

Dados do projeto



Categoria: Qualidade do ambiente de trabalho

1. Nome do projeto

Centro de Ensino Universitário Softway - Formando o Profissional do Futuro

2. Data de criação

O projeto foi desenvolvido em duas etapas. A primeira, criada em janeiro de 2002, tinha como foco os líderes da empresa. A segunda e última etapa, foi concebida em janeiro de 2003, sendo extensiva a todos os Colaboradores da Empresa em especial os Operadores de Telemarketing.

3. Data de implementação

A primeira etapa do projeto, que contemplou os líderes da organização, foi implementada na unidade de São Paulo, no início de 2002. Depois, em 11 de março de 2002 foi a vez dos líderes da unidade de Florianópolis aderirem ao projeto e iniciarem os cursos superiores. A etapa com os demais Colaboradores iniciaram na unidade Jundiaí em agosto/2003, em Florianópolis em novembro/2003 e em São Paulo está previsto para iniciar no início de 2005.

4. Descrição resumida - Foco de atuação, objetivo geral, etapas de implantação e públicos- alvo devem ser relacionados em até 700 caracteres.

O Centro de Ensino Universitário Softway tem um formato pioneiro no País e foi implantado em 2002 nas unidades de São Paulo (SP) e Florianópolis (SC). Com foco no desenvolvimento humano, a empresa conseguiu oferecer o ensino superior inicialmente às lideranças com duração de dois anos totalmente gratuito . Graças a esta iniciativa 100% dos líderes já possuem ou estão estudando um Curso de Nível Superior. Em 2003, o projeto foi estendido à unidade de Jundiaí. Cerca de 75% dos custos com a mensalidade são subsidiados e o colaborador não tem despesas com locomoção, pois o Centro de Ensino foi construído pela Empresa e fica dentro das próprias instalações da Softway. A primeira turma a concluir o curso foi a unidade Vergueiro. Atualmente, cerca de 400 colaboradores cursam o ensino superior no Centro Universitário Softway. Cumpre assim, o importante papel de motivação, capacitação e criação da oportunidade de um futuro melhor.

5. Público atingido (com número de pessoas e especificação se internos e/ou externos)

O público alvo do projeto é a totalidade dos colaboradores diretos da Softway, hoje com 4.500 pessoas, excetuando- se os estagiários – cerca de 400 estudantes – e as pessoas que já concluíram o ensino superior, estimado em 480 colaboradores já se beneficiaram ou estão se beneficiando do projeto.

6. Valor do investimento/ano

O Centro Universitário Softway recebeu os seguintes investimentos:

- Em 2002 foram alocados R\$ 120 mil, a título de subsídio aos primeiros alunos. Já em 2003, os investimentos praticamente quintuplicaram: foram R\$ 600 mil entre os valores subsidiados e a construção da sede, na cidade de Jundiaí, em São Paulo. Para 2004, a previsão de investimentos é de R\$ 900 mil.

7. Valor total do investimento

Considerando apenas os dois primeiros anos do projeto, o investimento total foi de R\$ 720 mil. Somado o valor previsto para o ano de 2004, este investimento chega a R\$ 1.620 mil.

8. Número de funcionários da empresa envolvidos no projeto

Há, basicamente, dois tipos de envolvimento: daqueles que trabalham em prol do desenvolvimento do projeto e daqueles que estão sendo beneficiados por ele, através do acesso aos cursos de ensino superior.

No primeiro caso, o total de colaboradores envolvido diretamente com o desenvolvimento do projeto Centro de Ensino Universitário Softway é de 9 (nove) pessoas, divididas em 3 (três) por unidade de funcionamento – São Paulo (SP), Jundiaí (SP) e Florianópolis (SC). Estes colaboradores estão diretamente subordinados à área de Desenvolvimento de Pessoas.

Há ainda uma grande equipe, que opera a partir das faculdades conveniadas (professores, coordenadores e administradores) da Anhembí- Morumbi e da Udesc, assim como parcerias de Gestão, como o Instituto Habilitare.

No segundo tipo de envolvimento, ou seja, daqueles que estão sendo diretamente beneficiados pelo projeto Centro de Ensino Universitário Softway há 400 colaboradores participantes, hoje cursando ensino superior e estima-se que este número atinja 800 Colaboradores até o final de 2004.

9. Qual foi a motivação da empresa ao desenvolver o programa?

A principal motivação foi o investimento no capital humano. Para a Softway, o papel das pessoas é fundamental, por sua interferência direta na qualidade do serviço prestado. Porém, há uma enorme carência de profissionais capacitados, isto porque uma grande parcela da população não possui capacidade financeira para investir no autodesenvolvimento, ficando à margem das oportunidades e, portanto, sem perspectivas de mudar o futuro.

