou permanência de projetos que já são realizadas na unidade.

Cada parte das seis etapas descritas acima é responsável por proporcionar sentimentos inesquecíveis para os colaboradores que atuam no hospital, conforme descrição abaixo, desenvolvida por Madruga (2023, p.11) e adaptada pelo IMED.

Recrutamento e seleção: sinto-me valorizado durante todo o processo de recrutamento e seleção; a comunicação da empresa com os candidatos é transparente.

Onboarding: sou acolhido pelas pessoas, orientado adequadamente no processo de *onboarding* e recebo as ferramentas adequadas para um bom trabalho.

Treinamento e Desenvolvimento: sou desenvolvido continuamente pela empresa com metodologias ativas de ensino e também sou incentivado para o meu autodesenvolvimento.

Performance e engajamento: recebo constantemente *feedbacks* respeitosos sobre o desempenho de minhas competências e tenho chances de desenvolvê-las.

Carreira e sucesso: sinto-me incentivado quanto à minha carreira e sei quais são os pontos que devo trabalhar para buscar uma progressão.

Offboarding: fui respeitado e me desenvolvi profissionalmente. Sou grato pela jornada e me sinto preparado para um próximo desafio.

2.3. PÚBLICO CONTEMPLADO:

- 1.200 (hum mil e duzentos) profissionais, que atuam em turnos diurno e noturno, nas áreas, assistenciais, médicas e operacionais;
- 120 (cento e vinte) líderes, que atuam em turnos diurno e noturno, nas áreas, assistenciais, médicas e operacionais;
- 20 (vinte) executivos que atuam na gestão administrativa;
- 10 (dez) profissionais considerados talentos pela organização.

2.4. LOCAL DE REALIZAÇÃO DO PROGRAMA:

Município de Uruaçu - GO – Dependências do Hospital Centro Norte Goiano (HCN); as atividades devem ocorrer no período diurno e noturno..

3. PRAZO ESTIMADO DE INÍCIO DOS SERVIÇOS: A partir da assinatura do Contrato.

4. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO: 12 (doze) meses a contar de sua assinatura, prorrogável até a data de término do prazo de vigência do Contrato de Gestão (23.11.2025) ou de eventual(is) termo(s) aditivo(s) de nova prorrogação, limitado a 60 (sessenta) meses.

5. CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS: Menor Preço Mensal.

6. EXPERIÊNCIA ANTERIOR: Deverá a proponente comprovar a experiência dos profissionais envolvidos na execução do objeto da RFP e deste Termo de Referência (sócios, empregados, consultores ou prestadores de serviços), sendo

certo que tais documentos deverão ser apresentados juntamente com os documentos de habilitação, sob pena de desclassificação.

7. DO PAGAMENTO

Os pagamentos serão realizados até o dia 15 do mês subsequente a prestação dos serviços, mediante emissão e entrega da respectiva nota fiscal e relatório mensal de atividades, e desde que o IMED tenha recebido o repasse do Estado de Goiás o valor do custeio/repasse correspondente ao mês em que os serviços foram prestados, do que o proponente, desde já, fica ciente e concorda.

ANEXO II
PROPOSTA COMERCIAL

PROCESSO SELETIVO: 13/2023

PROPOSTA COMERCIAL

Hospital Estadual Centro-Norte Goiano (HCN)

A hand is shown placing a wooden block on a staircase made of wooden blocks. A silhouette of a person in a suit is walking up the stairs. The background is dark blue with a vertical orange line on the right side.

consultoria e treinamento
DIAGNOSE

INVESTIMENTO



Handwritten signature or mark in blue ink.



ANEXO II

AO IMED - Instituto de Medicina, Estudos e Desenvolvimento

Prezados Senhores,

Vimos pela presente apresentar nossa Proposta Comercial para atender à Requisição de Oferta RFP 001/2023 para a PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO DA JORNADA DO COLABORADOR, voltado para dar suporte às atividades de gestão pelo IMED junto ao Hospital Estadual do Centro Norte Goiano - HCN.

A - DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social:	DIAGNOSE CONSULTORIA E TREINAMENTO EMPRESARIAL LTDA
CNPJ/CPF:	09.613.094/0001-49
Inscrição Estadual:	ISENTA
Endereço:	R DOUTOR ERALDO AURELIO FRANZESE , 62 - SALA 05
Telefone:	019-2932-5659
E-mail:	angela@diagnoseconsultoria.com.br
Contato:	Angela Chagas
Dados Bancários:	Banco Itau - Ag: 0452 / Conta Corrente: 07551-8



B – PROPOSTA DE PREÇO

ESCOPO	Execução do escopo apresentado na proposta técnica da RFP: 013/2023 para o (Hospital Estadual do Centro Norte Goiano), a partir da assinatura do contrato até (23/11/2025).
PREÇO POR MÊS	R\$ 192.000,00 (Cento e noventa e dois mil reais).

