

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº 021/2025

QUADRO RESUMO

A) PARTES

(i) Contratante:

IMED – Instituto de Medicina, Estudos e Desenvolvimento

CNPJ/MF nº 19.324.171/0012-57

Endereço: Avenida Juscelino Kubitschek de Oliveira, S/N, Quadra A, Lote 001, C-2, Bairro Augusto José Valente II, Posse/GO, CEP 73.906-048.

(ii) Contratada:

Nome: Diagnose Consultoria e Treinamento Empresarial Ltda

CNPJ/MF nº 09.613.094/0001-49

Endereço: Rua Irio Giardelli, nº 47, Cond. Vertice Sala 105, Loteamento Paiquere, Valinhos/SP, CEP: 13.271-565

B) OBJETO: Prestação de serviços de execução e gestão da jornada do colaborador, desenvolvimento e cuidado humano.

C) PRAZO DE VIGÊNCIA: 12 (doze) meses, com prorrogação automática até a data do término do Termo de Colaboração nº 20/2025, firmado entre o IMED e SES/GO ou de um novo Termo de Colaboração que o venha suceder.

D) INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS: 01.10.2025

E) PREÇO MENSAL DO CONTRATO: R\$ 36.000,00 (trinta e seis mil reais) mensais.

F) RESPONSÁVEL TÉCNICO DA CONTRATADA: N/A

G) MULTAS APLICÁVEIS À CONTRATADA:

G.1: Para falhas que não estiverem contempladas em SLA no Anexo I, a critério da CONTRATANTE, será aplicada Advertência ou Multa de R\$ 1.000,00 (mil reais) por infração contratual ou legal 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;

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

H) COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES:

1) Para o CONTRATANTE:

- Nome: Luciana Souza
- E-mail: luciana.souza@imed.org.br

2) Para a CONTRATADA:

- Nome: Angela Maria Santos Chagas
- E-mail: angela@diagnoseconsultoria.com.br
- Telefone: (11) 99953-0085

I) 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 à **Policlínica Estadual da Região Nordeste – Unidade Posse** 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 (Termo de Colaboração nº 20/2025 – 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 I 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, em conformidade com as normas internas da **CONTRATANTE** e incluindo no crachá a terminologia “Secretaria de Estado da Saúde de Goiás”, bem como, os logotipos do SUS e do Hospital em conformidade com o Manual de Identidade Visual do Governo do Estado de Goiás vigente no momento da prestação dos Serviços;
- 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 E 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 **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;
- 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
- d) 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

C.N.P.J: 09.613.094/0001-49

BANCO ITAU

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;

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**.

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**, a qualquer momento, 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 (Termo de Colaboração nº 20/2025 – 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/ou
- b) contratar terceiros para executar ou refazer os Serviços, obrigando-se a **CONTRATADA** a arcar com os custos decorrentes. Neste caso, o serviço executado por terceiros não excluirá ou reduzirá as obrigações, responsabilidades e garantias atribuídas à **CONTRATADA** previstos neste Contrato e/ou na lei; e/ou
- c) aplicar multa prevista no **ITEM G.1 do QUADRO RESUMO**.

9.2. – Em caso de atraso na prestação dos Serviços será devida pela **CONTRATADA** multa prevista no **ITEM G.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 H 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.

Posse, 30 de setembro de 2025

CONTRATADA: DIAGNOSE CONSULTORIA E TREINAMENTO EMPRESARIAL LTDA

CONTRATANTE: IMED – INSTITUTO DE MEDICINA, ESTUDOS E DESENVOLVIMENTO

Testemunhas:

1) _____
Nome:
C.P.F:

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

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO:

Contratação de pessoa jurídica especializada em **SERVIÇOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO DA JORNADA DO COLABORADOR, DESENVOLVIMENTO E CUIDADO HUMANO**, para fins de suporte às atividades de gestão desenvolvidas pelo IMED junto à Policlínica Estadual da Região Nordeste - Posse (Policlínica de Posse).

2. ESPECIFICAÇÕES:

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 encarreiramento.

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. Madrugua (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.

A prática da gestão de pessoas, baseada na experiência do colaborador, é realizada em 8 etapas, sendo elas:

1. Divulgação e atração;
2. Recrutamento e seleção;
3. Onboarding
4. Offboarding.
5. Desenvolvimento
6. Programa de Cuidado Humano
7. Pesquisa de Clima Organizacional
8. Avaliação de Desempenho e Feedback

Escopo dos Serviços

A empresa contratada deverá atuar em todas as fases da Jornada do Colaborador, executando os seguintes serviços:

1 - Divulgação e atração

Em um mercado de trabalho cada vez mais competitivo, a capacidade de atrair os melhores talentos é crucial para o sucesso e o crescimento de qualquer organização. O IMED reconhece que a gestão da atração de candidatos vai muito além da simples publicação de vagas. É um processo estratégico que exige a construção e a manutenção de uma marca empregadora forte e atrativa.

A metodologia de Employer Branding (EB), que une as áreas de marketing e recursos humanos, é o pilar central desta estratégia. O objetivo é criar uma percepção positiva do IMED no mercado, mostrando que a instituição oferece um ambiente de trabalho justo, transparente e equitativo. Ao fazer isso, não apenas atraímos profissionais qualificados, mas também cultivamos um sentimento de pertencimento e engajamento desde o primeiro contato.

A aplicação de táticas de endomarketing neste processo é fundamental. Ao engajar nossos próprios colaboradores, nós os transformamos em embaixadores da marca, que compartilham de forma orgânica e autêntica os valores e a cultura do IMED.

Essa abordagem, além de ser mais eficiente, cria uma reputação positiva que se espalha no mercado, gerando um ciclo virtuoso de atração de novos talentos.

1.1 Escopo dos Serviços e Atividades Essenciais

A empresa contratada será responsável por planejar, executar e gerir uma série de atividades de marketing de recrutamento e atração, garantindo que o IMED se destaque como uma excelente opção para os profissionais de saúde e áreas afins. As atividades essenciais incluem:

- ✓ Criação e Gestão de Conteúdo e Identidade Visual: Garantir uma comunicação consistente e profissional, a empresa será responsável por:
- ✓ Marketing Institucional: Desenvolver e manter um e-book digital para os novos profissionais, contendo o histórico do IMED, suas políticas, programas e as inovações em andamento. Este documento deve ser constantemente atualizado.
- ✓ Padronização da Identidade Visual: Criar e padronizar toda a identidade visual relacionada à Experiência do Colaborador. Isso inclui a elaboração de cards, banners, flyers e logos para as redes sociais e canais de comunicação interna, garantindo que as ações sejam facilmente reconhecidas e valorizadas pelos profissionais.
- ✓ Produção de Materiais para Vagas: Elaborar materiais digitais (cards e flyers) atrativos e informativos para a divulgação de editais e oportunidades de trabalho, ampliando o alcance e o impacto de cada vaga.

2 - Recrutamento e Seleção

Em um cenário de busca contínua por eficiência e qualidade, o IMED busca aprimorar sua metodologia de atração de talentos. Reconhecemos que um processo

de recrutamento e seleção bem-estruturado é a base para a formação de equipes de alta performance e para a manutenção de um ambiente de trabalho produtivo e alinhado aos nossos valores.

Acreditamos que a tecnologia é uma aliada fundamental nesse processo. Por isso, a contratação de uma empresa que utilize ferramentas tecnológicas, como plataformas de gestão de candidatos, é essencial para modernizar e agilizar nossos procedimentos internos. A digitalização, desde a publicação do edital até a inscrição e a gestão dos candidatos, permite uma análise mais rápida e precisa dos perfis.

Além da eficiência, a transparência e a responsabilidade são princípios inegociáveis. É nosso compromisso garantir a confiabilidade do processo e tratar cada candidato com o devido respeito. Isso inclui a comunicação clara e atempada, mesmo para aqueles que não são selecionados. Acreditamos que essa abordagem humanizada não apenas minimiza a frustração dos candidatos, mas também fortalece a nossa reputação no mercado, mantendo as portas abertas para futuras oportunidades e construindo uma percepção positiva do IMED como empregador.

2.1. Escopo dos Serviços e Atividades Essenciais

A empresa contratada será responsável por planejar, executar e gerir todas as fases do processo de recrutamento e seleção, assegurando que o IMED atraia e contrate os profissionais mais qualificados. As atividades essenciais incluem:

✓ Divulgação e Triagem de Candidatos

A empresa deverá iniciar o processo com a publicação dos editais de contratação nos canais oficiais do IMED e em outras plataformas de alcance estratégico. Para ampliar a divulgação, será necessário criar materiais digitais (cards e flyers) com informações essenciais sobre as vagas. A gestão de currículos deverá ser minuciosa, com a triagem de todo o material recebido para identificar os perfis mais adequados.

✓ Condução do Processo Seletivo

A empresa contratada será responsável por conduzir as etapas de seleção de forma profissional e imparcial. Isso inclui a coordenação de entrevistas individuais, dinâmicas de grupo e avaliações de competências, com o objetivo de identificar os candidatos que melhor se alinham tanto às exigências técnicas da vaga quanto à cultura organizacional do IMED.

✓ Utilização de Ferramentas Tecnológicas

Para garantir a agilidade e a modernidade do processo, a empresa deverá utilizar plataformas de gestão de recrutamento e seleção (como a Gupy ou similar), que permitam a digitalização completa do fluxo, desde a inscrição para a vaga até a gestão dos dados dos candidatos e a emissão de relatórios.

✓ Comunicação Transparente com os Candidatos

A empresa deverá manter uma comunicação proativa e transparente com todos os candidatos, informando-os sobre o andamento do processo seletivo. É imprescindível que os candidatos não selecionados sejam notificados de forma respeitosa, com o objetivo de minimizar a frustração e manter a porta aberta para futuras oportunidades no IMED.

3 - Onboarding

O período de adaptação de um novo colaborador é um dos mais críticos de sua jornada na empresa. Diversos estudos demonstram que um processo de socialização bem-sucedido impacta diretamente a efetividade, a satisfação no emprego e o comprometimento organizacional, além de contribuir significativamente para a redução das taxas de turnover e absenteísmo.

O IMED entende que o onboarding vai além da simples burocracia de admissão. É a oportunidade de transformar um recém contratado em um membro integrado e produtivo. Nossa metodologia atual foca em um acompanhamento próximo nos primeiros 30 e 60 dias, com um cronograma detalhado de atividades e feedbacks. Para aprimorar essa prática, buscamos um parceiro que possa fortalecer a execução

do nosso programa, garantindo que ele seja implementado de forma consistente e com excelência.

A contratação de uma empresa especializada é essencial para assegurar que cada novo profissional se sinta acolhido, preparado e alinhado com a cultura e as expectativas do IMED, resultando em um melhor desempenho individual e coletivo.

3.1. Escopo dos Serviços e Atividades Essenciais

A empresa contratada será responsável por planejar, executar e gerir as seguintes atividades, baseadas nos quatro pilares do nosso programa de onboarding:

- ✓ Acolher: Boas-Vindas e Integração

O programa deve garantir que o novo colaborador se sinta parte da equipe desde o primeiro momento. As atividades incluirão a organização e a condução do Módulo de Gestão, uma prática educacional que ambienta o profissional à cultura, aos referenciais estratégicos, políticas, programas e procedimentos do IMED.

- ✓ Desenvolver: Capacitação e Preparação Técnica

Para garantir um bom desempenho na função, a empresa deverá:

- Executar o Job Rotation. O programa deve apresentar os processos, serviços e sistemas utilizados pelas diferentes equipes.
- Coordenar a fase de ambientação, onde o novo integrante é colocado em contato com um multiplicador (um colaborador mais experiente), que o orientará na execução das atividades diárias, metas da equipe e na rotina de trabalho.

- **Aculturar:** Estabelecer uma conexão sólida entre a identidade do IMED e o novo colaborador. A empresa contratada será responsável por assegurar que o profissional compreenda e se alinhe à cultura e aos valores da organização, promovendo uma imersão completa no ambiente de trabalho.
- **Encantar:** Experiência Positiva, criando um ambiente acolhedor que reduza a ansiedade natural do novo colaborador, proporcionando uma experiência inicial positiva. A gestão do cronograma nos primeiros 30 e 60 dias é crucial, incluindo a facilitação dos feedbacks do gestor e a comunicação clara sobre o processo e as expectativas.

4 – Offboarding

O offboarding, ou processo de desligamento, é a etapa final da jornada do colaborador e representa uma oportunidade crucial para o IMED. Acreditamos que a forma como um profissional se desliga da empresa reflete diretamente em nossa marca empregadora e em nossa reputação no mercado. Uma saída conduzida de maneira humanizada demonstra respeito e profissionalismo, deixando as portas abertas para futuras parcerias ou até mesmo para um possível reengajamento.

Além de garantir um encerramento positivo, o processo de offboarding é uma fonte rica de informações estratégicas. Ao conduzir **entrevistas de desligamento**, podemos captar percepções honestas e insights valiosos sobre a cultura, a liderança, os processos internos e o ambiente de trabalho. Esses dados são essenciais para identificar pontos de melhoria, corrigir falhas e fortalecer a nossa estratégia de gestão de pessoas e de retenção de talentos.