O modelo de solução proposto neste projeto – o Centro de Ensino Universitário Softway - combate o ciclo vicioso que compromete o desenvolvimento e o crescimento profissional dos jovens no mercado de trabalho, através de um programa contínuo de capacitação e formação, com a possibilidade de vinculação destes profissionais às universidades que

disponibilizem cursos superiores de formação específica, os chamados Cursos Seqüenciais/Tecnólogo.

Com a empresa contribuindo para o crescimento pessoal e também para a realização do sonho do diploma de ensino superior (vital nessa nova sociedade do conhecimento), a motivação dos profissionais aumenta e o vínculo dos mesmos com a organização é fortalecido. A atividade desempenhada agrega o diferencial de contribuir para a carreira e para o desenvolvimento humano.

10. O programa envolve parcerias? - (em caso afirmativo, quais e com qual participação)

A Softway optou por fazer parcerias para implantação do projeto, visando principalmente a qualidade do ensino e a garantia da definição do melhor foco de atuação do programa. Na área de ensino, o programa envolve parcerias com duas instituições de ensino reconhecidas nas suas áreas de abrangência: a Udesc (Universidade do Estado de Santa Catarina), em Florianópolis; e as Faculdades Anhembí- Morumbi, para as unidades de São Paulo e Jundiaí, no Estado de São Paulo.

No âmbito da gestão profissional do projeto, a Softway selou parceria com o Instituto Habilitare, para desenvolvimento dos focos de atuação dos cursos, em detrimento do mercado e das tendências e demandas exigidas.

Todo o investimento é financiado por duas fontes: a Softway que banca 75% dos custos e o aluno que é responsável pelos 25% restantes.

11. O projeto contempla mecanismos de acompanhamento e avaliação- (em caso afirmativo, quais e qual a periodicidade)

Trimestralmente, são realizadas pesquisas de qualidade dos professores pelos alunos. Nestas oportunidades, os alunos consideram a qualidade do conteúdo passado, a produtividade em sala de aula, a preparação do professor, o grau de interesse nas matérias abordadas, entre outros quesitos.

De outro lado, os alunos são permanentemente avaliados, em frequência e aproveitamento de conteúdo em sala de aula. As avaliações são feitas obrigatoriamente a cada módulo de cinco semanas para os colaboradores-alunos das unidades do Estado de São Paulo e a cada três semanas junto aos colaboradores- alunos de Florianópolis.

Além disso, a Softway promove avaliação da performance dos alunos no trabalho, com feedbacks mensais.

12. Relacionar os três principais pontos fortes do projeto:

- a) possibilita perspectivas de desenvolvimento cultural e educacional para jovens aliados de qualquer oportunidade concreta de obtenção de um diploma universitário;
- b) eleva o capital intelectual da organização; e
- c) melhorar a imagem de marca, com conseqüente aumento do orgulho dos colaboradores em fazerem parte da empresa e conseqüente diminuição do turnover.

13. Relacionar as três principais dificuldades enfrentadas e as estratégias para superá-las.

- a) Pela característica inovadora do projeto em geral no início do processo os profissionais da companhia não acreditam na possibilidade de implantação e para superar esse obstáculo foram realizadas reuniões de sensibilização com os vários níveis de liderança, envolvendo- os com o propósito social do projeto.
- b) Falta de apoio familiar aos jovens que tendem a desistir pela culpa que sentem de não poderem participar com mais ajuda financeira em casa. Para contornar essa dificuldade foram realizadas reuniões de pais, elaborada peça teatral abordando a dificuldade mencionada e, como principal ferramenta é concedido apoio psicológico e orientação para os jovens que estão nessa situação. Nesse trabalho o colaborador tem a oportunidade de encontrar, juntamente com um profissional capacitado e com formação específica, soluções para os problemas que enfrenta.
- c) Falta de apoio governamental para iniciativas de empresas privadas que não possuem fundações associadas ao projeto, tornando os custos difíceis de serem absorvidos e por isso o projeto pode sofrer algum atraso. Para contornar a dificuldade o cronograma de implantação foi adaptado para garantir um fluxo absorvível pela empresa do valor investido.

14. O projeto conta com algum mecanismo de divulgação- (em caso afirmativo, qual e qual o valor investido)

A Softway não utiliza divulgação publicitária (paga) para veicular seus projetos de Responsabilidade Social. Nesse caso, é o trabalho da assessoria de imprensa – jornalistas colaboradores que fazem a divulgação institucional da empresa junto à mídia – que buscam inserções nos veículos de comunicação para que o projeto sirva de exemplo para outras instituições.

A assessoria de imprensa também produz um jornal interno, distribuído para todos os colaboradores diretos, que informa sobre o andamento do projeto nas três unidades. Esta ação serve, basicamente, para fortalecer o orgulho deles de pertencer a uma organização que investe tanto em Responsabilidade Social pela inclusão de pessoas sem oportunidades e perspectivas de vida.