VALIDADE DA PROPOSTA: 120 DIAS



APRESENTAÇÃO CONCLUÍDA

A disposição

Angela Chagas
Diagnose - Consultoria

ANEXO III
PROPOSTA TÉCNICA

PROCESSO: 13/2023

PROPOSTA TÉCNICA

Hospital Estadual Centro-Norte Goiano (HCN)



consultoria e treinamento
DIAGNOSE



PROPOSTA TÉCNICA

EXECUÇÃO E GESTÃO DA JORNADA DO
COLABORADOR NO HOSPITAL ESTADUAL
CENTRO-NORTE GOIANO (HCN)

Handwritten signature

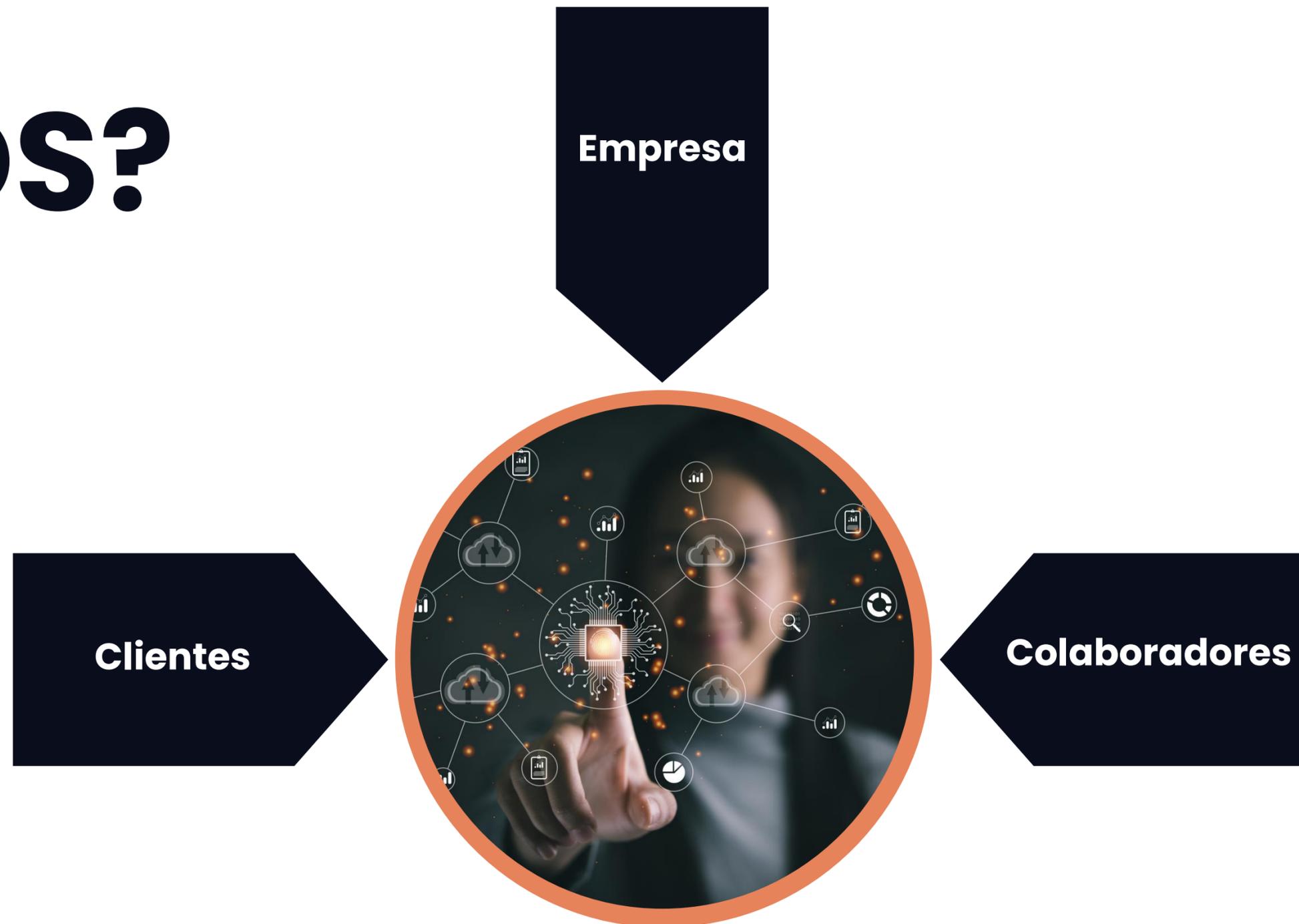


QUEM SOMOS?

“
Especialistas
em pessoas
”

Grp.

QUEM SOMOS?



A BUSCA PELO COMPARTILHAMENTO DE OBJETIVOS ENTRE EMPRESA E PESSOAS É UM DOS EIXOS CENTRAIS DO TRABALHO DESENVOLVIDO PELA **DIAGNOSE**.

Q
U
E
M

Daí nosso prazer em dizer que somos "**especialistas em pessoas**". Porque nosso trabalho está centrado no "**quem**" e no "**como**". Como as pessoas que fazem parte de nosso projetos, construímos histórias de sucesso, agregamos valor ao negócio e, principalmente, contribuimos para o crescimento pessoal, tornando a empresa onde trabalham muito mais competitiva, ágil e alinhada às estratégias propostas.

C
O
M
O

Handwritten signature

PROJETOS PERSONALIZADOS

Sempre utilizando as mais atualizadas técnicas de gestão para desenvolver projetos personalizados e cases exclusivos, em consonância com o que desenvolvem as companhias mais competitivas no seguimento que atuam.

A **Diagnose** é mais do que uma consultoria! Somos um ecossistema de desenvolvimento e aprendizagem, que promove experiências significativas para melhorar a vida de **gente como a gente**.

CASES EXCLUSIVOS



guy.

O QUE NOS MOVE?

“Entender, compartilhar e contribuir”

Aprender sempre,
compartilhar todos os dias.

Guiados por esse propósito, criamos soluções que **contribuem** para o desenvolvimento de empresas e pessoas melhores.



NOSSOS OBJETIVOS



Desenvolver profissionais capazes de gerar os melhores resultados ao praticarem o conhecimento aprendido.

Grp.