4.1. Escopo dos Serviços e Atividades Essenciais

A empresa contratada será responsável por planejar, executar e gerir todas as fases do processo de desligamento de colaboradores, tanto em casos de demissão quanto em casos de pedido de saída. As atividades essenciais incluem:

✓ Gestão dos Trâmites Legais e Administrativos:

A empresa deverá garantir que todos os procedimentos legais e administrativos do desligamento sejam cumpridos de forma correta e eficiente. Isso inclui a preparação de documentação, o cálculo de verbas rescisórias e a comunicação formal, assegurando total conformidade com a legislação trabalhista vigente.

✓ Condução de Entrevistas de Desligamento

A empresa deverá realizar **entrevistas de desligamento** com os colaboradores que estão saindo. O objetivo é criar um ambiente seguro e confidencial para que o profissional possa compartilhar suas percepções sobre a sua experiência na empresa, os motivos da saída, a relação com a liderança e os pontos fortes e fracos da organização. As entrevistas devem ser conduzidas por profissionais experientes, que saibam extrair informações valiosas de forma empática e sem julgamento.

✓ Análise e Relatórios de Dados

Com base nas entrevistas de desligamento, a empresa contratada deverá analisar os dados coletados e elaborar relatórios periódicos e estratégicos para a diretoria do IMED. Esses relatórios deverão apresentar os principais motivos de saída, tendências, pontos de atenção e sugestões de melhoria para os programas e projetos de gestão de pessoas e bem-estar do colaborador.

✓ Comunicação Humanizada

A empresa deverá gerir a comunicação com o colaborador em processo de desligamento de forma transparente e respeitosa. O objetivo é assegurar que o profissional sinta que as portas do IMED continuam abertas e que sua contribuição foi valorizada, mantendo uma relação positiva mesmo após o término do vínculo empregatício.

5 - Desenvolvimento

Em um ambiente dinâmico e em constante evolução, o investimento em desenvolvimento é um fator crítico para a manutenção da excelência. O IMED acredita que a capacitação vai muito além das salas de aula; é um sistema de aprendizado contínuo que impulsiona a inovação, aprimora habilidades e fortalece o desempenho de nossas equipes.

A contratação de uma empresa especializada é fundamental para estruturar e gerir programas de desenvolvimento que estejam alinhados às nossas necessidades estratégicas. Esses programas devem ir ao encontro de nossos objetivos de negócio e, ao mesmo tempo, atender às demandas de crescimento e motivação dos nossos colaboradores. Uma abordagem eficaz de desenvolvimento gera inúmeros benefícios para a instituição:

- ✓ Desenvolvimento de novas habilidades: Prepara os profissionais para os desafios atuais e futuros.
- ✓ Melhora do clima organizacional: Aumenta a satisfação e o senso de valorização da equipe.
- ✓ Motivação e engajamento: Eleva a produtividade e o comprometimento dos colaboradores.
- ✓ Criação de novas lideranças e talentos: Identifica e prepara futuros líderes dentro da própria empresa.
- ✓ Fortalecimento da reputação da marca: O IMED se posiciona como um local que investe em seu capital humano, atraindo os melhores talentos do mercado.

5.1. Escopo dos Serviços e Atividades Essenciais

A empresa contratada será responsável por planejar, executar e gerir uma série de programas de desenvolvimento. Os serviços devem ser customizáveis e adaptáveis às necessidades específicas das diferentes equipes e áreas do IMED. As atividades essenciais incluem:

✓ Programa de Desenvolvimento de Líderes (PDL)

A empresa deverá criar e conduzir um programa robusto focado em capacitar nossos líderes para a gestão de alta performance. O PDL deve abranger conteúdos técnicos e comportamentais, com os seguintes módulos:

- **Assessment:** Realizar uma avaliação diagnóstica para identificar as fortalezas e as oportunidades de desenvolvimento de cada líder.
- **Gestão Humanizada:** Conduzir treinamentos que valorizem a subjetividade dos colaboradores, focando em empatia, confiança e respeito mútuo.
- **Liderança Situacional:** Desenvolver a habilidade de os líderes adaptarem seu estilo de gestão conforme a maturidade profissional de cada membro da equipe.

✓ Programa de Desenvolvimento de Sucessores (PDS)

Este programa, complementar ao PDL, deve focar em identificar, desenvolver e valorizar colaboradores com potencial para assumir posições de liderança no futuro. A empresa será responsável por alinhar temas como:

- Trabalho sob pressão e resolução de problemas complexos.
- Tomada de decisão, pensamento crítico e criatividade.
- Inteligência emocional e negociação.

✓ Desenvolvimento de Treinamentos Específicos

A empresa deverá desenvolver e aplicar treinamentos para as demais áreas do IMED, abrangendo temas como:

- ✓ Programas de Cuidado e Desenvolvimento Humano: Oferecer soluções para a promoção do bem-estar e da saúde mental, como treinamentos sobre ansiedade, Burnout, depressão e outros transtornos, além de campanhas de conscientização (Janeiro Branco e Setembro Amarelo).

- 3. Acompanhamento e Avaliação

A empresa contratada deverá, em parceria com o IMED, criar e acompanhar indicadores de desenvolvimento humano. A avaliação dos programas de treinamento é crucial para garantir a sua eficácia. Os indicadores deverão incluir:

- ✓ Presença e participação nos treinamentos.
- ✓ Eficiência dos mentores e instrutores.
- ✓ Qualidade dos materiais utilizados.
- ✓ Número de horas de estudo por colaborador.
- ✓ Resultados das Avaliações de Desempenho.

6 - Programa de Cuidado Humano

O IMED tem como princípio o cuidado humanizado, não apenas com pacientes, mas também com seus colaboradores. Em um cenário onde a saúde mental no ambiente de trabalho se tornou uma preocupação global, a urgência de investir em programas de bem-estar nunca foi tão evidente. Pesquisas recentes indicam que problemas emocionais e de saúde mental afetam diretamente a produtividade e o engajamento, aumentando o absenteísmo e o turnover.

Acreditamos que um Programa de Cuidado e Desenvolvimento Humano (PCDH) eficaz é uma forma de prevenção e resgate. Ele garante que os colaboradores que necessitam de apoio tenham acesso a um acompanhamento adequado e humanizado. Além disso, ao capacitar nossos líderes para identificar sinais de sofrimento e oferecer suporte, promovemos a segurança psicológica, um fator crucial para a inovação e a alta performance.

Os benefícios de um investimento nessa área são imensuráveis. Além de gerar melhorias internas, como maior produtividade e retenção de talentos, um programa de cuidado com o capital humano repercute positivamente na sociedade. Um

profissional com saúde mental equilibrada mantém relacionamentos saudáveis e inspira outras pessoas a buscarem ajuda. Para o IMED, a ajuda começa de forma individual, mas o impacto é muito maior.

6.1. Escopo dos Serviços e Atividades Essenciais

A empresa contratada será responsável por planejar, executar e gerir uma série de programas e projetos estratégicos. Os serviços devem ser customizáveis e alinhados às necessidades específicas das diferentes equipes e áreas do IMED. As atividades essenciais incluem:

- ✓ Promover uma cultura de bem-estar: Criar um ambiente de trabalho no qual os funcionários se sintam à vontade para falar sobre suas questões de saúde mental e buscar ajuda quando necessário.
- ✓ Oferecer acesso a recursos de saúde mental: disponibilizar diversos recursos para os colaboradores, tais como: grupos de apoio e programas de prevenção ao estresse e Burnout.
- ✓ Capacitar líderes e gestores: treinamentos e capacitações para que as lideranças possam identificar sinais de sofrimento mental em suas equipes e oferecer o suporte adequado.
- ✓ Reduzir o estigma associado à saúde mental: desmistificar a saúde mental e promover um ambiente de trabalho onde as pessoas se sintam à vontade para falar sobre suas dificuldades gerando segurança psicológica.
- ✓ Oferecer um canal de escuta ativa: Um espaço confidencial e voluntário para os colaboradores buscarem suporte para questões emocionais, de trabalho, pessoais ou financeiras. O canal pode ser presencial ou por meios de comunicação como o WhatsApp, garantindo acessibilidade.
- ✓ Promoção de uma Cultura de Bem-Estar: Colaborar na criação de uma cultura organizacional que valorize o bem-estar. Isso inclui o desenvolvimento de iniciativas que promovam a saúde integral dos colaboradores, como o **Projeto Mima Mamãe e Papai (para gestantes)** e o **Momento de Fé e Gratidão (para reflexão e bem-estar espiritual)**, ou a proposição de novos projetos semelhantes.

7 - Pesquisa de Clima Organizacional

O clima organizacional é a atmosfera do ambiente de trabalho. É a complexa rede de expectativas e percepções que orienta o comportamento e determina a motivação, o senso de pertencimento e o nível de satisfação da equipe. Uma pesquisa de clima bem conduzida é a ferramenta mais eficaz para o IMED medir a pulsação de nossa organização, identificando não apenas os pontos fortes, mas também as áreas que necessitam de melhoria.

A contratação de uma empresa especializada garantirá a aplicação de uma metodologia imparcial e cientificamente validada. Isso nos permitirá obter dados confiáveis e estratégicos para tomar decisões mais assertivas, seja na implementação de novos programas de bem-estar, na correção de falhas de comunicação ou no fortalecimento de nossa liderança. Acreditamos que, ao dar voz aos nossos colaboradores, construímos um ambiente de trabalho mais coeso, justo e produtivo.

7.1. Escopo dos Serviços e Atividades Essenciais

A empresa contratada será responsável por todas as etapas da pesquisa de clima, desde o planejamento até a apresentação dos resultados e sugestões de plano de ação. As atividades essenciais incluem:

✓ Planejamento e Execução da Pesquisa

A empresa deverá desenvolver um questionário de pesquisa alinhado às necessidades do IMED, abrangendo temas como comunicação interna, liderança, remuneração, benefícios, oportunidades de crescimento, relacionamento interpessoal e condições de trabalho. A pesquisa deve ser aplicada de forma anônima e segura, garantindo a confidencialidade das respostas dos colaboradores.

✓ Análise e Relatórios de Dados

Após a coleta, a empresa será responsável por realizar uma análise detalhada dos dados. A apresentação dos resultados deve ser feita em relatórios claros e estratégicos, segmentados por áreas e cargos, que identifiquem:

- **O nível de satisfação geral** e o senso de pertencimento da equipe.
 - **Os principais pontos de atenção** e os desafios do ambiente de trabalho.
 - **As áreas de excelência** que podem ser celebradas e fortalecidas.
 - **A correlação** entre o clima organizacional e outros indicadores, como desempenho, engajamento e turnover.
- ✓ **Apresentação e Plano de Ação Estratégico**

A empresa contratada deverá apresentar os resultados da pesquisa para a liderança do IMED, com a capacidade de interpretar os dados e traduzi-los em informações acionáveis. Além disso, será responsável por colaborar na elaboração de um **plano de ação estratégico**, com iniciativas e projetos focados em solucionar os problemas identificados e em potencializar os pontos positivos.

8 - Avaliação de Desempenho e Feedback

A Avaliação de Desempenho é uma ferramenta essencial para a gestão moderna. Ela permite ao IMED verificar a performance de cada colaborador por meio de critérios claros, o que é fundamental para a meritocracia e a identificação de talentos. Mais do que uma simples análise, a AD é a base para a criação de planos de desenvolvimento individuais, promoções e transferências, garantindo que as decisões de carreira sejam justas e baseadas em dados concretos.

O feedback, por sua vez, é a alma desse processo. Quando bem aplicado, ele se torna uma das ferramentas mais importantes para a melhoria da performance da

equipe. Em vez de uma comunicação unilateral, buscamos um diálogo construtivo entre gestor e liderado, focado no desenvolvimento profissional e nas expectativas futuras.

A contratação de uma empresa especializada garantirá a imparcialidade e a eficiência do processo, permitindo que a liderança do IMED se concentre em atuar nos resultados, sabendo que a avaliação foi conduzida com rigor e profissionalismo.

8.1. Escopo dos Serviços e Atividades Essenciais

A empresa contratada será responsável por fornecer a plataforma para realização da Avaliação de Desempenho, planejar, executar e gerir o processo de avaliação e feedback de forma contínua e integrada. As atividades essenciais incluem:

- ✓ Planejamento e Implementação da Avaliação de Desempenho

A empresa deverá fornecer, desenvolver e implementar um sistema de Avaliação de Desempenho de acordo com o modelo de Dreyfus. A metodologia deve ser clara, objetiva e adaptada às particularidades das diferentes áreas do IMED.

- ✓ Identificação de Talentos e lacunas de competência

A avaliação deve permitir a identificação de talentos de alta performance, bem como lacunas de competência (*gaps*) que precisam ser desenvolvidos. A empresa contratada será responsável por fornecer relatórios que sirvam de base para o IMED criar planos de desenvolvimento individuais e de equipe.

- ✓ Condução do Processo de Feedback

A empresa deverá capacitar os gestores do IMED na aplicação do método de feedback. O objetivo é que o gestor e o colaborador conversem sobre o



POSSE
Policlínica
Estadual da
Região
Nordeste

SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



desempenho, as metas e as expectativas de forma profissional e construtiva, focada em um plano de desenvolvimento individual (PDI).

✓ **Análise e Relatórios de Dados**

A empresa será responsável por analisar os dados de desempenho e elaborar relatórios estratégicos para a liderança. Esses relatórios devem incluir:

- ✓ Pontos fortes e a melhorar dos profissionais.
- ✓ Informações para decisões estratégicas, como promoções e transferências.
- ✓ Análise da aderência das competências dos colaboradores aos objetivos da instituição.

Público Contemplado: 90 (noventa) profissionais, que atuam em turnos diurno nas áreas, assistenciais, médicas e operacionais; 10 (dez) líderes, que atuam em turnos diurno, nas áreas, assistenciais, médicas e operacionais.