- Caso a empresa publique balanço social, pedimos que seja anexado junto com o projeto, bem como informações complementares da área social que eventualmente sejam divulgadas pela companhia.
Em caso de não preenchimento, favor esclarecer porque o item não se aplica.

A Softway não publica, ainda, o seu Balanço Social. Isto porque a empresa não tem essa obrigatoriedade legal, por tratar-se de uma organização de capital fechado. Mesmo assim, tem como meta fazer isso a partir do próximo exercício. Para tanto está se adequando internamente, com literatura e formação apropriada como o Manual de Responsabilidade Social, editado pelo Instituto Ethos.

RELATÓRIO DE GESTÃO



1 - Sumário Executivo

1.1. – Apresentação e Visão da Política de Gestão de Pessoas

A Softway Contact Center é uma empresa especializada no outsourcing de serviços de contact center outbound e inbound. Orientada por sua Missão, a estratégia da empresa está alicerçada no tripé: Gestão de Tecnologia, Gestão de Processos e Gestão de Pessoas.

A Softway assume que o seu maior capital é formado pelas pessoas. Isto porque o seu maior foco de atuação é o **relacionamento**, o que dá ao capital humano da empresa um papel fundamental e um peso de importância que se confunde com o próprio valor do negócio. Sem pessoas não há relacionamento. Sem relacionamento, a Softway não existiria. Ao formar, capacitar e proporcionar a oportunidade de formação universitária aos seus colaboradores, a Softway garante os melhores profissionais e proporciona a prestação de serviços do mais alto padrão de qualidade e resultados.

1.2. – Programas de Valorização Pessoal e Impactos Positivos

A importância do talento humano na Softway pode ser medida pelo número de programas e iniciativas que envolvem e valorizam as pessoas que nela trabalham (veja descrição completa no item 2). Um princípio, adotado como um slogan dentro das unidades Softway, é: “Quem é feliz se relaciona melhor”. A empresa acredita que somente quem está plenamente satisfeito – profissional e pessoalmente – pode trabalhar bem. A felicidade, algo que parece intangível e bastante subjetivo, é tratada na Softway como meta. Só quem está feliz, pode se relacionar melhor; só quem está satisfeito, pode trabalhar com dedicação, concentração e motivação.

Outra prova de que o ingrediente humano é parte integrante do negócio da Softway é que as pessoas não são valorizadas apenas com o objetivo de dar resultados e lucros à empresa. O crescimento pessoal e profissional dos colaboradores da Softway é um dos três macro-objetivos da empresa, como comprova o texto da missão da organização Softway, que diz literalmente o seguinte:

“Missão: Atuar no mercado de call center gerando resultados para os clientes, rentabilidade para os acionistas e oportunidade de crescimento pessoal e profissional a seus colaboradores, além de participar do desenvolvimento integral da sociedade”.

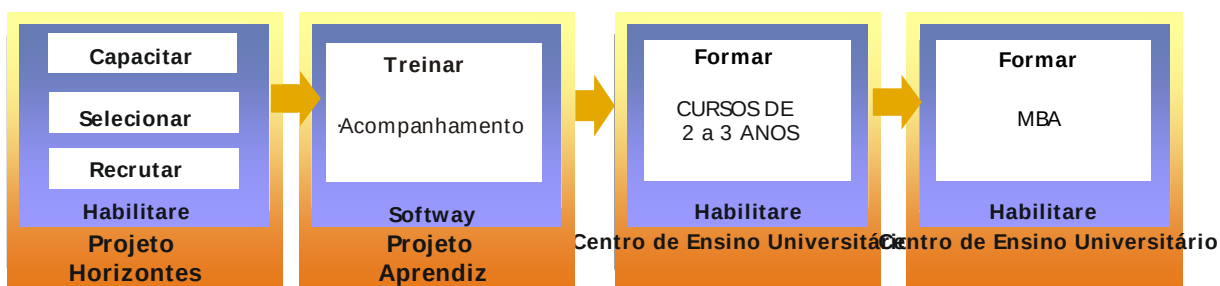
1.3. - Características inovadoras na Gestão de Pessoas

Confrontada pelos desafios de rápido crescimento, da necessidade de adaptação e de capacitação, a Softway implantou diversas ações. Entre elas, um sistema completo de recrutamento, seleção e treinamento de pessoal para garantir os padrões de qualidade estabelecidos, além do desenvolvimento de projetos e campanhas para incentivar os colaboradores a apresentar maior motivação para o trabalho. Veja exemplos no item 2. A Softway percebeu a necessidade de integrar estas iniciativas através de um processo contínuo de Desenvolvimento do Potencial Humano e estruturou a sua área de Gestão de Pessoas, dando novo significado ao antigo conceito de RH ao aliar a produtividade à ação humana e ao diferenciar a empresa no mercado competitivo. Esta nova área foi denominada: Superintendência de Pessoas. O principal foco é a busca constante pela humanização do ambiente de trabalho, desenvolvendo uma cultura organizacional que cultiva valores sólidos através de um processo contínuo e interligado.

