

A silhouette of a hiker with a large backpack stands on the edge of a dark, rocky mountain peak. The hiker is facing away from the viewer, looking out over a vast, hazy landscape of rolling mountains and valleys. The sky is a pale, clear blue, and the overall atmosphere is one of solitude and achievement.

Programa de Desenvolvimento de Liderança “Escalada de Conquistas”

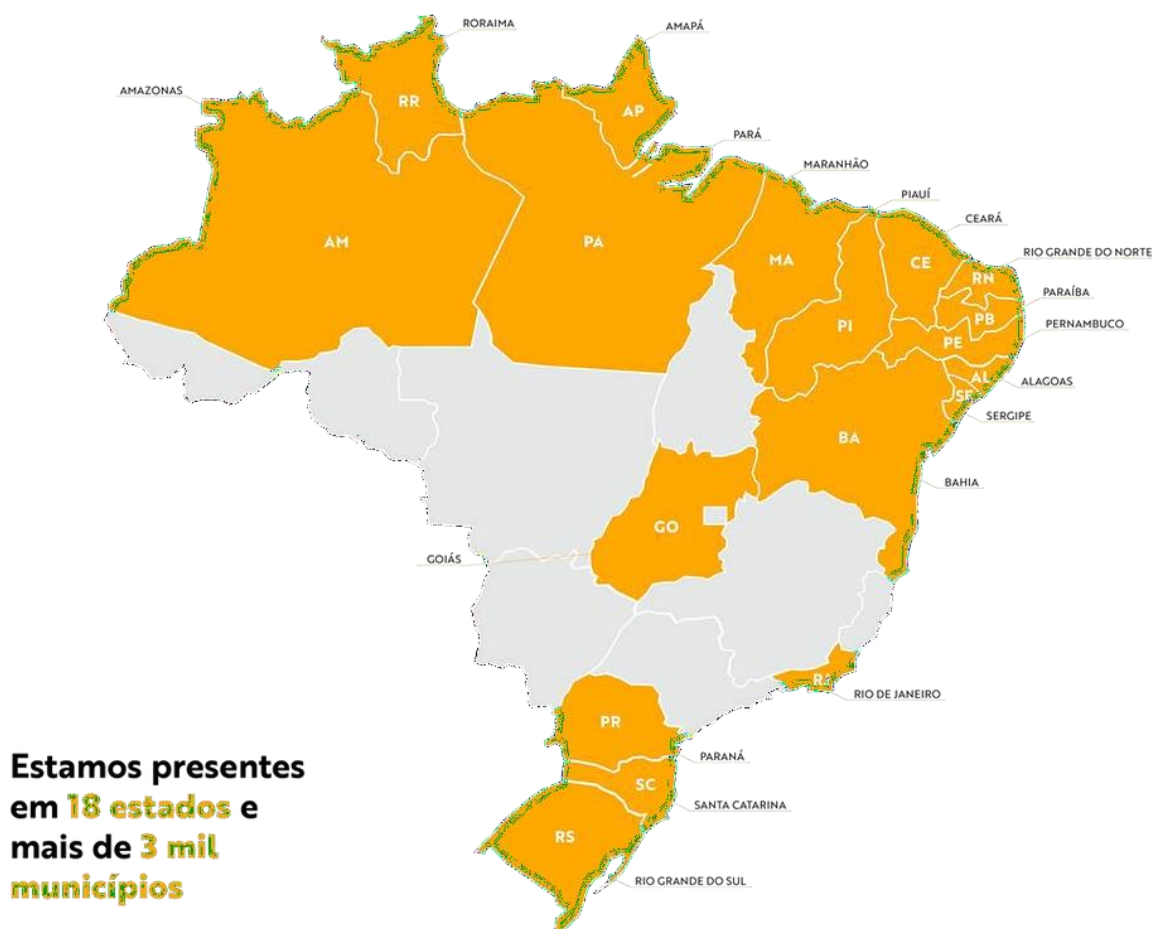
ÍNDICE

1. Apresentação – **3**
2. Introdução – **4**
3. Objetivo – **6**
4. Resultados obtidos – **9**
5. Conclusão – **10**
6. Bibliografia – **11**



1. Apresentação da Empresa

Sob a titulação como responsável por essa inscrição no prêmio “Ser Humano 2024” da ABRH: Paulo Rodrigues Pinto. Informo que a Serede S.A, com CNPJ 08.596.854/0001-94, matriz situada na Rua Teodoro da Silva, 707, 3º andar – Vila Isabel – Rio de Janeiro/RJ, é uma destacada empresa brasileira do Grupo Oi. Fundada em 2007, a Serede se consolidou como um benchmark em soluções integradas de implantação, operação e manutenção de redes



de fibra óptica, FTTH (Fiber To The Home), banda larga, TV por assinatura, telefonia e dados.