3. PRAZO ESTIMADO DE INÍCIO DOS SERVIÇOS: 5 dias contados da assinatura do contrato.

4. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO: 12 (doze) meses, com prorrogação automática até o encerramento do Termo de Colaboração nº 20/2025 – SES.

5. CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS: Menor preço global mensal

6. EXPERIÊNCIA ANTERIOR: Deverá a proponente comprovar experiência na execução do objeto da RFP e deste Termo de Referência, sendo certo que tais documentos deverão ser apresentados juntamente com os documentos de habilitação, sob pena de desclassificação.

7. DO PAGAMENTO

Serviços: 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

PROPOSTA COMERCIAL

**EXECUÇÃO E GESTÃO DA JORNADA DO
COLABORADOR, DESENVOLVIMENTO E CUIDADO HUMANO
RFP: 016/2025 - Policlínica Estadual da Região Nordeste -
Posse (Policlínica de Posse).**



INVESTIMENTO DO PROJETO

AO
IMED - Instituto de Medicina, Estudos e Desenvolvimento

Prezados Senhores,
Vimos pelo presente apresentar nossa Proposta Comercial para atender à
Requisição de Oferta da Carta Convite **016-2025** para a Prestação de Serviço
do Programa de Cuidado e Desenvolvimento Humano, voltado para dar suporte
às atividades de gestão pelo IMED junto a Policlínica Estadual da Região
Nordeste - Posse (Policlínica de Posse).

A - DADOS DO FORNECEDOR



RAZÃO SOCIAL:	DIAGNOSE CONSULTORIA E TREINAMENTO EMPRESARIAL LTDA
CNPJ/ CPF:	09613094/0001-49
INSCRIÇÃO ESTADUAL	ISENTA
ENDEREÇO	RUA <u>DOUTOR ERALDO AURELIO FRANZESE</u> , 62 – SALA 05
TELFONE:	11 999530085
E-MAIL:	angela@diagnoseconsultoria.com.br
CONTATO:	Angela Chagas
DADOS BANCÁRIOS	Banco Itau – Ag 0452 / Conta Corrente: 07551-8



INVESTIMENTO DO PROJETO

B – PROPOSTA DE PREÇO

ESCOPO	PREÇO MENSAL
EXECUÇÃO E GESTÃO DA JORNADA DO COLABORADOR, DESENVOLVIMENTO E CUIDADO HUMANO	R\$ 36.000,00 (TRINTA E SEIS MIL REAIS)

A validade da proposta é de 120 (cento e vinte) dias a contar de sua apresentação.

O preço ofertado inclui todos os custos e despesas diretos ou indiretos inerentes à completa execução do objeto, incluindo custos de pessoal, encargos trabalhistas, previdenciários, securitários, impostos e tributos de qualquer natureza.

São Paulo, 05 de setembro de 2025.

ANGELA MARIA SANTOS
CHAGAS:25000881893

Assinado de forma digital por ANGELA MARIA SANTOS
CHAGAS:25000881893

Representante Legal



CONTATO

Phone

(11) 99953-0085

Email

angela@diagnoseconsultoria.com.br

Website

<https://diagnoseconsultoria.com.br/>



ANEXO III – PROPOSTA TÉCNICA

PROPOSTA TÉCNICA

**EXECUÇÃO E GESTÃO DA JORNADA DO
COLABORADOR, DESENVOLVIMENTO E CUIDADO HUMANO
RFP: 016/2025 - Policlínica Estadual da Região Nordeste -
Posse (Policlínica de Posse).**

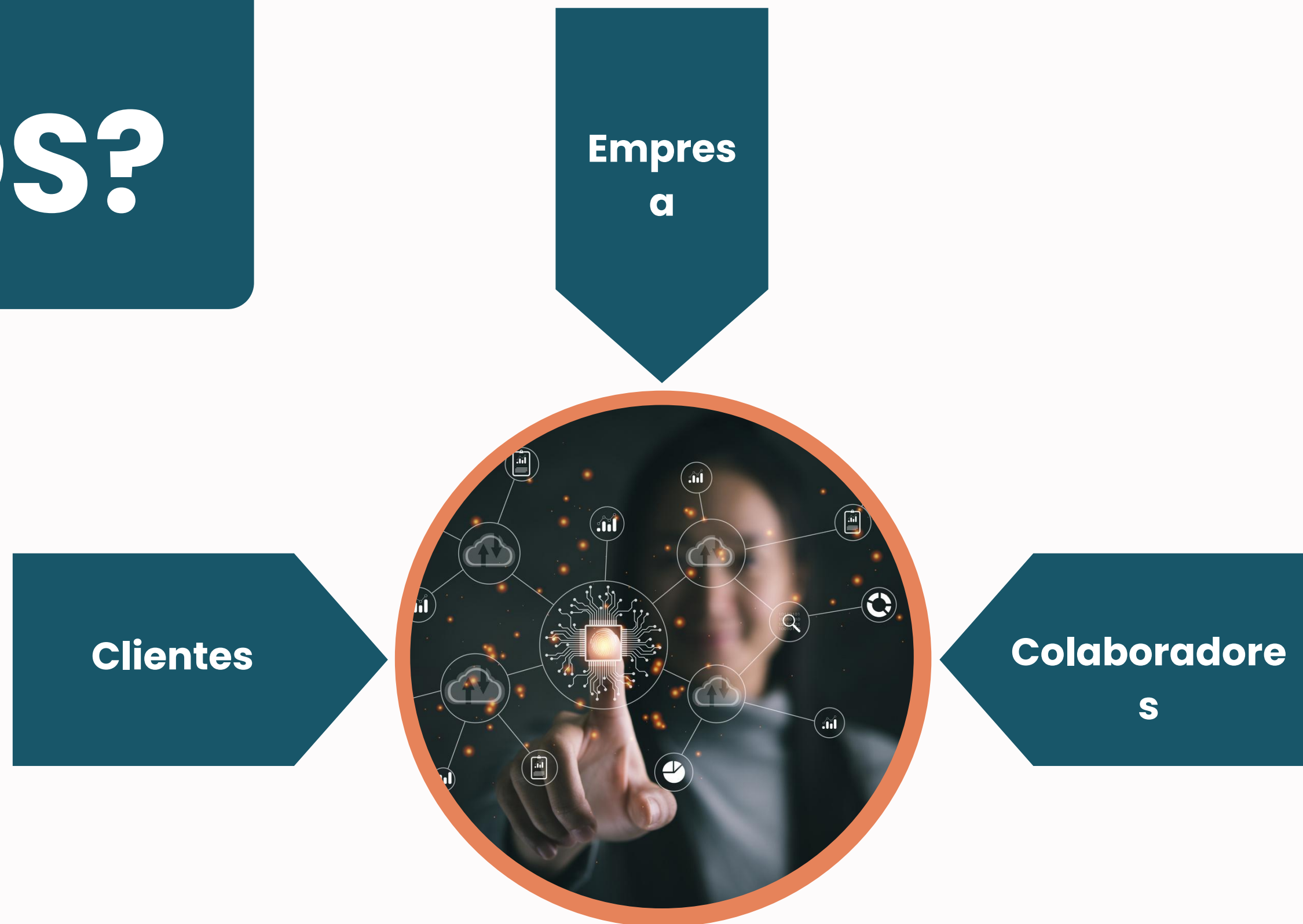


QUEM SOMOS?

“ —
Especialistas
em pessoas — ”



QUEM SOMOS?



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

Handwritten signature

Q
U
E
M

Temos o 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

Agil



PROJETOS PERSONALIZADOS CASES EXCLUSIVOS

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**.



O QUE NOS MOVE?

“Aprender, 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.



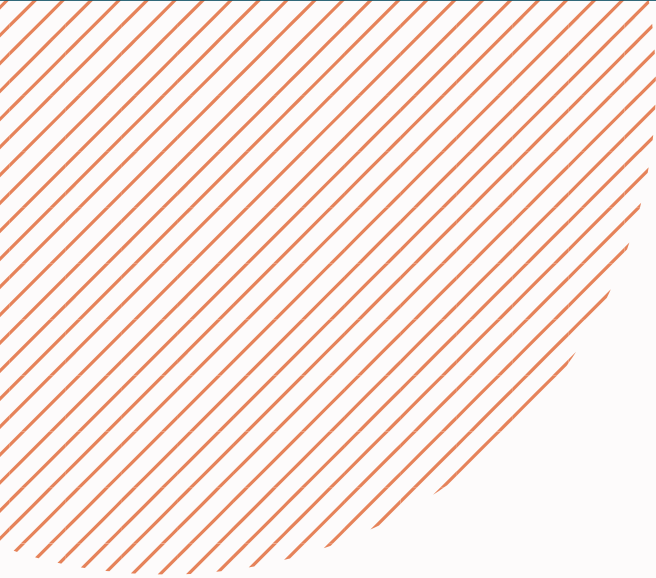
NOSSE OBJETIVO



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

A blue handwritten signature or mark in the bottom right corner of the slide.

NOSSOS VALORES



Respeito



Simplicidade



Confiança



Humanização



Inovação



Handwritten signature

DIRETORA DO PROJETO

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 e em Saúde Mental e Comportamento Organizacional pela PUC-Campinas.

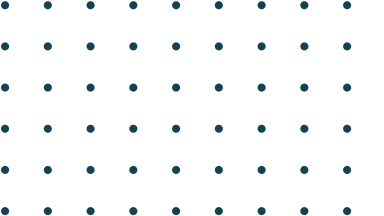
São **29 anos de atuação** simultânea de gestão de pessoas e clientes em empresas multinacionais de tecnologia, distribuição de energia e saúde.

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



ÂNGELA CHAGAS
DIRETORA DA DIAGNOSE

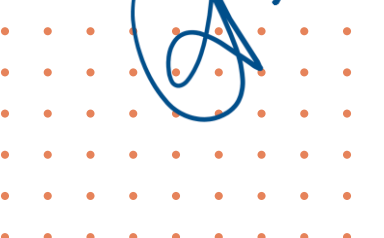




Diretora da Diagnose – Assessoria Empresarial. Como consultora presta serviço de alinhamento de estratégia de pessoas, gestão do capital humano, gestão e relacionamento de clientes e colaboradores, auxílio, amparo e apoio psicológico;

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.
- Saúde e Bem Estar Mental no Trabalho



NOSSA EQUIPE

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

A nossa equipe multidisciplinar é formada por profissionais qualificados, experientes e preparados para quaisquer atividades relacionadas à Gestão de Pessoas, Desenvolvimento e Cuidado Humano. Para esse projeto ela será formada por:

Diretora do projeto

Gerente

Assistente



A handwritten signature in blue ink, located in the bottom right corner of the page.

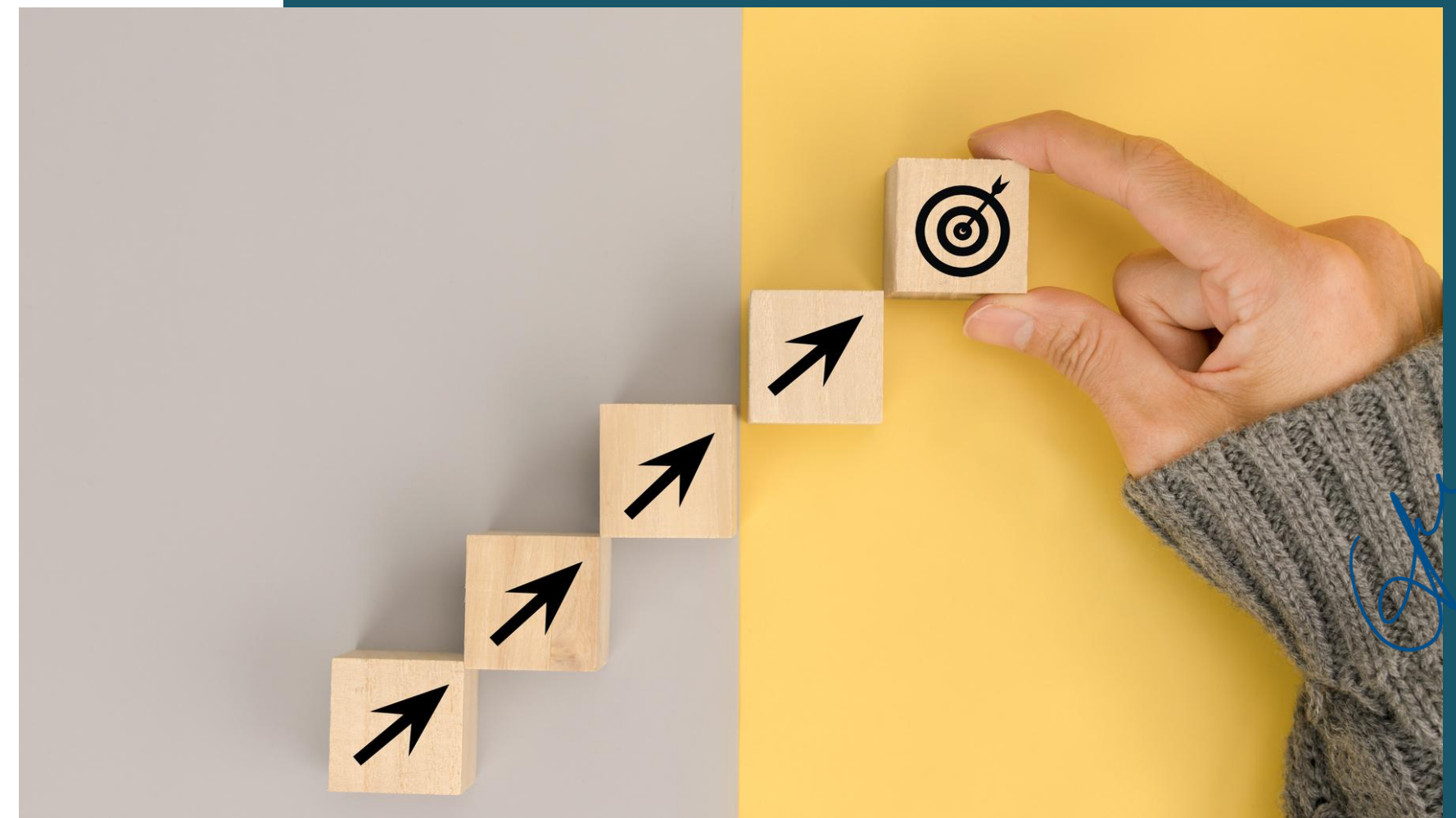
METODOLOGIA



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.