2 - Políticas e Práticas de Gestão

2.1. - Políticas de capacitação e desenvolvimento profissional e pessoal.

A Softway acredita que a formação profissional dos seus colaboradores, através da educação, é fundamental para a competitividade da empresa no mercado de contact center. Na figura abaixo, apresenta-se as principais etapas desse processo:



2.1.1. - Projeto Horizontes – Desenvolvido com o Instituto Habilitare, tem por objetivo gerar oportunidade efetiva de trabalho, estudo e renda para pessoas que não conseguem prover suas necessidades básicas. É oferecido um Curso de Técnicas de Atendimento com 40 h de duração. O projeto envolve líderes comunitários, instituições de ensino e associações de bairros. Uma nova modalidade atende exclusivamente os PNEs (portadores de necessidades especiais).

2.1.1. - Projeto Aprendiz - Criado para adequar o perfil das pessoas admitidas, possibilitando ao colaborador sentir-se melhor, mais produtivo e seguro durante os primeiros 90 dias de trabalho.

2.1.3 - Treinamento Específico – Há módulos para todas as funções ocupadas na empresa e uma monitoria Técnica e de Qualidade, responsável por dar o feedback, além de Plano de Ação com Re-treinamento.

2.1.4 - Centro de Ensino Universitário Softway - Maior projeto educacional da Softway, é aberto a todos os colaboradores que queiram fazer um curso de nível superior, na própria universidade corporativa, subsidiado em 75%. Hoje 100% das lideranças já estão com seus cursos superior concluídos ou em conclusão e há 400 colaboradores diretos em curso.

2.1.5 – MBA- Voltado para a alta e média gerência e implantado de forma pioneira, o programa de tem foco em CRM e Call Center, com o objetivo de melhorar processos estratégicos, gerenciais e operacionais.

2.1.6 - Programas Educacionais Gerais: Com carga horária de trabalho flexibilizada, verba subsidiada e cursos de apoio como o “English in company”.

2.2 - Políticas de saúde e melhoria das condições de trabalho

O **programa de Saúde** é composto por uma cesta de benefícios, incluindo a **ginástica laboral** com fisioterapeutas, **saúde vocal** com fonoaudiólogas e **atendimento psicológico**. Há ainda a Promoção de programas de saúde e prevenção a fim de educar os colaboradores para uma melhoria global na qualidade de vida. A Softway desenvolve ainda dois programas que viraram referência nacional: o **Softlight** (para colaboradores que estão com sobrepeso) e o **Gestação Consciente** (para as futuras mães funcionárias e esposas de colaboradores).

2.3 - Categorias de pessoas que contribuem para o sucesso da empresa e formas de remuneração direta e indireta.

A principal categoria de pessoas que contribuem diretamente para a Softway é a de OPERADOR DE TELEMARKETING. Esta é a grande “massa” de trabalhadores da Softway, com mais de 3.500 pessoas registradas. Acima destes estão a média gerência (gerentes, subgerentes e supervisores), a alta gerência (superintendentes) e a presidência. A Softway possui um Plano de Carreira para que haja uma dinâmica interna que incentive o colaborador. A remuneração média praticada na Softway está sempre acima dos valores de mercado, conforme pesquisa da ABT (Associação Brasileira de Telemarketing). No caso de incentivos há compensação monetária, além de outras ferramentas: comemoração de metas (com evento e sorteio de prêmios); campanhas motivacionais de venda; inscrição em prêmios de reconhecimento público no segmento, etc.

2.4 – Processos de diálogo e interação com a empresa

2.4.1 - Fluxo de rotina

a) **Visitas semanais** – Diretoria e presidência, nas três unidades, para ouvir, decidir ou comunicar ações que serão depois passadas às equipes. Em cada unidade ocorrem encontros com a chefia intermediária para debater temas de rotina e as ações sociais da empresa.

b) **Preleções** - Reunião entre supervisor e operadores, todo início de turno, onde são passadas informações gerais, novas orientações, revisão de metas, desempenho do dia anterior. Processo democrático de troca.

c) **Relatórios em tempo real** – Operadores são informados de seu desempenho e Gerência tem subsídio para possível mudança de estratégia.

d) **Mural na Operação** – Apelo visual sobre a produção, a meta, o ranking e as ações que a empresa realiza de âmbito social.

2.4.2. - Fluxo corporativo – Comunicação dos princípios da empresa com fluxo nas duas direções (empresa- funcionário e funcionário- empresa)

a) **Softway News** – São três os informativos destinados aos colaboradores: bimestral, semanal e diário.

b) **Integração** – Todo novo colaborador ingressa nesse programa, sob a responsabilidade da Superintendência de Pessoas, que faz a apresentação do **Manual com Normas de Conduta**.