NOSSOS VALORES

Respeito

Confiança

Humanização

Simplicidade

Inovação

GESTORA DO PROJETO

Especialista em pessoas. Nesta área, trabalha mentoria pessoal e profissional, desenvolvimento de relacionamento consultivo e estratégia corporativa.



ÂNGELA CHAGAS
DIRETORA DA DIAGNOSE

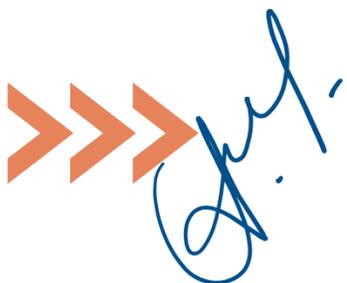


SOBRE A GESTORA

Graduada em Pedagogia pela Universidade Cidade de São Paulo, especialista em Gestão de Pessoas, Pedagogia Empresarial, Cargos, Carreira e Remuneração, Gestão de Projetos e Inovação pela FGV, Gestão do Relacionamento com Cliente pela USP, MBA Executivo em Gestão de Saúde pelo Einstein.

São **29 anos de atuação** simultânea de gestão de pessoas e clientes em empresas multinacionais de tecnologia, distribuição de energia e saúde.

Orientadora de executivos e equipes em projetos de estratégia empresarial nas áreas de pessoas e relacionamento consultivo.



ESPECIALISTA EM PESSOAS

Diretora da Diagnose – Assessoria Empresarial. Como consultora presta serviço de alinhamento de estratégia de pessoas, gestão do capital humano, gestão e relacionamento de clientes e colaboradores, auxílio, amparo e apoio psicológico;

Nos mesmos temas, conceituação, estruturação e execução de projetos em:

- Gestão, treinamento e capacitação de pessoas.
- Gestão das operações administrativas de pessoas.
- Mapeamento e desenvolvimento de competências.
- Planejamento e implantação de Educação e Universidade Corporativa
- Elaboração e gestão de cargos, carreira e remuneração.
- Diagnósticos empresariais.
- Planejamento estratégico.
- Experiência do cliente.
- Experiência do colaborador.
- Programas de Talentos.
- Segurança psicológica.



NOSSA EQUIPE

"Se quer ir rápido, vá sozinho. Se quer ir longe, vá em grupo".



Médicos, enfermeiros, consultores, mentores, mediadores: atuantes nas principais Universidades brasileiras (Universidade de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, IBMEC, Einstein, entre outras);



Executivos: profissionais de grandes instituições que dividem seu conhecimento e experiência com grupos de outras companhias;



Visão interdisciplinar: profissionais de diferentes áreas como economistas, psicólogos, administradores, jornalistas e artes cênicas.



ESCOPO DO PROJETO

O que vamos entregar?





METODOLOGIA

Execução e Gestão da Jornada do Colaborador



A **Diagnose** busca o que há de mais moderno no mercado para elaborar e propor estratégias eficazes que fortaleçam cada vez mais a gestão da **Experiência do Colaborador (EC)**.

O especialista na área de EC, Roberto Madruga (2023, p.7), afirma que os novos desafios pedem a revisão da forma como as pessoas estão se saindo nas suas jornadas, no que chamamos de *Employee Journey*. Essa é a era do **Employee Experience** (Experiência do Colaborador) combinado com **Gestão de Pessoas e Cultura Organizacional (EX + GP + CO)**, a trilogia voltada para o engajamento dos colaboradores, a alta performance e a prosperidade das organizações.

Uma pesquisa realizada pela Gartner, com 800 líderes de RH, coloca a Experiência do Colaborador entre as 5 prioridades do RH para os próximos anos.



EX + GP + CO

A Experiência do Colaborador é uma metodologia multidisciplinar com o objetivo de tornar as experiências dos colaboradores positivas ao longo de sua jornada na empresa, alterando definitivamente o jeito de ser da organização para proporcionar engajamento e alta performance às pessoas.