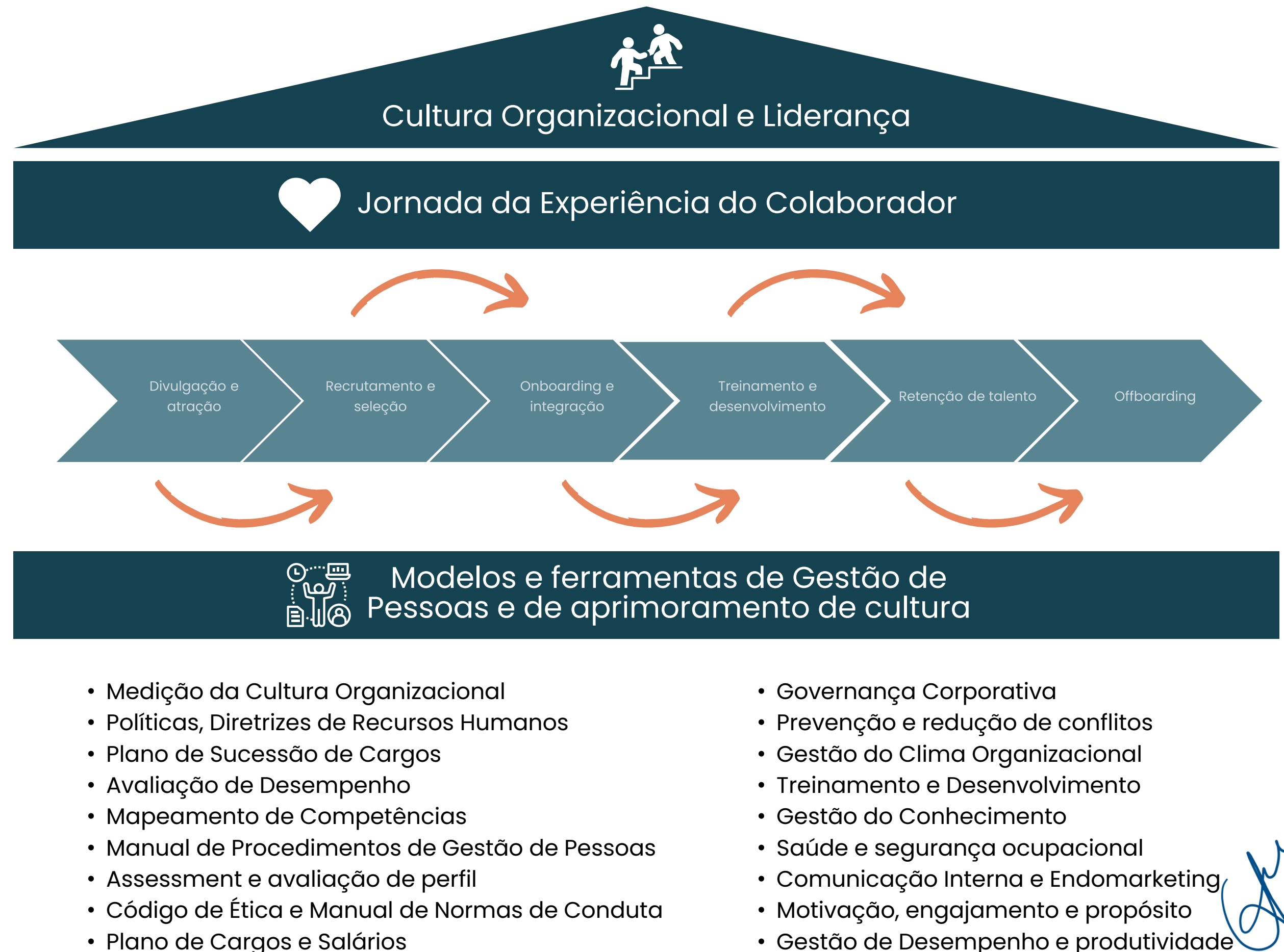


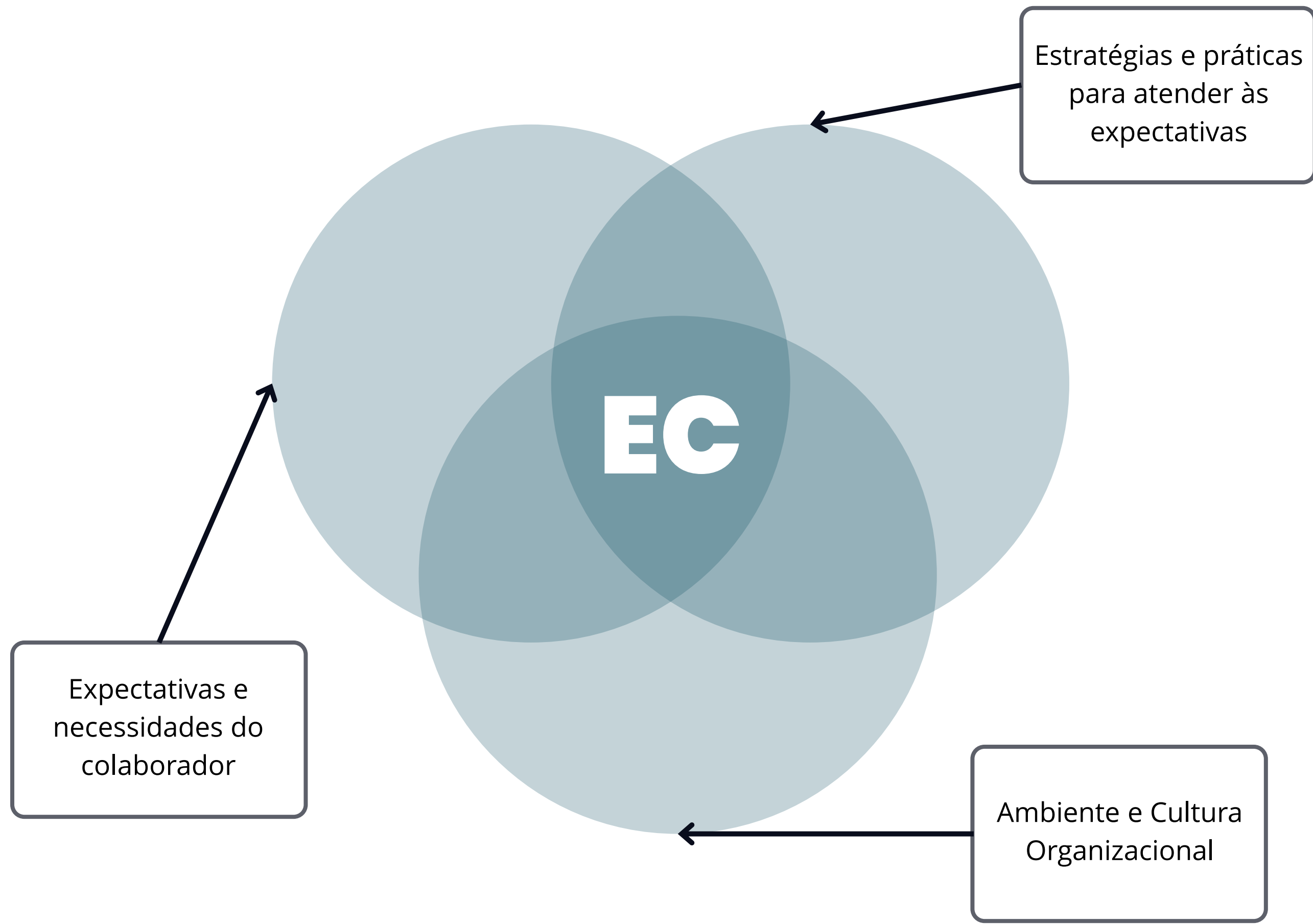


ESCOPO DO PROJETO



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.



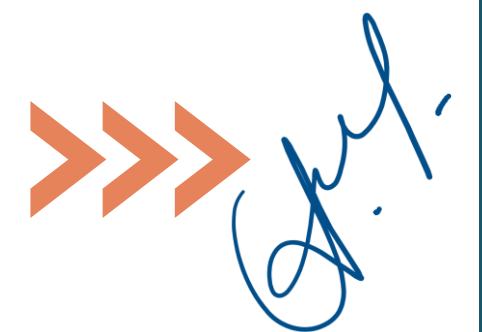


Para ter efetividade na aplicação da Experiência do Colaborador é essencial considerar as necessidades dos profissionais na empresa, suas expectativas, o ambiente de trabalho, a cultura organizacional e o conjunto de estratégias e práticas realizadas pela organização para lidar com tudo isso junto. (Madruga,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





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.

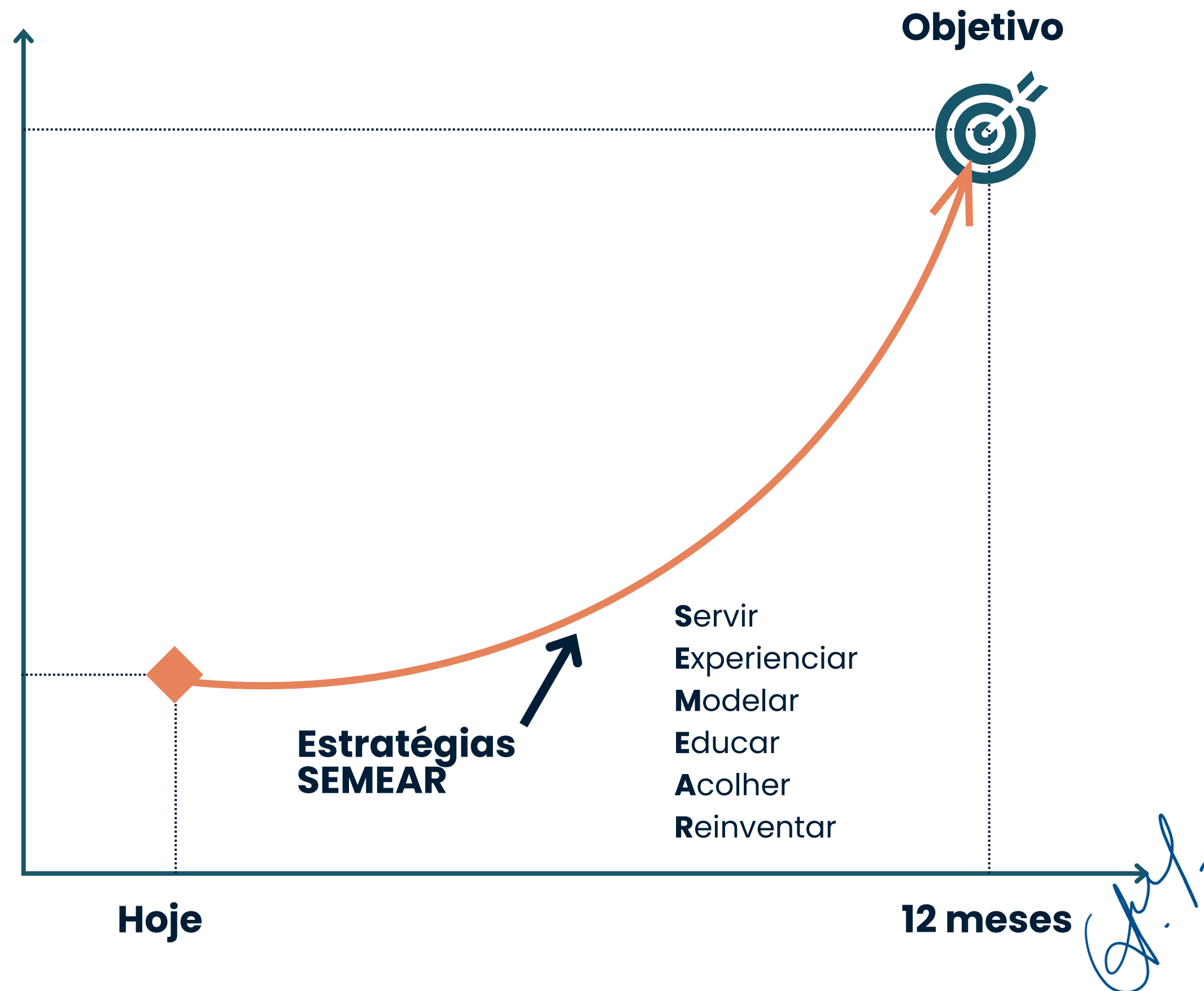
10

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.



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?