2.4.3 – Fluxos paralelos de comunicação e interação

a) **Serviço de Atendimento ao Cliente Interno (SACI)** - Todo funcionário pode sugerir, reclamar ou elogiar alguma ação da empresa, com garantia de resposta.

- b) Serviço de Apoio Psicológico Individual (SAPI)** – O colaborador pode tratar de todas as questões profissionais ou pessoais que estão trazendo desconforto.
- c) Política de Portas Abertas:** Diretores estão acessíveis a todo o momento para Gerentes e Superintendentes.
- d) Programas de Crescimento Pessoal** - Utilização de Dinâmicas de Grupo com psicólogas, que dão ao colaborador a oportunidade de se autoconhecer e melhorar suas relações pessoais.
- e) Programa de Monitoria e Feedback** – Monitora o desempenho de seus colaboradores com programas formais de reciclagem.
- f) Comemoração dos Aniversariantes do Mês** - Quinzenalmente há confraternização e ampliação do círculo de colegas. Bolo, parabéns de todos e lembranças pelo dia do aniversário.
- g) Datas Especiais** - Dia das Mães, Dia das Crianças, Dia dos Pais, Páscoa, Natal, Ano Novo, Semana da Voz, Dia do Operador, Carnaval. A cada data uma oportunidade de promover a integração interna.
- h) Comemoração com Equipes Campeãs** - Ocorrem mensalmente programas de reconhecimento ao desempenho de equipes que se dá através da confraternização.

2.5 - Políticas de promoção da diversidade e da melhoria da qualidade de vida e bem-estar das pessoas.

Para dar ao colaborador um tratamento de cidadão, a Softway incentiva o envolvimento em programas e ações de responsabilidade social desenvolvidos pela empresa. Por exemplo: **Junior Achievement** (leva a cultura da livre iniciativa para estudantes do ensino médio); **Música & Cidadania** (educação musical para cerca de 100 crianças, adolescentes e jovens de comunidades carentes); **Trabalhar é Legal** (apoio a pessoas que estejam afastadas do trabalho por doença ocupacional); **Campanha do Agasalho** (arrecadação de doativos a entidades escolhidas pelos colaboradores); **Doação de alimentos**; **Projeto Escola de Samba** (apoio à comunidade “Coloninha” de Florianópolis); **Projeto Turma do Riso** (grupo de teatro formado por colaboradores que levam alegria e entretenimento a instituições carentes); e **Instituto Guga Kuerten**.

3 - Resultados

Na Softway, é comum que visitantes e observadores externos expressem espontaneamente sua impressão positiva sobre o ambiente de trabalho. Isto porque é visível a maneira descontraída, solidária e amigável com que as pessoas se relacionam. Este “estado de felicidade permanente” só é possível porque é fruto de um trabalho contínuo de melhoria da qualidade de vida das pessoas, de crescimento pessoal, de envolvimento e valorização do indivíduo.

3.1 - Resultados financeiros decorrentes das políticas de gestão de pessoas

3.1.1 – Faturamento e corpo de colaboradores

A política de gestão de pessoas implantada na Softway nos últimos anos refletiu positivamente no resultado financeiro da empresa. A empresa apresentou nos

últimos 5 anos um aumento no número de funcionários em mais de 180% e no faturamento foi ainda maior: 266%.

Além de o faturamento ter sido maior que o aumento do número de pessoas, a prova de que a política de gestão de pessoas contribuiu para o resultado financeiro da empresa é de que não haveria possibilidade deste crescimento sem garantir a qualidade dos serviços prestados aos clientes, através da formação continuada dos colaboradores. O número de profissionais formados num curso superior e/ou em curso, assim como o acesso da alta gerência em MBA elevou substancialmente a visão estratégica e a qualidade dos serviços prestados pela Softway.

CRESCIMENTO DA EMPRESA					
Período	2000	2001	2002	2003	2004
Número de Funcionários	1600	2980	3000	3.751	4.500
Posições de Atendimento	980	1770	2400	2700	3.000
SUPERVISORES formados ou cursando nível superior	20%	40%	70%	90%	95%
GERENTES formados ou cursando nível superior	30%	50%	90%	96%	98%
GERENTES Pós graduados ou cursando pós-graduação	0%	25%	60%	85%	90%
Faturamento	R\$ 30 milhões	R\$ 59 milhões	R\$ 60 milhões	R\$ 80 milhões	R\$ 110 milhões

3.1.2 – Planejamento de Carreira e promoções

O planejamento de carreira e a movimentação ascendente de pessoas na Softway são estimulados constantemente pela Softway. **60%** das pessoas que ocupam cargos de Superintendentes (alta gerência) e **50%** dos gerentes (cargo intermediário entre a Superintendência e a Supervisão) vieram de cargos inferiores ou foram aproveitados de outras funções internas.