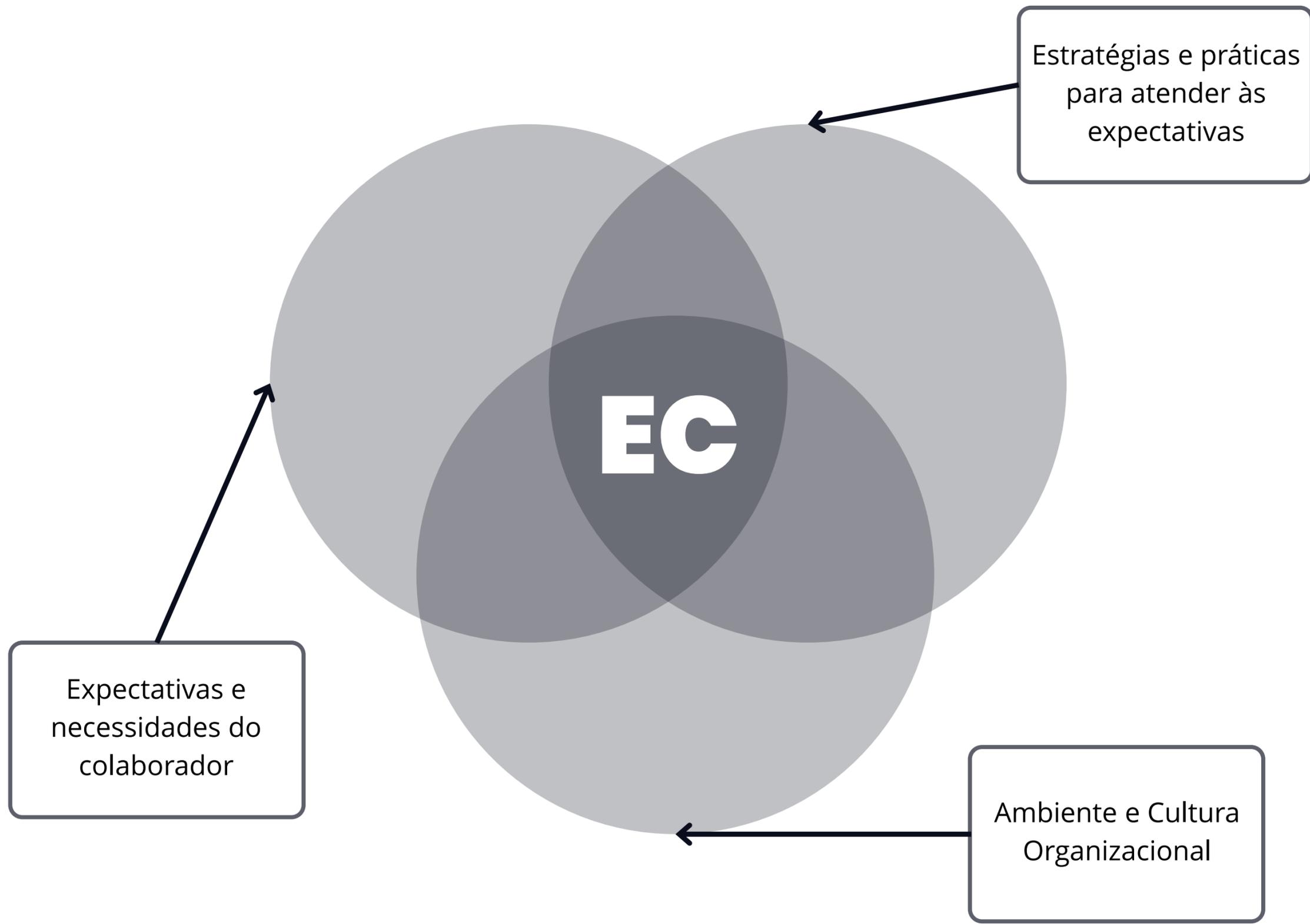
A figura ao lado mostra as camadas dessa junção EX+GP+CO.

Fonte: Madruga (2023)



- Medição da Cultura Organizacional
- Políticas, Diretrizes de Recursos Humanos
- Plano de Sucessão de Cargos
- Avaliação de Desempenho
- Mapeamento de Competências
- Manual de Procedimentos de Gestão de Pessoas
- Assessment e avaliação de perfil
- Código de Ética e Manual de Normas de Conduta
- Carreira e Remuneração

- Governança Corporativa
- Prevenção e redução de conflitos
- Gestão do Clima Organizacional
- Treinamento e Desenvolvimento
- Gestão do Conhecimento
- Saúde e segurança ocupacional
- Comunicação Interna e Endomarketing
- Motivação, engajamento e propósito
- Gestão de Desempenho e produtividade



EC

Para ter efetividade na aplicação da Experiência do Colaborador é essencial considerar as necessidades dos profissionais na empresa, suas expectativas, o ambiente de trabalho, a cultura organizacional e o conjunto de estratégias e práticas realizadas pela organização para lidar com tudo isso junto. (Madruga, 2023, p. 22).



BENEFÍCIOS

O objetivo principal da aplicação e manutenção da Experiência do Colaborador são as vantagens que a solução traz para a organização, sendo algumas delas:

- Melhora a integração das equipes;
- Aumenta o engajamento do colaborador;
- Fortalece a cultura organizacional;
- Aumenta a empatia dos gestores;
- Reduz a rotatividade dos colaboradores;
- Reduz as taxas de absenteísmo;
- Aumenta a produtividade das equipes;
- Diminui erros e retrabalho;
- Cria um ambiente saudável;
- Estimula a inovação dos serviços;
- Aumenta a satisfação do colaborador;
- Desenvolve o senso de pertencimento;
- Fortalece a reputação organizacional.



APLICAÇÃO DA EC

7 PASSOS

- **Atrair:** elementos culturais usados para que os maiores talentos venham até a empresa.
- **Contratar:** o processo seletivo posto em prática por uma equipe que reconheça os melhores.
- **Embarcar:** os novos colaboradores devem encontrar o que lhes foi prometido na seleção.
- **Engajar:** funcionários sempre motivados e aliados às melhores práticas no trabalho.
- **Realizar:** avaliações de *performance* justas, precisas e consonantes com cada cargo.
- **Desenvolver:** oferecer jornadas de crescimento de carreira personalizadas e flexíveis.
- **Partir:** evitar a perda de talentos e criar uma experiência positiva em casos inevitáveis.



MAPA DA JORNADA



Fonte: Madruga (2023) com base em Coene (2018)

DESIGN THINKING

NA EXPERIÊNCIA DO COLABORADOR

CONCEITO

O termo é utilizado para se referir ao processo de pensamento crítico e criativo, possibilitando a organização de ideias de modo a estimular tomadas de decisão e a busca por conhecimento.

Fonte: Rock Content

OS 10 PASSOS

Para aliar o design thinking à
Experiência do Colaborador



OS 10 PASSOS

1

Definir o foco

Focar nos estágios mais importantes para os profissionais e para a empresa em si, melhorando-os um de cada vez.

2

Forçar times multidisciplinares

A Jornada do Colaborador deve ser de responsabilidade de todas as áreas relacionadas à Gestão de Pessoas. Diversidade é importante.

3

Mapear as jornadas dos colaboradores

Com a definição do foco, criar possíveis mapas para os futuros e atuais colaboradores.