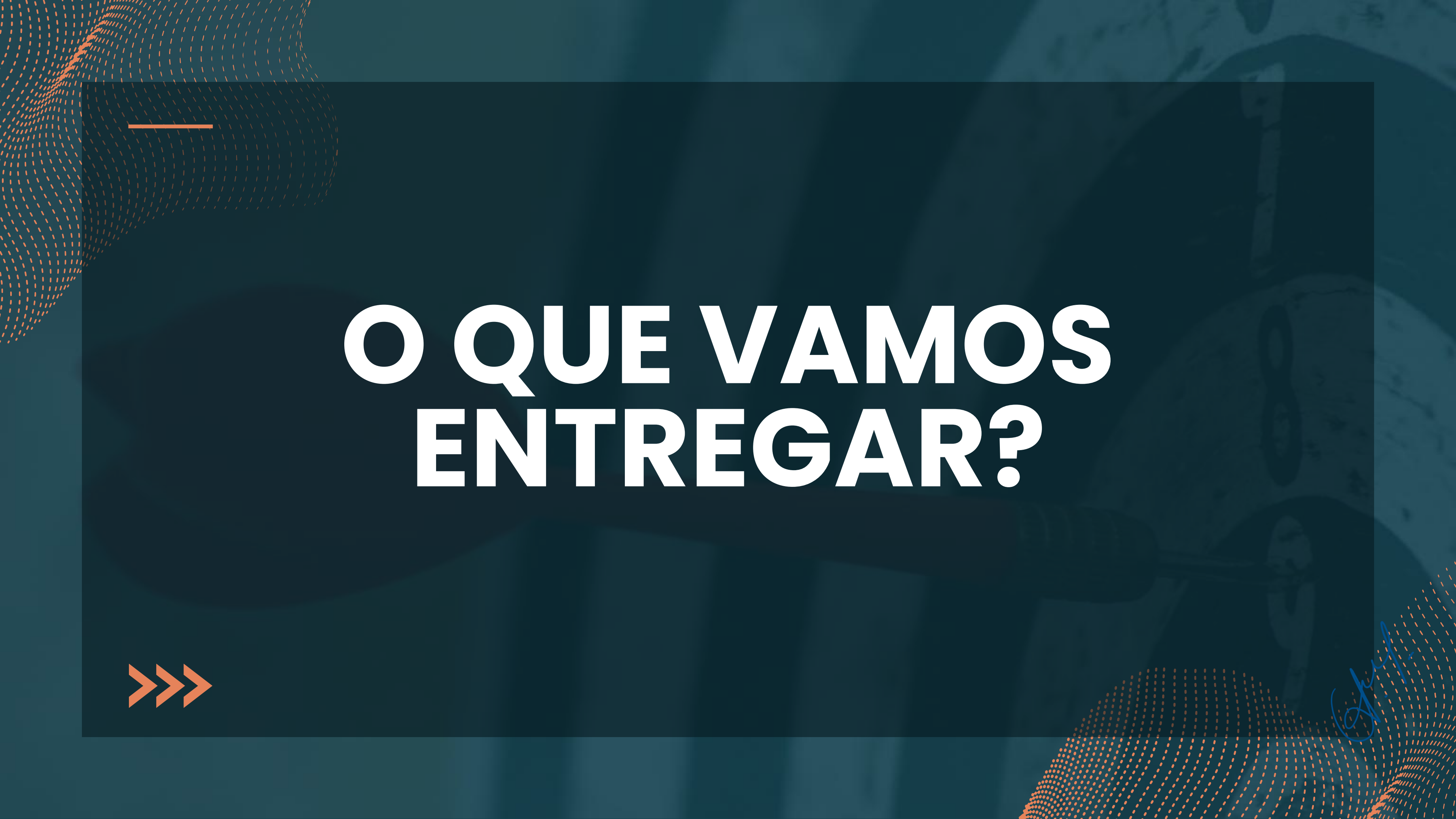
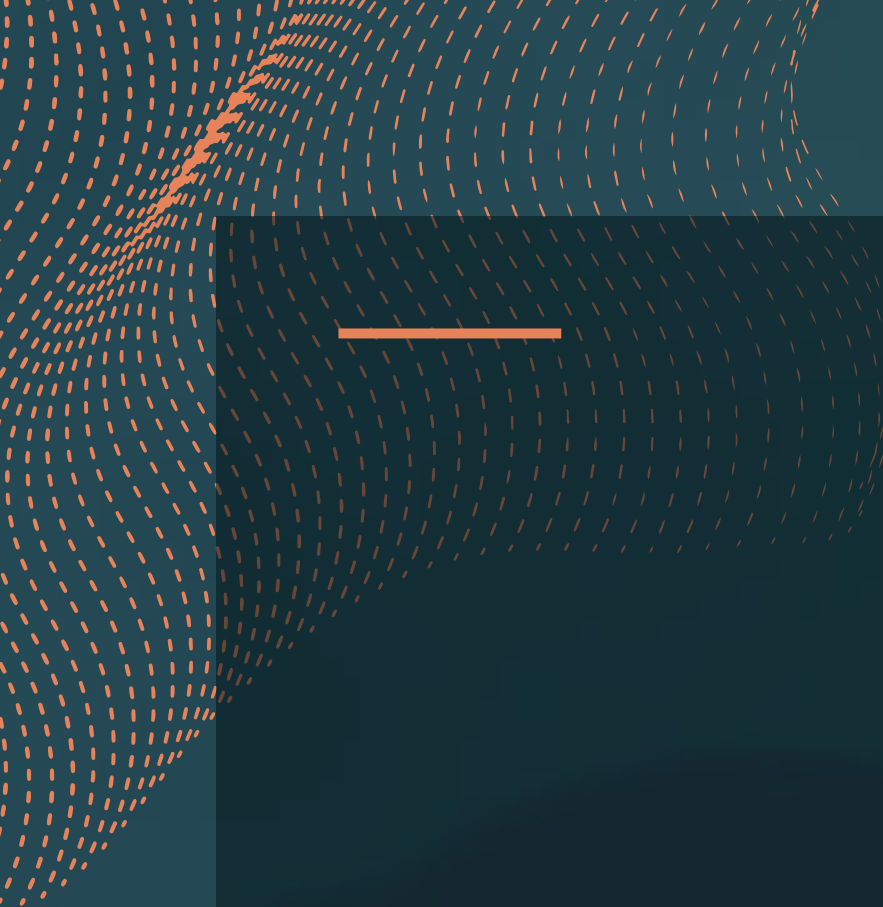
Modelar – quais estratégias podem ser criadas para garantir a transformação constante dos profissionais e da organização, incluindo a cultura organizacional?

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?**



Shirley

PROCESSOS ESTRATÉGICOS

1

O QUE VAMOS ENTREGAR?

Divulgação e Atração

- **Marketing institucional** - desenvolver e manter atualizado um e-book digital institucional destinado aos novos profissionais
- **Padronização da identidade visual** - elaborar e padronizar materiais relacionados à EC.
- **Produção de materiais para vagas** - criar materiais digitais atrativos e informativos para divulgação de editais e oportunidades de trabalho,

2

O QUE VAMOS ENTREGAR?

Recrutamento e Seleção

- **Divulgação e triagem:** publicar os editais nos canais oficiais e fazer a triagem criteriosa dos currículos.
- **Processo seletivo:** dirigir todas as etapas, incluindo entrevistas, dinâmicas e avaliações de competências.
- **Ferramentas tecnológicas:** utilizar plataformas digitais de recrutamento.
- **Comunicação transparente:** garantir de comunicação clara e respeitosa em todas as etapas, incluindo retorno aos não selecionados.



PROCESSOS ESTRATÉGICOS

3

O que vamos entregar?

Onboarding

- **Boas-vindas e integração:** garantir que o novo colaborador se sinta parte da equipe desde o primeiro momento,
- **Preparação Técnica** – executar o *Job Rotation* para apresentar processos e sistemas, coordenar a fase de ambientação com apoio de um multiplicador.
- **Experiência Positiva:** criar um ambiente acolhedor que reduza a ansiedade do novo colaborador, gerir o cronograma de integração nos primeiros 30 e 60 dias.

4

O QUE VAMOS ENTREGAR?

Offboarding

- **Trâmites legais e administrativos** – garantir o cumprimento correto e eficiente de todos os procedimentos legais.
- **Entrevistas de desligamento** – conduzir de forma empática e captar percepções relevantes sobre a EC.
- **Relatórios** – analisar os dados coletados nas entrevistas, elaborar relatórios estratégicos.
- **Comunicação humanizada** – conduzir o processo de desligamento de forma respeitosa e transparente e manter uma relação positiva após o término do vínculo.



PROCESSOS ESTRATÉGICOS

5

O que vamos entregar?

Treinamento e Desenvolvimento

- **Programa de Desenvolvimento de Líderes (PDL):** criar e conduzir capacitação em gestão de alta performance.
- **Programa de Desenvolvimento de Sucessores (PDS):** identificar, desenvolver e valorizar colaboradores com potencial para assumir posições de liderança no futuro.
- **Treinamentos Específicos:** desenvolver e aplicar treinamentos abordando necessidades comportamentais.
- **Avaliação de desempenho e feedback:** planejar, executar e gerir o processo de forma contínua e integrada

6

O QUE VAMOS ENTREGAR?

Programa de Cuidado Humano

- **Promover bem-estar:** – incentivar um ambiente aberto ao diálogo sobre saúde mental;
- **Oferecer recursos** – disponibilizar grupos de apoio e programas de prevenção ao estresse e Burnout.
- **Reduzir estigmas:** desmistificar a saúde mental e fortalecer a segurança psicológica.
- **Disponibilizar escuta ativa:** canal confidencial e acessível (presencial ou online) para suporte emocional.
- **Valorizar saúde integral:** implementar iniciativas de cuidado, como programas para gestantes e momentos de reflexão.

PROCESSOS ESTRATÉGICOS

7

O que vamos entregar?

Pesquisa de Clima Organizacional

- **Planejamento e Execução:** elaborar questionário alinhado às necessidades do IMED e aplicar de forma anônima e segura.
- **Análise de Dados:** realizar avaliação detalhada e estratégica dos resultados.
- **Relatórios segmentados:** apresentar nível de satisfação, pontos fortes, desafios e correlações com indicadores.
- **Apresentação dos Resultados:** expor dados de forma clara e acionável para a liderança.
- **Plano de Ação:** apoiar na construção de iniciativas para resolver fragilidades e fortalecer pontos positivos.

8

O QUE VAMOS ENTREGAR?

Avaliação de desempenho e feedback

- **Plataforma de avaliação:** Sistema operacional da Solides , parametrizada conforme modelo de Dreyfus.
- **Identificação de Talentos:** mapear alta performance e lacunas de competências (gaps) por meio de relatórios estratégicos.
- **Feedback estruturado:** capacitar gestores para conduzir conversas construtivas, alinhadas ao PDI.
- **Análise de Dados:** elaborar relatórios com pontos fortes, áreas a melhorar e suporte a decisões.
- **Alinhamento Estratégico** – verificar aderência das competências dos colaboradores aos objetivos da instituição.

DESENVOLVIMENTO HUMANO

Handwritten signature

DESENVOLVIMENTO

Programas de Treinamento

Um estudo da American Management Association descobriu que empresas que investem em mais treinamentos após uma mudança relatam um aumento de 63% na produtividade, 69% nos lucros e 74% na qualidade.

Uma empresa que deseja criar diferenciais competitivos e proporcionar experiências gratificantes para os seus colaboradores pode e deve implantar programas de desenvolvimento dentro do modelo de educação corporativa.

BENEFÍCIOS PARA A EMPRESA

- ✓ Desenvolve competências técnicas e comportamentais dos colaboradores;
- ✓ Fortalece a marca empregadora;
- ✓ Potencializa a produtividade;
- ✓ Melhora a motivação e o engajamento de colaboradores;
- ✓ Incentiva à criatividade e inovação;
- ✓ Desenvolve lideranças;
- ✓ Reduz as taxas de absenteísmo e turnover.



PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE LÍDERES (PDL)

- Desenvolver competências técnicas e comportamentais, considerando a inovação, com foco em resultados tangíveis no ambiente de trabalho.
- Desenvolver a habilidade de adaptação do estilo de gestão conforme a maturidade profissional de cada membro da equipe.
- Aplicar metodologias ágeis (Design Thinking, Lean Startup, Sprints, Prototipagem) na resolução de desafios reais.
- Estimular a liderança ativa e criativa, com uso de ferramentas de Inteligência Artificial.
- Conectar teoria e prática por meio de uma trilha híbrida com gamificação e entregas progressivas de projeto.



PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE SUCESSORES (PDS)

- Reproduzir cenários desafiadores para treinar a tomada de decisões rápidas e eficazes, desenvolvendo a resiliência e a capacidade de resolver problemas complexos.
- Conduzir dinâmicas e estudos de caso que incentivem a análise estratégica, a geração de alternativas inovadoras e a assertividade nas escolhas.
- Realizar treinamentos voltados ao autoconhecimento, à empatia e ao equilíbrio emocional, preparando os futuros líderes para lidar com diferentes perfis e contextos.
- Promover simulações de negociação e exercícios práticos para fortalecer a comunicação persuasiva e a busca de soluções ganha-ganha.