3.1.3 – Redução da rotatividade

Os processos internos de desenvolvimento e treinamento, planejamento de carreira, oportunidades de promoção na empresa e especialmente o Centro de Ensino Universitário deram à Softway a conquista de uma rotatividade (turnover) baixíssima: menos de 5%, enquanto o índice do setor é de 25%. Isto porque os colaboradores se sentem constantemente desafiados e comprometidos com a empresa que lhes oferece a oportunidade de crescer profissional e pessoalmente, de melhorar sua condição de vida e de cursar, inclusive, uma faculdade.

3.1.4 – Criação da Superintendência de Pessoas

O ajuste de foco que culminou na criação de uma estância estratégica de gestão de pessoas, a Superintendência de Pessoas, trouxe para as relações internas na Softway muitos ganhos qualitativos. Esta nova área, que não substituiu o tradicional departamento de RH, teve como foco a busca constante pela humanização do ambiente de trabalho, desenvolvendo uma cultura organizacional que cultiva valores sólidos através de um processo contínuo e interligado. Tudo isso reflete num melhor ambiente de trabalho, menor turnover e maior produtividade.

3.1.5 – Melhoria no ambiente de trabalho (físico e emocional)

A cada ano, a Softway evolui no relacionamento com os seus colaboradores. Conseqüentemente, a empresa se destaca no mercado e cresce. Assim, contrata mais pessoas e investe cada vez mais no relacionamento e nos benefícios dos seus funcionários. E o ciclo recomeça porque os funcionários, valorizados e felizes, realizam um trabalho cada vez melhor.

Esta é a lógica que tem permeado a vida da Softway desde o seu início, em 1991. Nos últimos 12 meses não foi diferente. A Softway teve muitas boas notícias para contar e cada uma delas contribuiu para consolidar e melhorar ainda mais o excelente ambiente de trabalho que se cultivou nos últimos 13 anos. Entre os principais destaques de 2003/2004 que mereçam ser lembrados e que, diretamente, influenciaram o ambiente de trabalho, estão:

Inauguração de duas novas sedes do Centro de Ensino Universitário Softway: uma na unidade Florianópolis, com titulação conferida pela Universidade do Estado de Santa Catarina, e outra em Jundiaí, com titulação pelas Faculdades Anhembimorumbi. As novas instalações, próprias para o ensino de nível superior,

permitiram o ingresso de mais colaboradores e mais conforto para quem já estudava.

Trabalho com os P.N.Es.(portadores de necessidades especiais) – No último período a Softway deu efetivo corpo ao projeto Horizontes, com modalidade para os Portadores de Necessidades Especiais. Geradora de empregos para estas pessoas há muitos anos, a Softway operacionalizou o programa com recrutamento diretamente nas comunidades carentes, da mesma forma que já ocorria com o Projeto Horizontes original. O programa é um sucesso e já conseguiu trazer para a empresa dezenas de novos colaboradores PNEs. Esta diversidade contribuiu para melhorar o ambiente de trabalho e aumentar a solidariedade entre as pessoas.

3.2 - Resultados para o posicionamento da empresa no mercado de trabalho

A Softway é hoje uma empresa reconhecida pelo mercado, por seu profissionalismo, ética no trabalho e valorização dos seus funcionários, decorrência da política de gestão de pessoas adotada, da gestão de tecnologia e da gestão de processos – o tripé de base de atuação da Softway.

Este reconhecimento – público – pode ser comprovado por algumas premiações e participações ocorridas recentemente, como:

3.2.1 - Prêmios da ABT – A Softway ganhou importantes reconhecimentos na última edição da premiação da Associação Brasileira de Telemarketing, a mais importante entidade de classe do setor. A softway recebeu nada menos do que dez prêmios, entre eles os de “Melhor Talento”, nas categorias Melhor Operador, Melhor Gerente e Melhor Supervisor. Nesta mesma edição, a Softway ganhou o prêmio CEO, concedido a Alessandro Goulart, presidente da empresa, escolhido como o Melhor Executivo de 2003.

3.2.2 – Prêmio ADVB Empresa Cidadã e Top de Marketing - A Softway também recebeu prêmios da ADVB (Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil) dois prêmios importantes. Primeiramente, o título de Empresa Cidadã com o Case: “Softway oportunizando o primeiro emprego e garantindo o segundo” e o Top de Marketing, também pela ADVB. Esse prêmio foi conquistado com o case “Operação Credicard: fidelizando clientes”.