4

Desenhar a experiência desejada

Imaginar como a Jornada do Colaborador perfeita funcionaria e quais consequências teriam na organização.

5

Identificar os principais desafios

Com as forças e focos dos funcionários identificados, analisar o que pode ser um empecilho durante o processo.

OS 10 PASSOS

- 6 Solucionar os desafios**

Criar ideias e conceitos para transpor o estado atual e estar mais próximo da boa experiência.
- 7 Testar soluções**

Medir a eficácia das soluções criadas pela equipe em desafios da empresa.
- 8 Implementar novos conceitos**

Aplicar as soluções eficientes na cultura da empresa e divulgar as boas ações para conhecimento de todos.
- 9 Aprender com os erros**

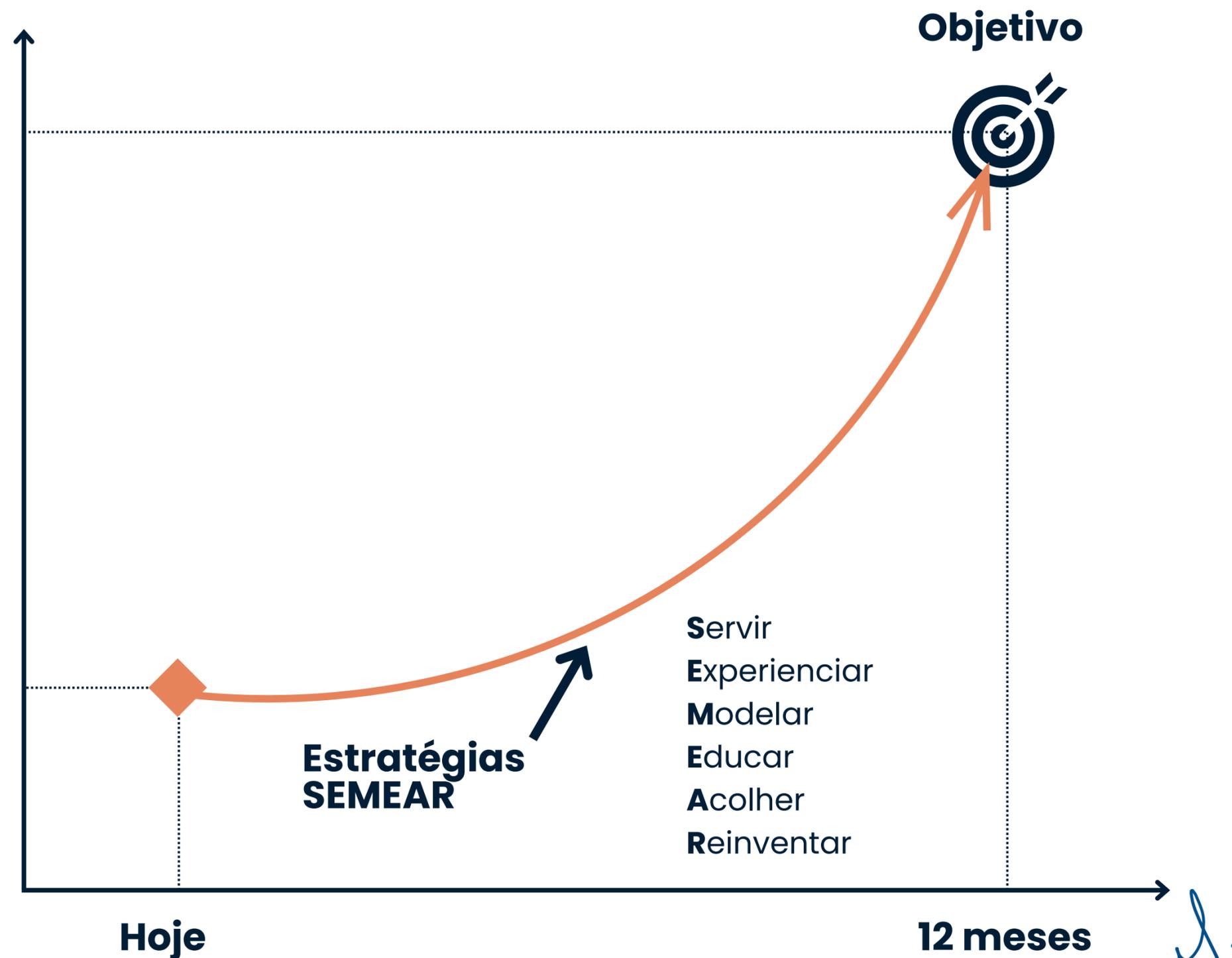
A adoção das soluções sempre terá um atrito, o importante é entender os porquês para facilitar implementações futuras.
- 10 Continuar melhorando as soluções**

Medir continuamente a eficiência das soluções encontradas, atualiza-las e descartá-las sempre que for necessário.



SEMEAR ESTRATÉGIAS

Sistema utilizado pela Gestão de Pessoas para elaborar o planejamento estratégico da Experiência do Colaborador a partir de perguntas-chave baseadas nos verbos Servir, Experienciar, Modelar, Educar, Acolher e Reinventar.



Gráfico

SEMEAR

PERGUNTAS

Servir – quais estratégias são necessárias para que os profissionais sejam servidos com excelência e estejam continuamente satisfeitos?

Experienciar – quais estratégias podem ser criadas para tornar a experiência dos colaboradores e suas jornadas na empresa recheadas de boas emoções?

Modelar – quais estratégias podem ser criadas para garantir a transformação constante dos profissionais e da organização, incluindo a cultura organizacional?

