

## VALORIZA: UM SISTEMA DE RECONHECIMENTO HUMANO QUE DEU CERTO!

\* Carla Rayane dos Santos, Flávia Zanini Ribeiro dos Santos, Érika Exner Rezende da Silva, Cristiane Braga, Giovane de Paula Moraes

Universidade Estadual De Campinas

\*E-mail: [carlaray@unicamp.br](mailto:carlaray@unicamp.br)

### Introdução

*Feedback* é uma palavra inglesa, do radical “*feed*”, alimentar, e do radical “*back*”, voltar, resultando em “*retro alimentar*”. O principal foco do *feedback*, deve ser o de evidenciar para o próximo como ele é visto por nós, auxiliando-o no aperfeiçoando do seu desempenho. Com isso, entende-se que um *feedback*, quando positivo, carrega o poder de orientar, reorientar e/ou estimular relações de trabalho eficazes e produtivas (COSTA; JUNIOR; REIS, 2009).

Nesse ângulo, considerando que a prática de *feedback* não se trata de uma responsabilidade exclusiva das lideranças e que, quando compartilhada com outras pessoas de interface profissional, ganha amplitude, desenvolveu-se no Caism/Unicamp - Hospital da Mulher - uma ferramenta para que *feedback's* positivos alcancem facilmente todos(as) os(as) profissionais da instituição.

Nomeado como VALORIZA, esse recurso tecnológico, lançado em novembro de 2022, na “*Semana de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)*”, correlacionado com o tema “*reconhecimento como forma de cuidado humano*”, tem viabilizado que os(as) funcionários(as) do hospital registrem o porquê se sentem agradecidos(as) pelo trabalho de um(a) colega.

### Objetivo

Oferecer uma ferramenta tecnológica alternativa, dentro do Serviço Público, que promova o reconhecimento e conscientização sobre a importância da cultura de Feedback Positivo, independente das hierarquias de trabalho, promovendo o conhecimento de como facilitar a troca de boas práticas e o *feedback* no dia a dia.

### Metodologia

A idealização inicial do VALORIZA surgiu - para além da experiência de colaboradores(as) que haviam atuado em empresas privadas que ofertavam sistemas internos de feedback - com as demandas que foram levantadas em rodas de conversas realizadas pela Psicóloga do Trabalho e Estagiária de Psicologia com diversas equipes do CAISM, considerando o período de maio a junho de 2022.

Foram efetuadas 13 Rodas de Conversa, de 11/05 a 02/06, tendo sido estas no período da manhã e/ou tarde. Destarte, obteve-se 65 participantes (61 mulheres e 4 homens) - em sua maioria, Enfermeiros e Técnicos de Enfermagem. Logo, enquanto metodologia participativa, a roda de conversa proporcionou o contato com as histórias

cotidianas dos sujeitos, bem como a circulação da palavra no grupo, como conceituam Kliemann e Dias (2005).

À vista disso, percebeu-se que os(as) servidores(as) relataram conhecer as suas falhas, recebendo pouco retorno a respeito de seus acertos, o que muitas vezes os fazem questionar a importância de seu papel e contribuição com experiências profissionais anteriores. Dessa forma, com o intuito de contemplar essa queixa central, o Serviço de Recursos Humanos estabeleceu uma parceria interna com os profissionais das áreas de Informática, Comunicação e Arte Gráfica.

Não obstante, salienta-se a cooperação e estímulo provenientes da Superintendência e lideranças de todas as Divisões e Serviços do CAISM para que o VALORIZA pudesse ser implementado e utilizado de forma contínua e eficaz, pois entende-se que um feedback positivo na direção certa pode fazer a diferença e, como define Consoni (2010), quem recebe o feedback, uma vez positivo, tende a tratá-lo como um presente; algo que precisa aproveitar.

Atrelado, desde o lançamento do VALORIZA em novembro de 2022, na “*Semana de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)*”, formações acerca do *feedback*, como palestras, workshops e reuniões, têm sido realizadas com os(as) guardiões(as) da ferramenta, sendo esses(as) funcionários(as) escolhidos(as) de cada área para orientar e incentivar, em seus locais de trabalho, o uso proveitoso do mesmo, que está situado na Intranet, em que o(a) interessado(a) em encaminhar um VALORIZA, acessa com o seu login e senha da rede sem fio.

Além disso, outras ações como o “*dia de vestir a camisa do VALORIZA*” e os “*plantões de dúvidas*” são concretizadas mensalmente com o objetivo de divulgar amplamente o sistema pela instituição de saúde e, como afirmam Costa, Júnior e Reis (2009), torná-lo parte da cultura organizacional, visto que esta retrata a vida e as relações daqueles que compõem o espaço de trabalho.

## Resultados

Como resultados, desde a implementação do sistema, em novembro de 2022, analisa-se que 314 VALORIZAS foram encaminhados por colaboradores(as) do CAISM, de acordo com o último relatório gerado (julho/2023), sendo que, em uma perspectiva geral, compreende-se que está havendo o uso correto e contextualizado dos *feedbacks* que são enviados, pois apresentam situações reais que os(as) profissionais têm vivenciado no dia a dia de trabalho.

## Conclusão

Com a implementação do VALORIZA, nota-se a intenção de validar nas áreas de trabalho do CAISM, ambientes seguros e saudáveis de reconhecimento e trocas construtivas. Para isso, o desafio se situa no aperfeiçoamento e atualizações da ferramenta, bem como o contínuo estímulo de utilização adequada da mesma.

Desse modo, deseja-se replicar o VALORIZA em outros locais da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP), considerando os recursos tecnológicos disponíveis dentro da área específica que deseja aplicá-lo ou readaptado de acordo com os formulários que possam ser ofertados. No hospital, por exemplo, parcerias internas foram estabelecidas.

## Palavras-chave:

Trabalho. Feedback. Reconhecimento. Bem estar.



CONPUESP

Congresso dos Profissionais das  
Universidades Estaduais de São Paulo

2023 - 2ª Edição

## Referências

CONSONI, B. **A Importância do Feedback**. Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA – Assis, 2010. 53p.

COSTA, M. E. B.; JÚNIOR, L. C. B.; REIS, A. M. V. **Desenvolvimento de Equipes**. Rio de Janeiro, Editora FGV, 2009. 164p.

KLIEMANN, B. A. O.; DIAS, A. C. G. Experiências em Psicologia Comunitária: um estudo fenomenológico. **Disciplinarum Scientia**, Santa Maria, v. 6, n. 1 2005. 149-171pp. Disponível em: <https://periodicos.ufn.edu.br/index.php/disciplinarumS/article/view/884>. Acesso em: 9 set 2023.