TREINAMENTO ESPECÍFICOS SAÚDE MENTAL E BEM-ESTAR

- Promover treinamentos sobre saúde mental por meio de sessões educativas sobre ansiedade, Burnout, depressão e outros transtornos, com foco em prevenção.
- Oferecer atividades práticas que auxiliem os colaboradores a gerenciar o estresse, equilibrar vida pessoal e profissional e fortalecer a capacidade de lidar com desafios emocionais.
- Planejar e executar ações ligadas a datas estratégicas, como Janeiro Branco e Setembro Amarelo.
- Criar espaços seguros para troca de experiências, estímulo à escuta ativa e promoção do diálogo sobre saúde emocional entre equipes e lideranças.



PROGRAMA DE CUIDADO HUMANO

Handwritten signature

CUIDADO HUMANO

SAÚDE E BEM-ESTAR

Investir na saúde e no bem-estar dos profissionais é um diferencial de qualquer organização. A elaboração de programas de conscientização, suporte e apoio são essenciais nesse processo.

Nos últimos anos, as empresas estão voltando cada vez mais seus olhares para os colaboradores, dado que eles formam a engrenagem que move todo e qualquer organização.

O Programa de Saúde e Bem-Estar surge justamente para implantar iniciativas inovadoras e inclusivas para todos os colaboradores. O objetivo é que eles se sintam cada vez mais seguros e confortáveis de atuar na empresa.



PROGRAMA CONTE COM A GENTE

O Conte com a Gente é um programa de Saúde e Bem-Estar Corporativo que oferece um canal de escuta ativa aos profissionais. Os acolhimentos são realizados presencialmente – ou online, de acordo com a preferência do colaborador – e são realizados por especialistas na área, preferencialmente psicólogas organizacionais.

Benefícios do programa:

- Promover bem-estar no trabalho;
- Fortalece a escuta ativa;
- Aumenta o engajamento;
- Prevenir adoecimentos ocupacionais;
- Reduz turnover e absenteísmo.



MAPEAMENTO CID:F

O mapeamento de atestados relacionados à saúde mental, especialmente os classificados no CID:F, é uma estratégia de monitoramento preventivo e de cuidado. A prática permite identificar colaboradores que possam estar enfrentando dificuldades emocionais, oferecendo acolhimento e suporte especializado no momento certo. Além de contribuir para o bem-estar individual, essa iniciativa fortalece a cultura organizacional de atenção e respeito à saúde integral dos profissionais.

Benefícios:

- Identifica precocemente sinais de adoecimento;
- Oferece suporte direcionado;
- Reduz afastamentos prolongados;
- Fortalece a cultura de cuidado;
- Aumenta o engajamento e confiança;
- Contribui para a gestão estratégica de pessoas.



RODAS DE CONVERSA

As rodas de conversa são encontros coletivos que promovem diálogo aberto e reflexões sobre temas relacionados à saúde mental e ao bem-estar. Os assuntos são definidos a partir de pesquisas realizadas com os próprios colaboradores, garantindo aderência às necessidades reais das equipes. Esse espaço de troca fortalece vínculos, estimula o acolhimento mútuo e amplia a conscientização sobre a importância do cuidado integral.

Benefícios:

- Estimula o diálogo;
- Promove a conscientização;
- Fortalece vínculos entre equipes;
- Valoriza a escuta ativa;
- Preveni adoecimentos ocupacionais;
- Fortalece a cultura de cuidado.



DIÁLOGO SEMANAL DE CONSCIENTIZAÇÃO

O DSC é uma iniciativa em formato de “pílulas semanais” que busca sensibilizar os colaboradores sobre temas de saúde mental e bem-estar. Com dinâmicas rápidas e atividades lúdicas, os encontros acontecem de forma leve, proporcionando momentos de reflexão e também de desconpressão no dia a dia de trabalho.

Benefícios:

- Gera leveza na rotina dos profissionais;
- Favorece o aprendizado contínuo;
- Aumenta o engajamento;
- Preveni sobrecarga emocional;
- Estimula a criatividade;
- Reforça a cultura de cuidado.



CUIDADO HUMANO

Saúde Ocupacional

A Lei nº 6.514, de 22 de dezembro de 1977, que consolidou as Leis dos Trabalhos, assegurou direitos ligados à segurança e medicina do trabalho. Quanto à fiscalização ligada a saúde ocupacional, diversos programas obrigatórios são assegurados pela lei, dentre esses estão as 36 Normas Regulamentadoras (NRs) previstas na Portaria de nº 3.214, o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), e o Programa de Controle de Saúde Ocupacional (PCMSO).

Para cumprir a legislação brasileira e fortalecer a reputação da organização é essencial que ela possua um setor especializado e preparado para atender as demandas relacionadas à saúde e bem-estar dos colaboradores.



CUIDADO HUMANO

Saúde Ocupacional

Perfil Epidemiológico

O mapeamento do perfil epidemiológico tem um papel extremamente importante nas organizações, tanto para tomada de decisões, quanto para o planejamento de ações específicas. Essa ferramenta gera inúmeros benefícios para a empresa, tais como:

- **Planejamento de estratégias:** a equipe de saúde ocupacional poderá traçar estratégias para prevenção de doenças.
- **Diminuição do absenteísmo:** após ter uma estratégia, o número de casos de doenças ocupacionais diminui e com isso, há redução do absenteísmo.



SAÚDE E BEM-ESTAR

Segurança

De acordo com o Observatório de Segurança e Saúde no trabalho, os gastos previdenciários resultantes de acidentes de trabalho, desde 2012, ultrapassam a marca de R\$ 100 bilhões aqui no Brasil. A mesma pesquisa informou que foram mais de 430 milhões de dias perdidos de trabalho no período em decorrência de acidentes e doenças ocupacionais. A estimativa é que o país perca cerca de 4% do PIB todos os anos por esse motivo.

Esses dados reforçam a importância do desenvolvimento, implantação e manutenção de ações e projetos que fortaleçam a segurança dos profissionais.



CUIDADO HUMANO

Responsabilidade Social

O programa promove iniciativas sociais e de voluntariado que envolvem os colaboradores em causas comunitárias, fortalecendo a conexão da instituição com a sociedade. Essas ações incluem campanhas de arrecadação, participação em projetos sociais e incentivo ao engajamento voluntário, reforçando o papel da empresa como agente de transformação.

Ações relacionadas:

- Campanhas de doação;
- Pesquisa e busca de parcerias com abrigos, orfanatos e outros órgãos, particulares ou públicos
- Capelania Hospitalar (Momento de Fé);
- Programa de Voluntariado.



PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Handwritten signature

PESQUISA DE CLIMA

RETENÇÃO DE PROFISSIONAIS

A Pesquisa de Clima Organizacional é uma ferramenta de diagnóstico utilizada para avaliar a percepção dos colaboradores em relação ao ambiente de trabalho, à cultura da empresa, aos processos internos e às práticas de gestão.

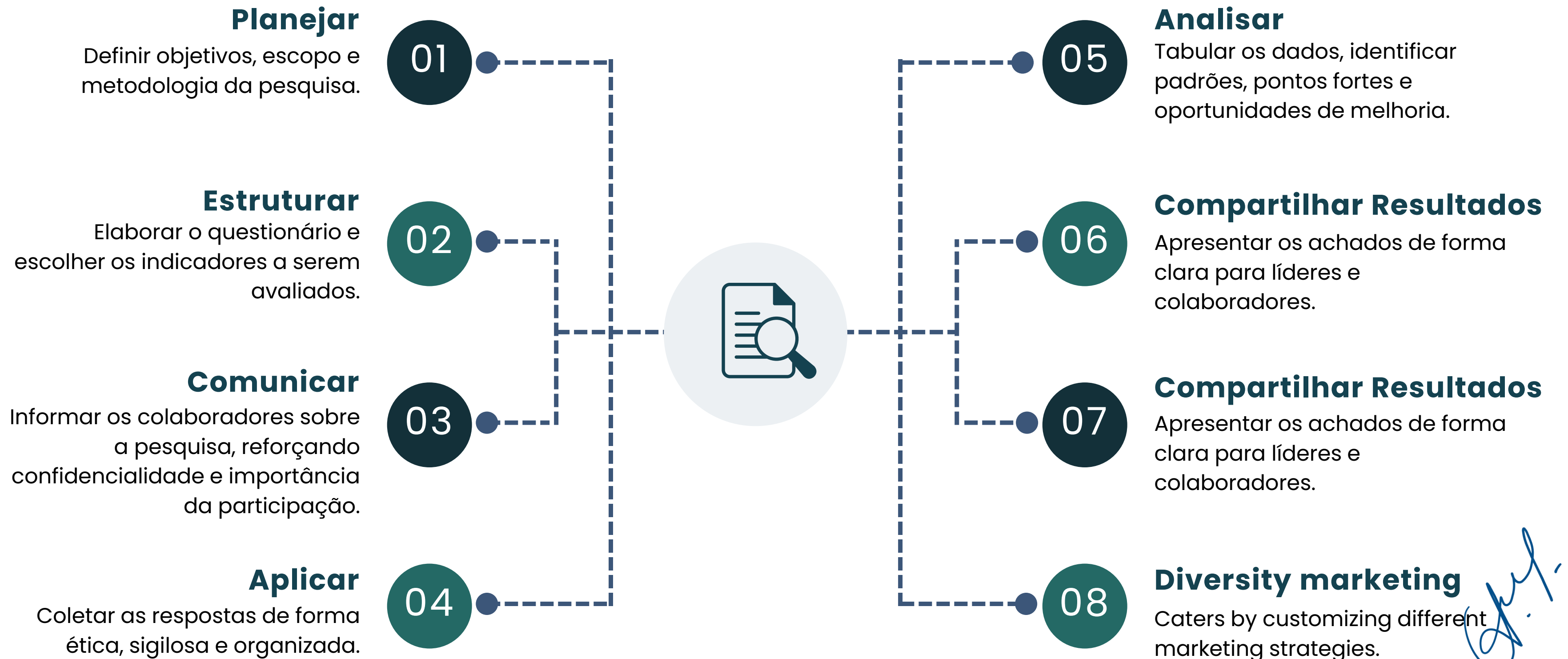
Seu objetivo é identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria que impactam diretamente o engajamento, a motivação e a performance da equipe.

BENEFÍCIOS PARA A EMPRESA

- ✓ Identifica pontos de melhoria;
- ✓ Fortalece engajamento institucional;
- ✓ Apoia decisões estratégicas;
- ✓ Melhora a comunicação interna;
- ✓ Reduz os índices de turnover e absenteísmo;
- ✓ Consolida cultura organizacional saudável.



ETAPAS DA PESQUISA





AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E FEEDBACK

Handwritten signature

DESENVOLVIMENTO

Avaliação de Desempenho

A Avaliação de Desempenho (AD) é um importante instrumento para verificar os pontos fortes e a melhorar dos profissionais. No caso desse projeto será utilizada a metodologia de Dreyfus. A AD também oferece aos gestores informações importantes para decisões estratégicas, como, por exemplo, promoção, transferência e plano de desenvolvimento.

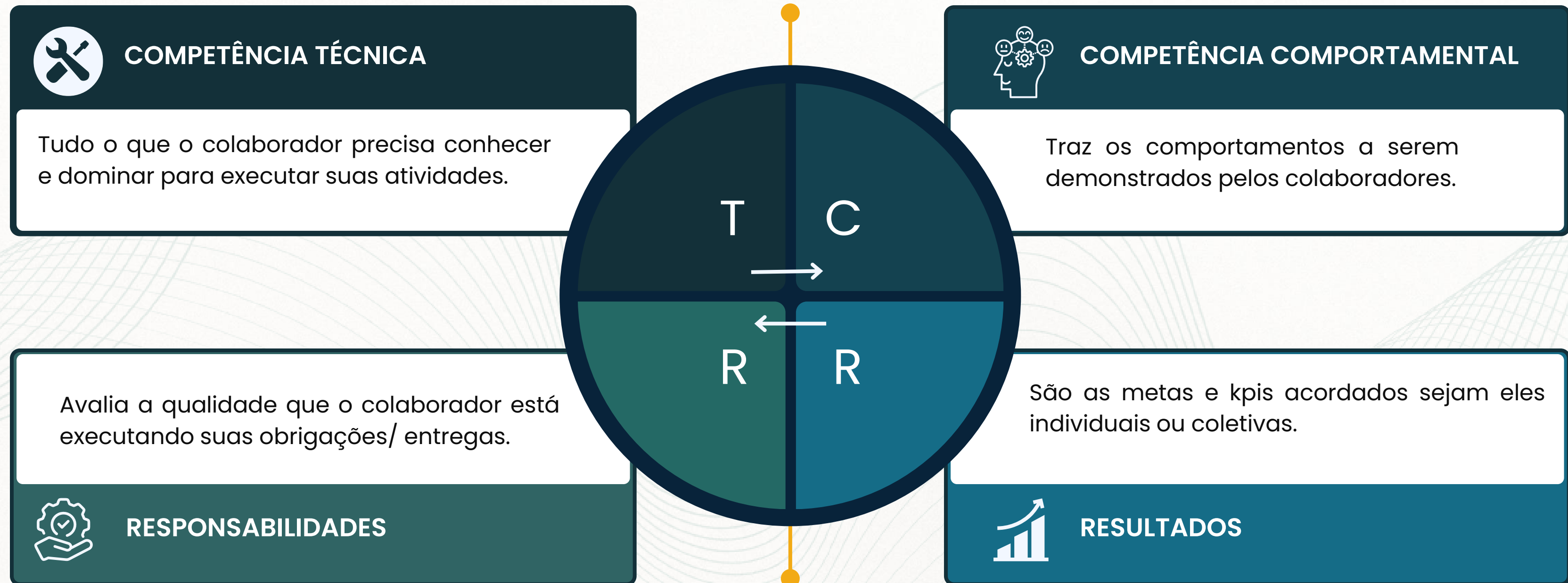
A AD proporciona meritocracia, identificação de talentos, *feedbacks* mais profissionais, fortalecimento de alta performance, localização de *gaps* de competências, entre outros benefícios.