Educar – quais estratégias de educação corporativa, incluindo treinamento e desenvolvimento presencial e online, coaching e mentoria, podem ser criadas para o sucesso dos colaboradores?

Acolher – quais estratégias podem ser traçadas para que os colaboradores se sintam acolhidos pela organização?

Reinventar – de que forma a Experiência do Colaborador pode atuar na prosperidade da empresa, dos profissionais e da própria sociedade inovando e criando um futuro melhor?



**O QUE VAMOS
ENTREGAR?**



Handwritten signature in blue ink.

O QUE VAMOS ENTREGAR?

JORNADA DO COLABORADOR



Handwritten signature

O QUE VAMOS ENTREGAR?

Programa de Desenvolvimento de Líderes

O plano de capacitação e desenvolvimento será realizado por: objetivo, carga horária, local, público-alvo, tópicos de conteúdos, recursos audiovisuais, entre outras informações relevantes ao processo de ensino e aprendizagem. Uma cópia da apresentação e o material disponibilizado aos colaboradores serão disponibilizados.

O registro de participação do profissional, bem como a avaliação de reação preenchida após a realização de cada tema seguirá o fluxo e os formulários já padronizados pelo departamento de Gestão de Pessoas.

Ao final do itinerário formativo e aplicação dos conhecimentos absorvidos, as lideranças serão consideradas proficientes nos processos organizacionais. Eles estarão aptos a atuar de forma mais eficiente para entregar resultados que contribuam para o foco prático no desenvolvimento de pessoas, processos e metas.



O QUE VAMOS ENTREGAR?

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE SUCESSORES

O PDS é um programa de desenvolvimento composto por módulos, em que o modelo pode ser de imersão ou modular. A iniciativa identificará, por meio de métricas e avaliações internas, potenciais novos líderes para o IMED.

O plano de desenvolvimento será realizado por: objetivo, carga horária, local, público-alvo, tópicos de conteúdos, recursos audiovisuais, entre outras informações relevantes ao processo de ensino e aprendizagem.

O registro de participação do profissional, bem como a avaliação de reação preenchida após a realização de cada tema seguirá o fluxo e os formulários já padronizados pelo departamento de Gestão de Pessoas.

Ao final do programa, com a aplicação dos conhecimentos absorvidos, os profissionais serão consideradas aptos nos processos relacionados à liderança. Eles estarão preparados para dar um novo passo em suas respectivas carreiras.



O QUE VAMOS ENTREGAR?

RALLY DA SAÚDE

O Rally da Saúde será desenvolvido em duas etapas, sendo uma online e a outra presencial, realizada nas dependências do Hospital Estadual Centro-Norte Goiano.

Todas as provas serão desenvolvidas de acordo com avaliações técnicas e assistenciais para reforçar as atividades realizadas no dia a dia da unidade de saúde.

Todos os profissionais passarão por treinamentos prévios para que os desafios possam ser cumpridos da melhor forma possível. A programação será realizada pela Gestão de Pessoas, com o apoio da equipe assistencial e diretoria da unidade.