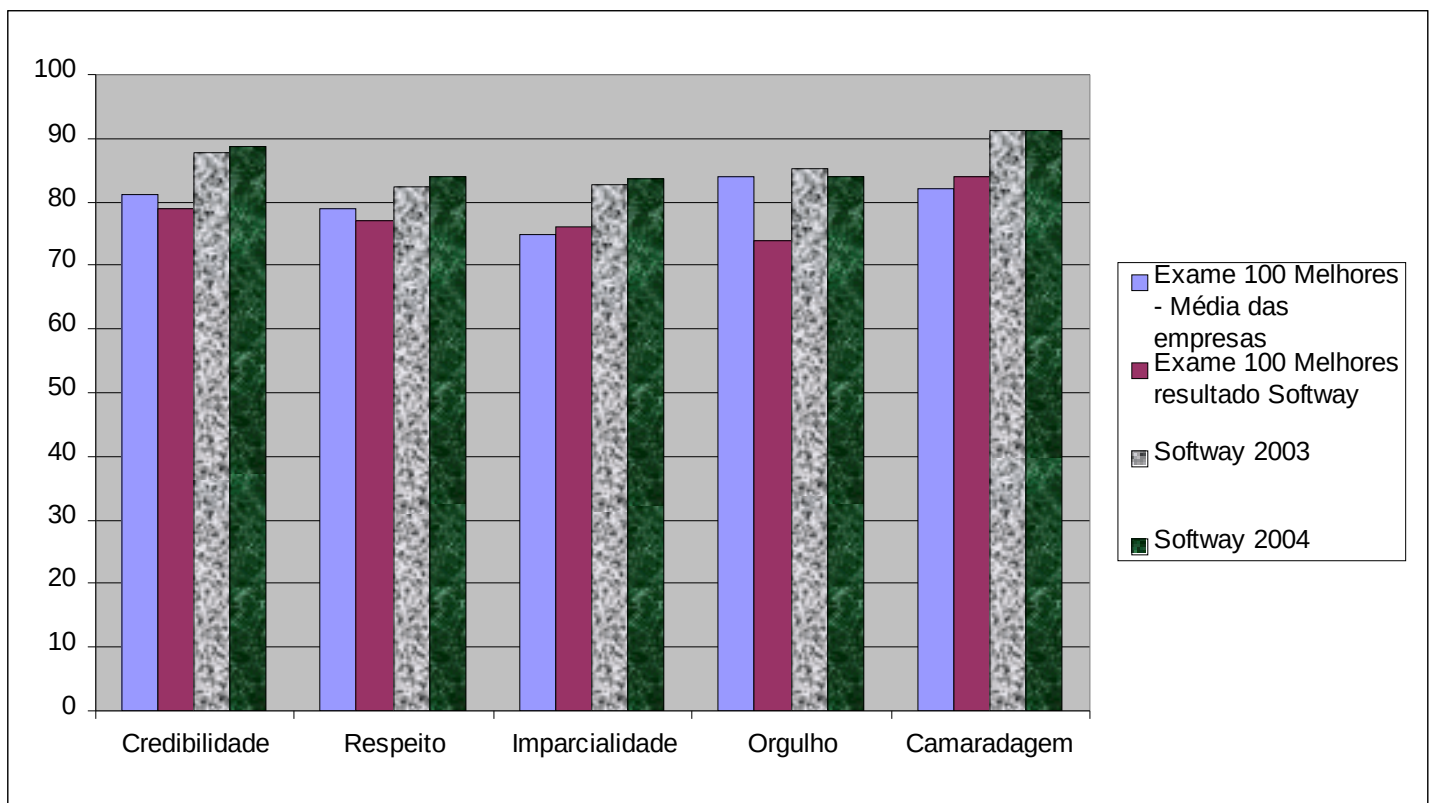
3.2.3 – Melhores da Exame - O Ano de 2003 foi um ano de grandes conquistas para a Softway. A empresa foi considerada uma das 100 Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil e uma das 40 Melhores Empresas para as Mulheres Trabalharem, de acordo com a revista *Exame*. Para esta edição de 2004, a Softway já foi classificada na primeira etapa e aguarda o resultado final, que será divulgado em julho.

3.2.4 - Presidência da ABT – Após a edição da premiação da ABT, o conjunto da diretoria da entidade indicou o diretor e vice-presidente da Softway, Topázio Silveira Neto, para ocupar a presidência da nova gestão da Associação Brasileira de Telemarketing.

3.3 - Resultados relativos à melhoria da qualidade de vida e satisfação

A melhora da qualidade de vida dos colaboradores da Softway é uma meta perseguida constantemente e, que já se pode dizer, alcançada. Isto porque é conceito básico da Softway manter o colaborador permanentemente motivado, assim como fazê-lo sentir que sua vida pessoal está melhorando a cada dia.

Qualidade de vida e satisfação são conceitos bastante relativos. O mesmo se pode dizer quando afirmamos que a vida do colaborador está melhorando a cada dia. Sendo assim, a Softway utiliza uma pesquisa interna para procurar identificar e quantificar esta satisfação. No gráfico abaixo, apresentamos esta pesquisa comparando com os resultados da Revista Exame 100 Melhores, versão 2003.