Ao longo de sua trajetória, a Serede se expandiu para 18 estados e mais de 3.000 municípios no Brasil, atualmente com mais de 7 mil colaboradores, atendendo mais de 10 milhões de domicílios com tecnologia de fibra óptica. Com mais de 15 anos de experiência, a Serede tem se empenhado em oferecer serviços de alta qualidade e inovação no setor de telecomunicações.



2. Introdução ao Programa de Desenvolvimento de Liderança - Escalada de Conquistas

Diante da necessidade de desenvolver seus executivos da primeira *liderança* (*gestores de área, coordenadores e supervisores*), a Serede planejou durante todo 1º semestre de 2023 o referido projeto, com foco de estudos em fontes críveis e representativas, de autores como Kim Scott, autora do livro “Empatia Assertiva: como ser um líder incisivo sem perder a humanidade”, o teórico Vicente Falconi e o filósofo Mario Sérgio Cortella.

Uma **proposta bastante lúdica e interativa** foi definida para este curso; discurso entusiasta, incentivo constante à participação e envolvimento real com os temas nas diversas atividades durante o curso de 2 dias (20 horas) gerando contínua reflexão.

Conteúdo baseado no **modelo Maker (“ver e agir”)** praticado por grandes consultorias especializadas em desenvolvimento no mundo, com diretriz pedagógica **pautada em métodos** de participação ativa e consciente de Moacir Gadotti; proposta de aprendizagem gradativa de Jean Piaget; a interação de Lev Vygotsky; e o protagonismo do aluno com a promoção da dialética conforme propõe Paulo Freire.

Reunindo todas estas características, o **Programa de Desenvolvimento de Liderança - Escalada de Conquistas** foi lançado em agosto de 2023, após todo o planejamento e aprovações, e teve sua conclusão em novembro do mesmo ano.

O programa formou 385 gestores em todas as capitais onde a Serede atua, alcançando um impressionante percentual de adesão de 97% do público de executivos da primeira liderança de toda empresa.



Com ótimo retorno e feedbacks bastante positivos dos participantes e por todas as posições estratégicas de gestão da companhia, o projeto trouxe reflexão, aprendizado e renovada motivação para a primeira posição de liderança da Serede, sendo de suma importância para alavancar os importantes indicadores da companhia e o relacionamento com nossos clientes.

3. Objetivo do Programa

O **Programa Escalada de Conquistas** teve como objetivo principal preparar os gestores da Serede para enfrentar os desafios contemporâneos do mercado e, principalmente, fortalecer suas habilidades de liderança. A formação abrangeu uma série de competências e temas relevantes, incluindo:

- **Empatia:** Desenvolver a capacidade de entender e conectar-se com as emoções e perspectivas dos colaboradores;
- **Assertividade:** Aprimorar a habilidade de expressar ideias e feedbacks de maneira clara e respeitosa;
- **Depoimentos de Colaboradores sobre Gestores:** Estabelecer um canal eficaz para a troca de feedback entre colaboradores e gestores;
- **Gestão Emocional:** Capacitar gestores para lidar com suas emoções e as dos outros de forma construtiva;
- **Gestão Ultrapassada vs. Gestão Contemporânea:** Diferenciar práticas antigas de gestão das modernas, promovendo a inovação;
- **Comunicação Não-Violenta:** Ensinar técnicas de comunicação que promovem respeito e compreensão mútua;
- **Relacionamento e Conexão:** Fortalecer a habilidade de construir relações de confiança e conexões com a equipe;
- **Transparência:** Fomentar uma cultura de clareza e abertura na comunicação e nas decisões;
- **Ferramentas de Comunicação:** Introduzir técnicas e ferramentas para uma comunicação eficaz;
- **Redes Sociais:** Explorar o papel das redes sociais na comunicação e imagem da empresa;
- **Experiência com Cliente:** Melhorar a abordagem dos gestores em relação à satisfação e experiência do cliente;