BENEFÍCIOS PARA A EMPRESA

- ✓ Aprimora a liderança;
- ✓ Melhora o ambiente de trabalho;
- ✓ Desenvolve a comunicação interpessoal;
- ✓ Direciona a carreira do colaborador;
- ✓ Promove a compreensão e busca das competências mais aderentes aos negócios
- ✓ Identifica novos talentos.



GESTÃO DE DESEMPENHO



Handwritten signature

TIPOS DE COMPETÊNCIA



Handwritten signature in blue ink.

NÍVEIS DE MATURIDADE (POTENCIAL) MODELO DE DREYFUS

✓ **Aprendiz**

Necessita de orientação constante.

✓ **Iniciante**

Desenvolve autonomia inicial em situações conhecidas.

✓ **Competente**

Atende às expectativas e desempenha tarefas de maneira independente.

✓ **Proficiente**

Soluciona problemas de forma ágil e eficiente, com alta capacidade analítica.

✓ **Expert**

Atua como referência técnica e estratégica, liderando soluções inovadoras.



TIPOS DE AVALIAÇÃO

Avaliação 90°

+ autoavaliação

Neste modelo, o colaborador é avaliado apenas pelo seu superior direto.

Gestor direto



Liderado

Avaliação 180°

Neste modelo, o colaborador é avaliado pelo seu superior direto. O profissional realiza a autoavaliação e também a avaliação do seu gestor.

Gestor direto



Liderado

Avaliação 360°

Neste modelo, o colaborador é avaliado por diversas fontes: liderança, colegas de equipe, subordinados (se houver) e até clientes internos. Também inclui a autoavaliação.

Gestor direto



Pares e
outros líderes



Clientes e
fornecedores

Liderado

MATRIZ 9BOX

A Matriz Nine Box foi criada na década de 80 com o objetivo de identificar oportunidades para revisão de portfólio de negócios. Ao longo dos anos. Para esse projeto os fatores analisados serão potencial x desempenho (pela metodologia Dreyfus). As principais aplicações da 9Box da atualidade, de acordo com Roberto Madruga, são:

- Sucessão de cargos chave;
- Treinamento e Desenvolvimento;
- Promoções internas;
- Transição de carreira;
- Incentivos de curto e longo prazos;
- Desligamentos, quando necessário.



MATRIZ 9BOX

POTENCIAL	Alto	5 Competente – Base sólida, mas ainda em evolução.	8 Proficiente – Alto desempenho, trabalhando com autonomia.	9 Especialista – Referência técnica e estratégica, liderança evidente.
	Médio	3 Iniciante – Compreensão inicial, requer supervisão.	6 Competente – Execução confiável, busca refinamento.	7 Proficiente – Excelente capacidade, contribuições relevantes.
	Baixo	1 Aprendiz – Primeiros passos, desenvolvendo entendimento.	2 Iniciante – Progredindo, mas com limitações claras.	4 Competente – Bom desempenho, com possibilidades de expansão.
		Abaixo da Expectativa	Expectativa	Acima da Expectativa
DESEMPENHO				

Handwritten signature

DESENVOLVIMENTO

Plano de Desenvolvimento Individual

O PDI é uma ferramenta estratégica utilizada para mapear, planejar e acompanhar o desenvolvimento de competências, habilidades e comportamentos de cada colaborador.

Ele será construído após Avaliação de Desempenho e análise das necessidades do profissional e das metas da organização. Serão estabelecidas ações concretas para promover crescimento, aprendizado contínuo e alinhamento ao desempenho esperado.

BENEFÍCIOS PARA A EMPRESA

- ✓ Desenvolve competências específicas;
- ✓ Aumenta a motivação e engajamento;
- ✓ Promove crescimento de carreira;
- ✓ Melhora desempenho individual e de equipe;
- ✓ Fortalece a cultura de aprendizagem contínua;
- ✓ Identifica e retem talentos.



DESENVOLVIMENTO

FEEDBACK

Feedback é um processo de comunicação estruturada, voltado a informar o colaborador sobre seu desempenho, atitudes e resultados, de maneira construtiva e objetiva.

O objetivo é reforçar comportamentos positivos, identificar oportunidades de melhoria e alinhar expectativas, contribuindo para o desenvolvimento contínuo do profissional e para o alcance das metas organizacionais.

BENEFÍCIOS PARA A EMPRESA

- ✓ Aprimora desempenho individual;
- ✓ Fortalece a comunicação e a transparência;
- ✓ Estimula o engajamento do colaborador;
- ✓ Preveni conflitos internos entre profissionais;
- ✓ Promove aprendizagem contínua;
- ✓ Fortalece cultura de desenvolvimento;



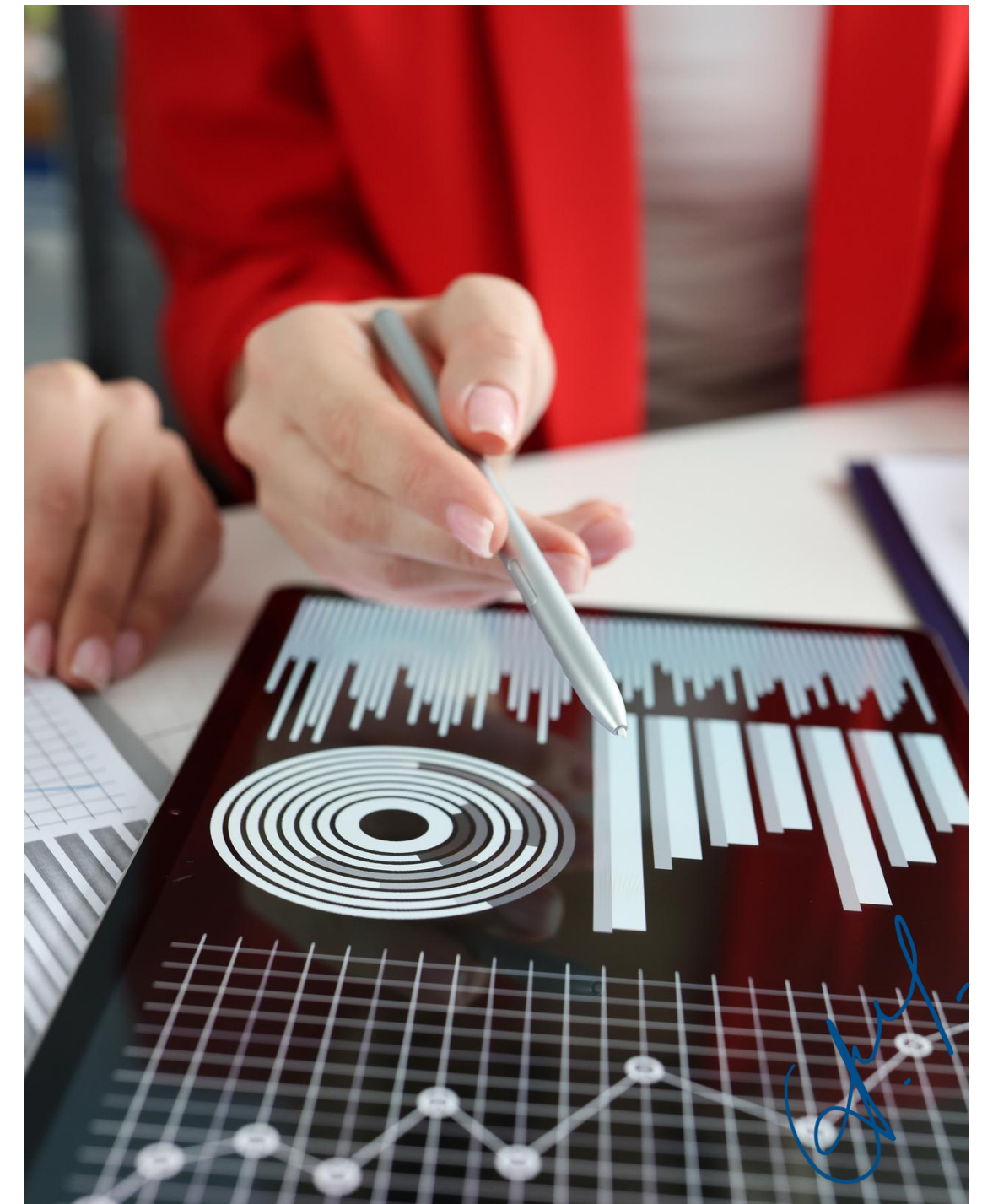
INDICADORES

The background is a dark teal image showing a person's hands holding a clipboard. The clipboard has a sheet of paper titled "SUCCESS INDICATORS" which contains several charts, including a bar chart, a donut chart, and a line graph. The word "INDICADORES" is overlaid in large, bold, white capital letters across the center of the image. In the bottom right corner, there is a faint, stylized signature in a light blue color.

INDICADORES

Também conhecidos como *Key Performance Indicators* (KPIs), indicadores de desempenho são ferramentas que permitem avaliar o desempenho das atividades estratégicas de uma empresa durante determinado período. Seu objetivo é refletir as metas da empresa para todos os envolvidos.

Apesar de todo KPI ser um indicador, nem todo indicador é um KPI. Isso porque, como já mencionado, os indicadores de desempenho devem indicar as expectativas de valor estratégico do negócio. Enquanto isso, os indicadores meramente métricos apenas representam a performance de determinada atividade, como o número de peças produzidas por hora por uma máquina ou um funcionário, por exemplo.



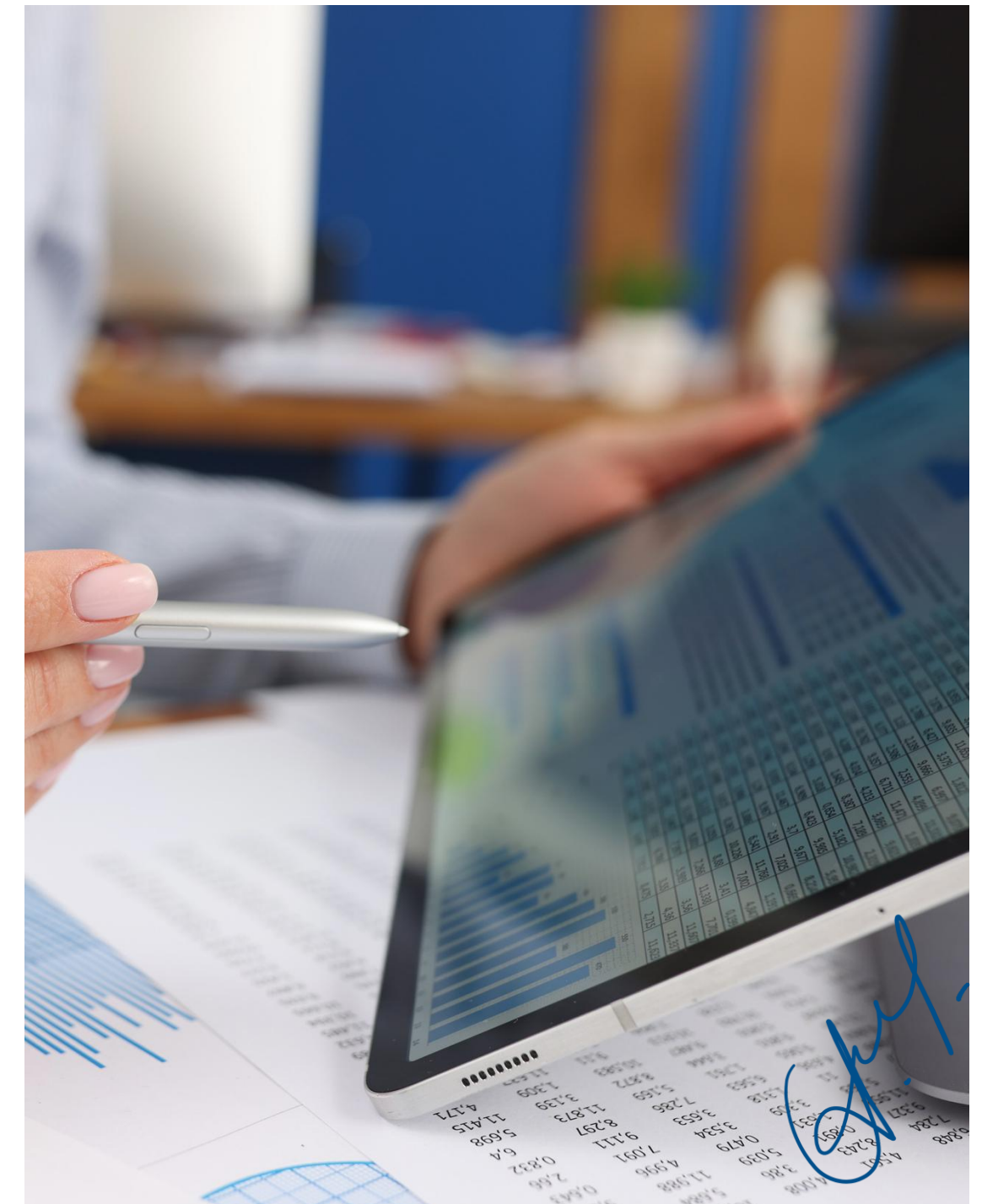
INDICADORES

Indicadores que serão considerados neste projeto em específico:

Indicadores Estratégicos – Medir se a área contribui para o alcance dos objetivos e da visão organizacional.