Outros mecanismos que melhoraram a qualidade de vida das pessoas que trabalham na Softway:

Famílias felizes – Os parentes e dependentes financeiros dos colaboradores da Softway sentem-se seguros e orgulhosos da empresa a que estão vinculados. São muitos os benefícios estendidos às famílias, bem mais do que a lei estabelece, além do envolvimento emocional e integração que a Softway faz questão de incentivar, através de encontros, comemorações, datas especiais e outras oportunidades de estreitamento das relações. A família se sente protegida, orgulhosa do emprego do seu tutor e, por outro lado, o colaborador pode trabalhar mais tranquilo porque recebe apoio para isso dentro da sua casa.

Crescimento constante - O que dá um alto nível de satisfação e sentimento de crescimento pessoal e profissional ao colaborador é o sistema de avaliação do trabalho. O colaborador que tem a intenção séria de crescer profissional e se especializar naquilo que faz aprecia, e muito, o sistema de feedback semanal realizado pela Softway. Esta é uma oportunidade rara em que o colaborador pode avaliar seus progressos, seus pontos fracos e buscar orientação de como melhorar.

Vida equilibrada - O equilíbrio entre vida pessoal e profissional é alcançado pela própria jornada de trabalho praticada nas operações, que é de 6 horas diárias. Esta carga horária, pelo menos duas horas inferior que na média geral, permite que o colaborador tenha uma vida pessoal bem mais organizada, com tempo livre para o lazer, para os estudos e para a família.

Uma grande família - As relações interpessoais nas unidades da Softway permitiram o surgimento de muitos laços fortes de amizade entre os colaboradores. É bastante comum ver pessoas que há um, dois ou três anos, trabalham juntas e também se encontram nos fins-de-semana ou fora do local de trabalho como amigos. Também já foram realizados vários casamentos entre funcionários. Embora a empresa não permita o namoro em ambiente de trabalho, o clima descontraído da organização possibilitou o encontro de muitas pessoas que hoje já estão casadas e constituindo uma nova família. Outra prática bastante comum na Softway é o trabalho reunir pais, mães e filhos. Existem diversos casos de filhos que trouxeram os pais para trabalhar na empresa e também de mães que têm hoje seus filhos estagiando na empresa.

3.4 - Resultados positivos para a sociedade

Projeto Horizontes – Este é um projeto que dá a oportunidade efetiva de trabalho, renda e capacitação para pessoas que estavam excluídas do mercado de trabalho. O projeto, que vai às comunidades fazer a captação de mão-de-obra, oferece curso, introduz o candidato no processo de seleção e, ainda, gera empregos direta e indiretamente já que prepara as pessoas para buscar sua colocação no mercado de trabalho, independentemente de serem ou não admitidas na Softway.

Horizontes PNEs – Os portadores de necessidades especiais (deficientes físicos, auditivos e de visão) estão recebendo a chance de trabalhar, de ter renda própria e de serem reconhecidos por seus talentos. Através do Projeto Horizontes, que desde o ano passado é extensivo aos PNEs, a Softway está conseguindo minimizar a discriminação destas pessoas no mercado de trabalho através da contratação direta e, ainda, servindo de exemplo para que outras empresas façam o mesmo.

Criação de Empregos e Impostos – A Softway gera diretamente 4.500 empregos nas suas três unidades e, indiretamente, através de seus fornecedores e outros segmentos da economia que faz girar com as suas atividades, gera outra quantidade significativa de empregos. Além disso, a Softway beneficia o país, o estado e as cidades onde está inserida quando gera impostos, participando diretamente da melhoria da receita dos governos.

Responsabilidade Social – Os projetos de Responsabilidade Social desenvolvidos e/ou apoiados pela Softway são uma maneira eficiente de dar às comunidades onde atua a sua parcela de contribuição. Seja ensinando um jovem a desenvolver seu espírito empreendedor (Projeto Junior Achievement), seja ensinando uma criança a tocar um instrumento e deixar as ruas (Projeto Música & Cidadania), seja através de doações (campanha do Agasalho e Doação de Alimentos), seja ainda através do teatro que chega para divertir os internos de entidades carentes (Projeto Sorriso) e de qualquer outra ação social, a Softway e seus colaboradores sabem que estão contribuindo diretamente para que a construção de uma sociedade melhor e mais justa.

Concluindo, a Softway acredita que não é por acaso que o seu negócio é o **relacionamento**. É através dele que a Softway, investindo na capacitação e crescimento pessoal dos seus colaboradores, torna-se a cada dia uma empresa melhor na produtividade, na capacidade operacional, na qualidade final do seu trabalho e também um dos melhores lugares para se trabalhar e planejar sua carreira profissional.

São Paulo, 16 de julho de 2004.