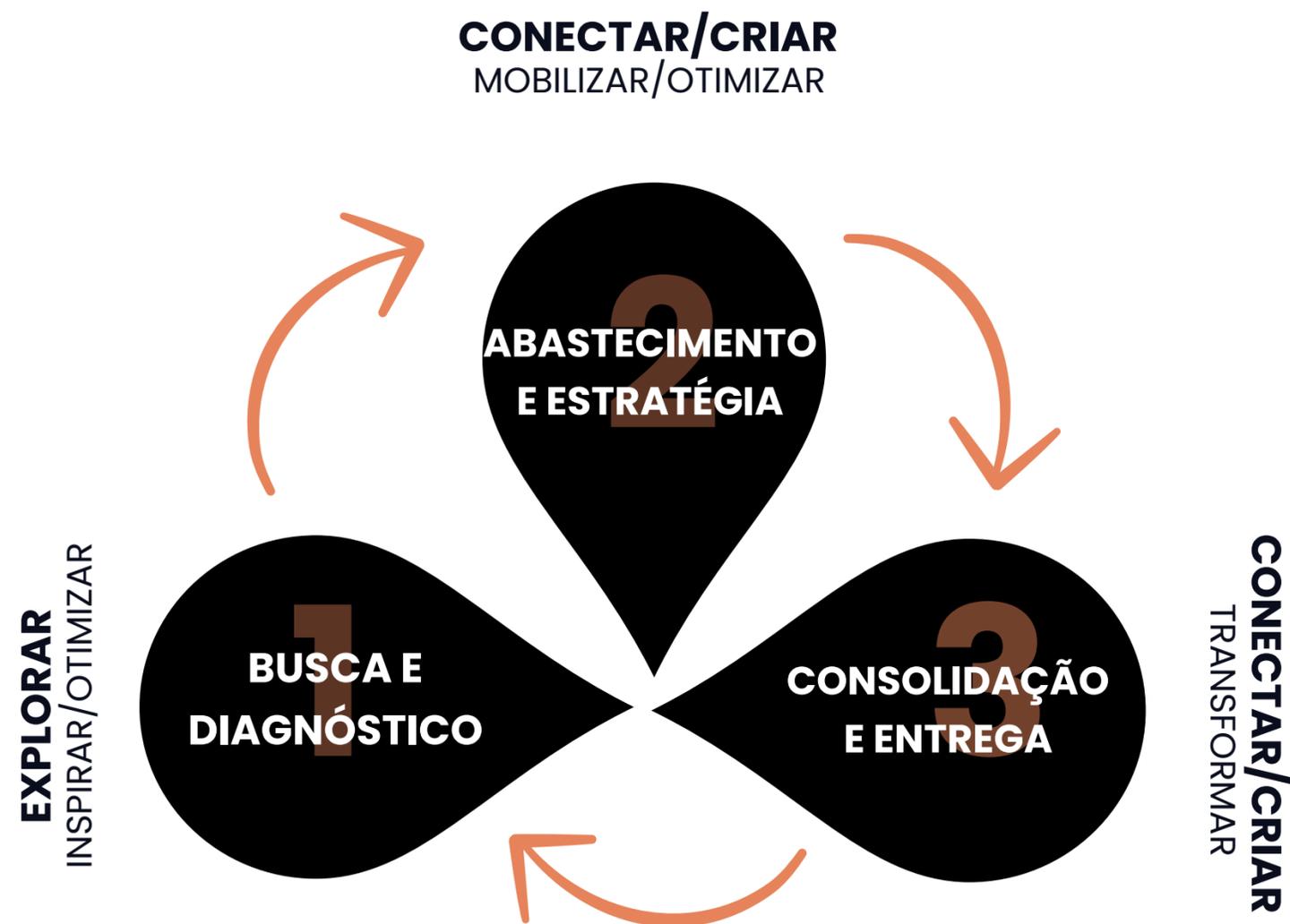


ESTRUTURA E CRONOGRAMA GLOBAL DA EC

Apresentação do plano de trabalho



ETAPAS PROPOSTAS PARA EC



1

- Compreender a visão da instituição
- Analisar o nível de orientação interna atual
- Analisar os objetivos gerais
- Mapear planos genéricos existentes

2

- Acelerar a prática alinhada do planejamento
- Buscar alinhamento às melhores práticas de mercado para o processo
- Reduzir o risco e aumentar a transparência da nova fase

3

- Por em prática a estrutura ideal de construção de um planejamento sustentável
- Alinhar e salvar as práticas de resultado
- Incentivar um modelo de evolução e eficiência no serviço
- Incrementar as práticas atuais e aumentar a visibilidade dos colaboradores

COMO VAMOS ENTREGAR?

A partir desse slide, descreveremos cada uma das três etapas propostas para o gerenciamento da Experiência do Colaborador.

1

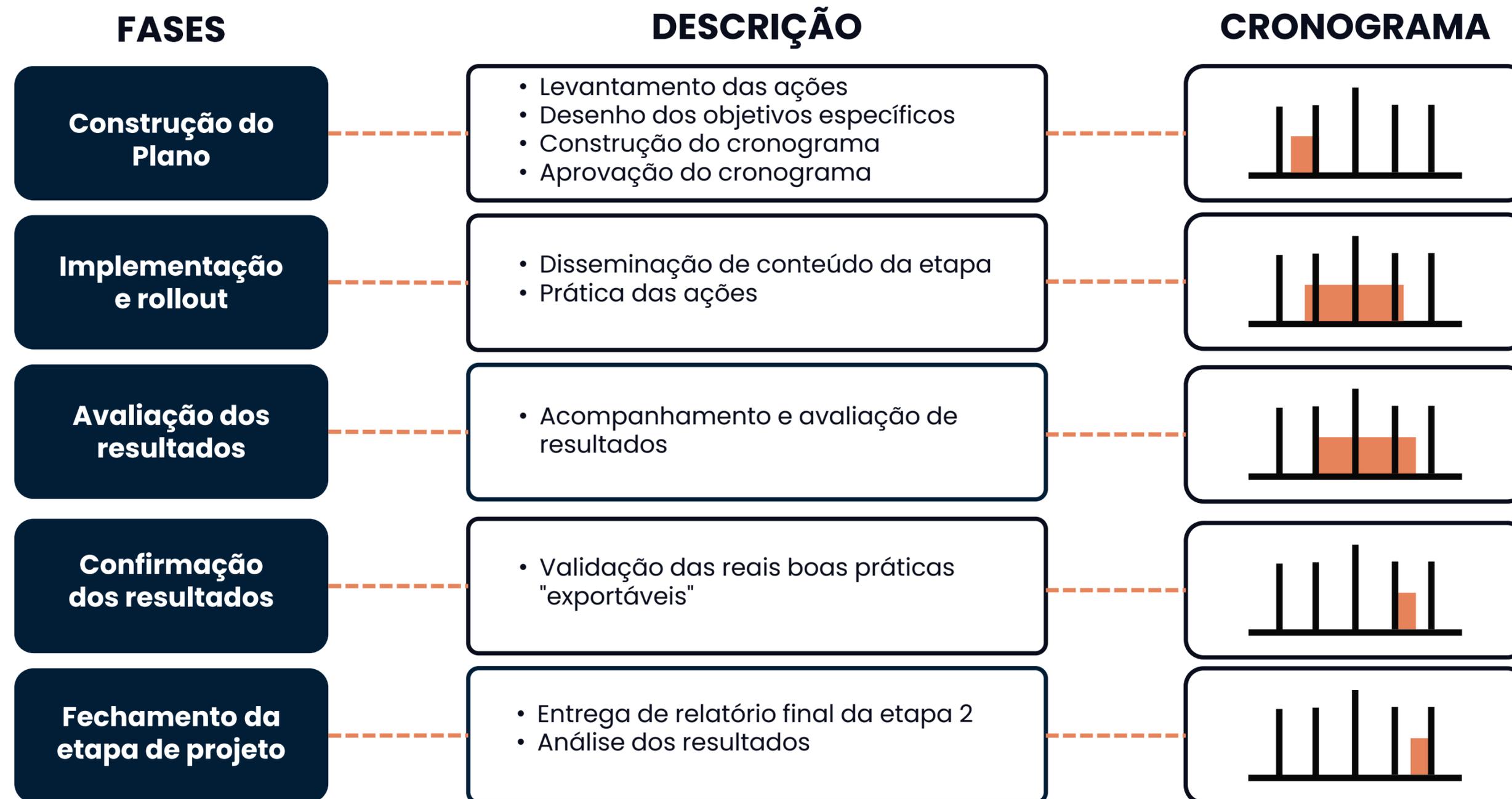
Busca e Diagnóstico



COMO VAMOS ENTREGAR?