Indicadores Gerenciais – Avaliar resultados das equipes e apoiar decisões de liderança, como metas, motivação e revisão de processos.

Indicadores Operacionais – Monitorar a eficiência da operação da área e identificar necessidades de ajustes imediatos.



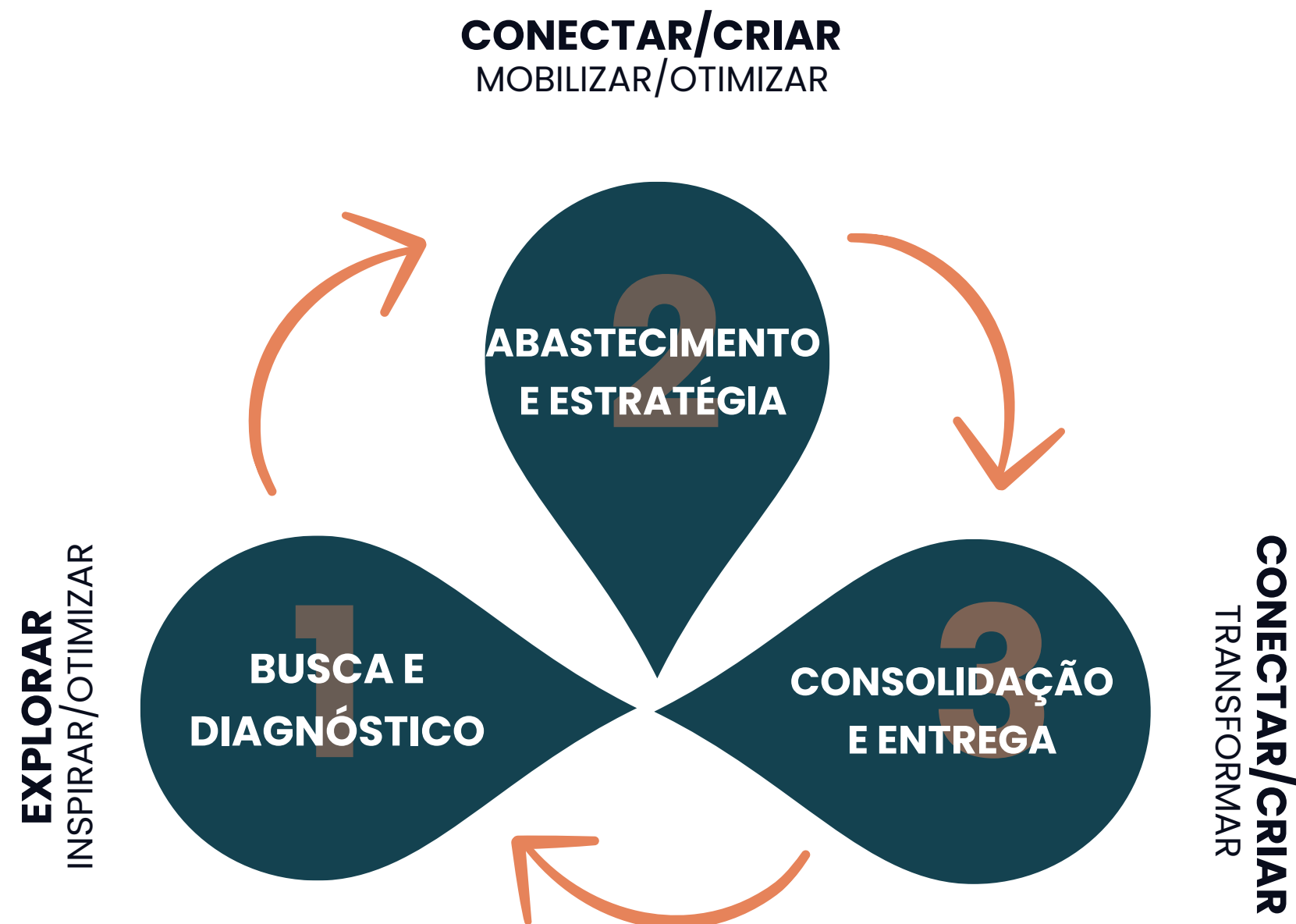


ESTRUTURA E CRONOGRAMA GLOBAL DO PROJETO



Projeto

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

Análise da construção das diretrizes estratégicas

Direção

- Compreender a visão da instituição.
- Analisar o nível de orientação interna atual.
- Buscar o perfil de foco no longo, médio e curto prazo.
- Analisar os objetivos gerais.
- Mapear os planos genéricos existentes.

Análise da construção das diretrizes táticas

Diretores e Gestores

- Estabelecer a visão de colaboradores.
- Buscar o perfil de foco no longo, médio e curto prazo.
- Desenhar a estrutura atual do planejamento da Experiência do Colaborador baseado em *Design Thinking*.
- Mapear as principais ações atuais por liderança.

Análise da construção das diretrizes operacionais

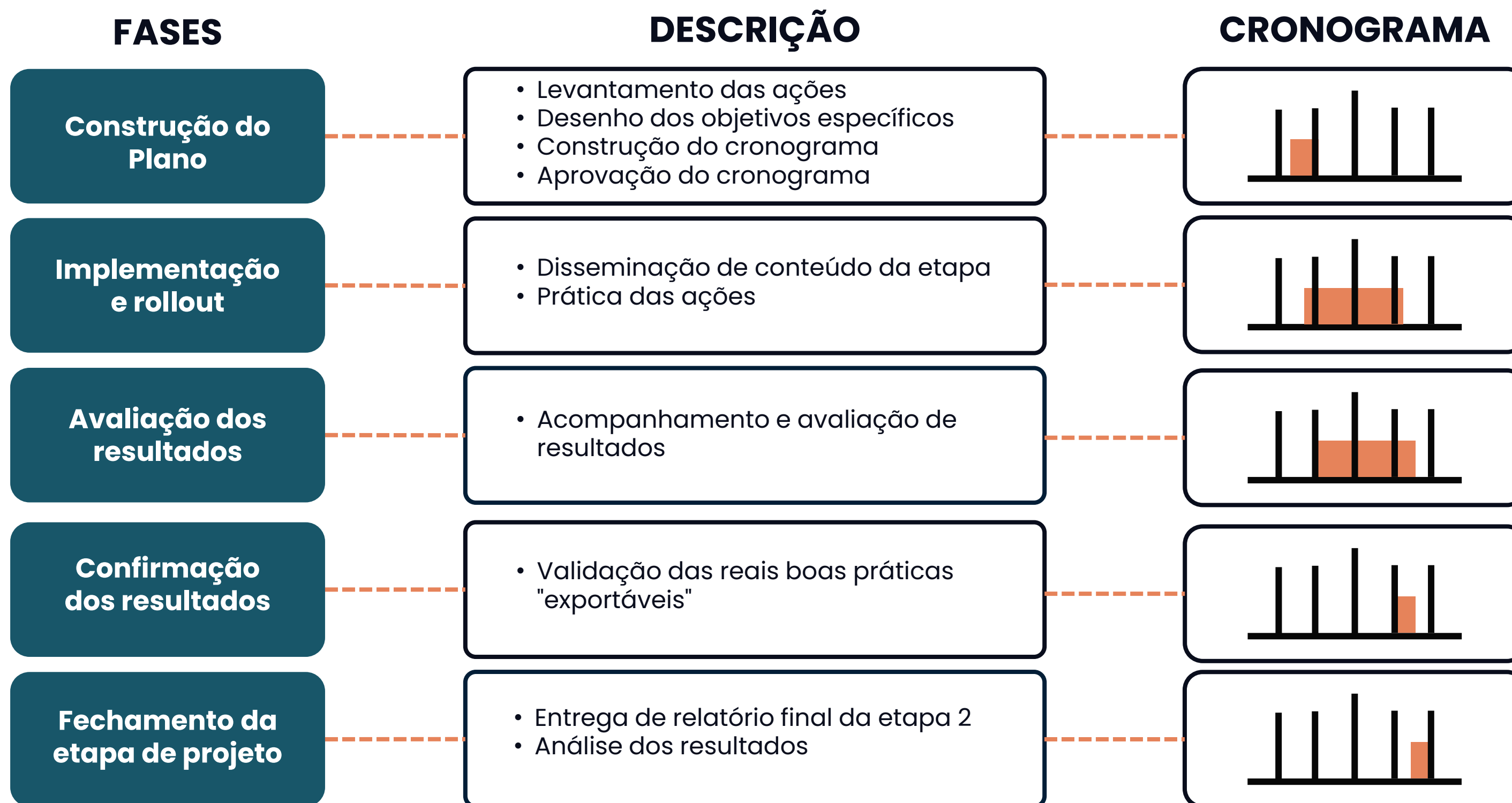
Colaboradores

- Analisar o impacto da visão da instituição e das áreas nas tarefas rotineiras
- Buscar percepção do foco de curto, prazo e o impacto no médio prazo.
- Mapear as definições de objetivos e resultados específicos.

COMO VAMOS ENTREGAR?

2

Abastecimento e estratégia



Handwritten signature

COMO VAMOS ENTREGAR?

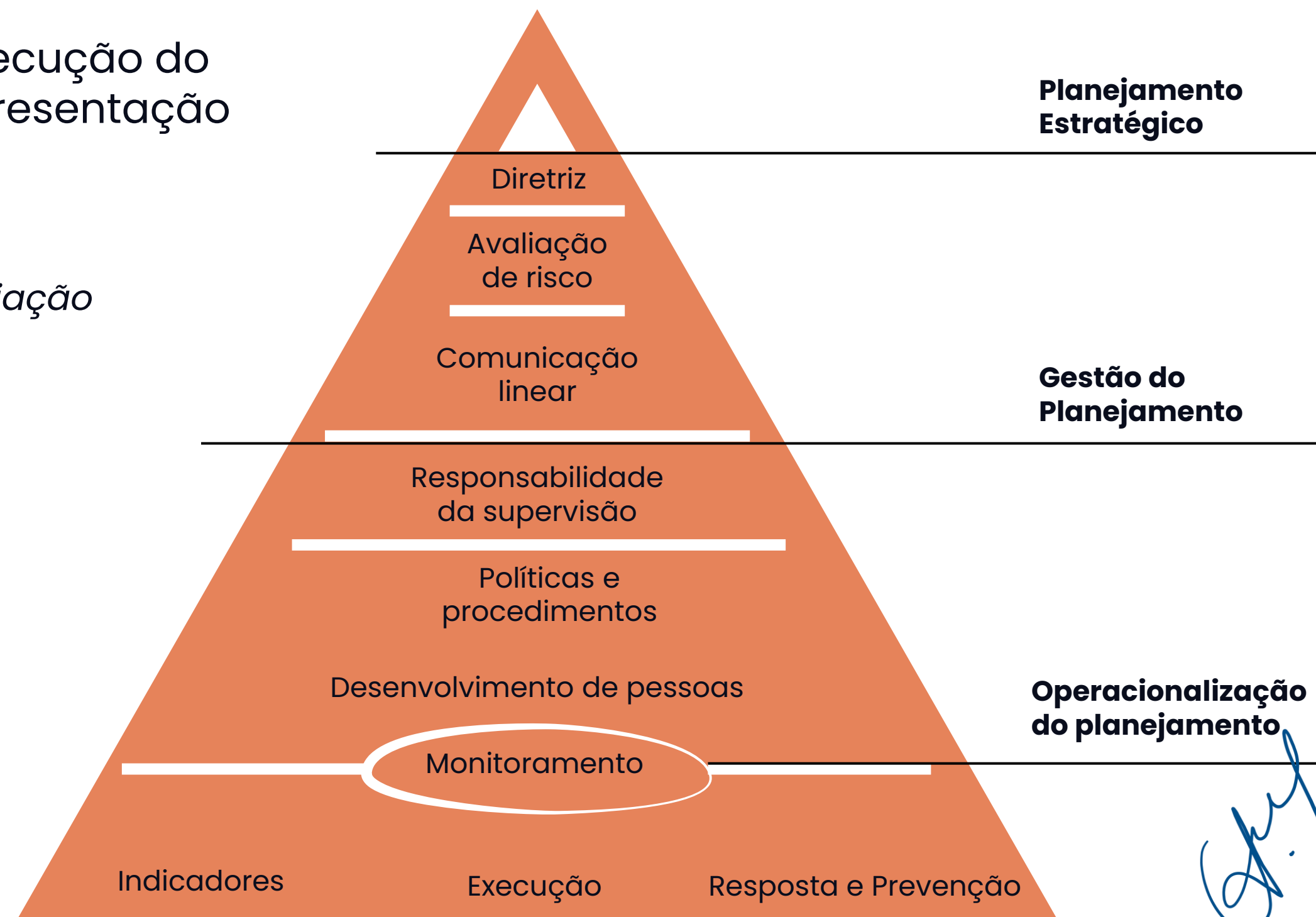
3

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



SEMPRE A DISPOSIÇÃO

ANGELA MARIA
SANTOS
CHAGAS:25000881893

Assinado de forma
digital por ANGELA
MARIA SANTOS
CHAGAS:25000881893



Angela

CONTATO

Phone

(11) 99953-0085

Email

angela@diagnoseconsultoria.com.br

Website

<https://diagnoseconsultoria.com.br/>