2

Abastecimento e estratégia



COMO VAMOS ENTREGAR?

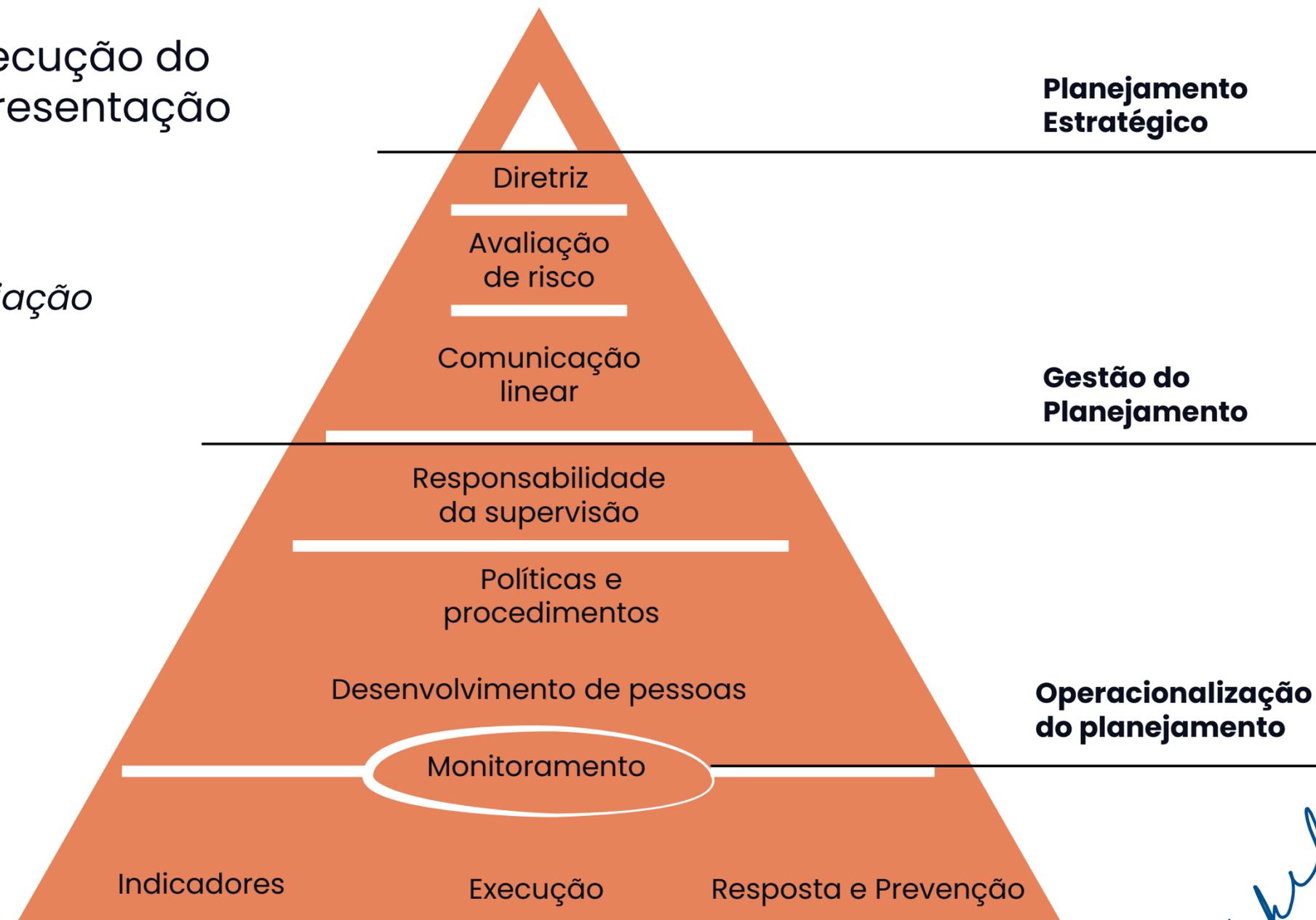
3

Consolidação e entrega

Nesta etapa fecharemos os meses de execução do projeto organizando um seminário de apresentação das boas práticas

(* *Não inclui estrutura física, materiais, etc*)

(* *Inclui organização das apresentações e mediação*)



PÚBLICO CONTEMPLADO



Handwritten signature in blue ink.

PÚBLICO CONTEMPLADO

- 1.200 (hum mil e duzentos) profissionais, que atuam em turnos diurno e noturno, nas áreas, assistenciais, médicas e operacionais;
- 120 (cento e vinte) líderes, que atuam em turnos diurno e noturno, nas áreas, assistenciais, médicas e operacionais;
- 20 (vinte) executivos que atuam na gestão administrativa;
- 10 (dez) profissionais considerados talentos pela organização;
- Local de Realização do Programa: Município de Uruaçu - GO - Dependências do Hospital Centro Norte Goiano (HCN); as atividades devem ocorrer no período diurno e noturno.



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Angela', is positioned above the main text.

APRESENTAÇÃO CONCLUÍDA

A disposição

Angela Chagas
Diagnose - Consultoria