- **Qualidade Abrangente:** Manter altos padrões de qualidade em todas as operações;
- **Soluções e Relacionamento:** Ensinar a oferecer soluções eficazes e manter relacionamentos produtivos;
- **Motivação:** Estratégias para motivar e engajar as equipes;
- **Feedback:** A importância de fornecer e receber feedback construtivo;
- **Autoliderança:** Desenvolvimento de habilidades para liderar a si mesmo antes de liderar os outros;
- **Liderança e Influência:** Compreender a liderança e a influência sobre equipes;
- **Competências Fundamentais:** Identificar e desenvolver habilidades essenciais para líderes eficazes;
- **Defeitos de um Líder:** Reconhecer e superar deficiências na liderança;
- **Indicadores – FCA:** Compreender e usar indicadores de desempenho e eficácia na gestão;
- **Integridade:** Fomentar práticas e comportamentos éticos e íntegros;
- **Gestão da Vida Pessoal e Tempo:** Técnicas para equilibrar a vida pessoal com as demandas profissionais e gerenciar o tempo;
- **Agenda e Ferramentas de Gestão:** Utilização de ferramentas para a organização e planejamento das atividades;
- **Gravidade, Urgência e Tendência:** Avaliar e priorizar tarefas e decisões com base em sua importância e impacto;
- **Accountability:** Estabelecimento de responsabilidades por resultados e ações;
- **Método Pomodoro:** Técnicas de gestão de tempo para aumentar a produtividade;
- **Ferramenta de Diagnóstico Individual:** Uso de ferramentas para avaliar habilidades e áreas de desenvolvimento pessoais;
- **Plano de Desenvolvimento Individual:** Criação de planos personalizados para o desenvolvimento contínuo dos gestores;

O curso foi estruturado com abordagens **lúdicas e interativas**, com temas gradativamente introduzidos e **alinhados à realidade** dos gestores na Serede.

Recursos foram otimizados, concentrando a realização nas principais capitais para evitar gastos maiores com viagens e hospedagens, bem como uso dos materiais já disponíveis na companhia e o conhecimento já presente nos profissionais da área de desenvolvimento humano, com **foco no protagonismo nos alunos**, muita interação e prática através das atividades conforme **temas apresentados de forma gradativa e totalmente conectados; sem excesso teórico, dispersão, interrupções ou conteúdos incoerentes com a realidade** – o conhecimento técnico e de todos os temas dos instrutores por formação, preparação e experiência foi uma das virtudes reconhecidas somadas a estas mencionadas (**trocadas constantes de lugares, “miscigenação” e interação entre as equipes, bem como intervalos estratégicos, atividades práticas dos temas e dinâmicas entre curtos intervalos, marcaram os dois dias integrais de aulas; 8h as 18h**).



4. Resultados Obtidos com o Programa

O **Programa Escalada de Conquistas** gerou resultados significativos, evidenciados principalmente pelo impacto positivo no principal indicador da empresa: a **produtividade**. Considerando a abrangência da empresa, presente em importantes capitais do país, em especial no Rio de Janeiro possui o maior número de funcionários e, portanto, a maior contribuição para a evolução dos indicadores abaixo, com quase um terço do volume total de executivos participantes (29%). Vejamos:

Aumento da Produtividade - Após a conclusão do programa, houve uma melhoria substancial na produtividade nos três principais segmentos de atuação da Serede:

- **Segmento FTTH** (*Fiber To The Home- fibra até o lar; até a parte interna*):
 - **Junho de 2023:** Média de produtividade de **7,4**
 - **Junho de 2024:** Média de produtividade de **8,0**
 - **Aumento: 0,6**
- **Segmento Cobre** (*clientes recebem serviços de internet e TV via cabo de cobre*)
 - **Junho de 2023:** Média de produtividade de **8,1**
 - **Junho de 2024:** Média de produtividade de **8,3**
 - **Aumento: 0,2**
- **Segmento Dados** (*grandes clientes corporativos atendidos via fibra óptica*)
 - **Junho de 2023:** Média de produtividade de **4,4**
 - **Junho de 2024:** Média de produtividade de **8,0**
 - **Aumento: 3,6**

Melhoria na Qualidade do Atendimento ao Cliente - O programa também resultou em melhorias na experiência do cliente, refletidas em melhores notas/ opiniões dos clientes e expansão de nossos serviços a outras regiões, gerando mais contratações e diversas promoções internas (*volume mais significativo no RJ*).

Engajamento e Motivação das Equipes - O engajamento e a motivação dos colaboradores aumentaram, conforme feedbacks contínuos e diversos que temos recebido.

Desenvolvimento de Competências de Liderança - Observou-se uma melhoria nas práticas de liderança, evidenciada pela conduta dos gestores, com reflexo imediato nos indicadores mencionados.

5. Conclusão

O **Programa de Desenvolvimento de Liderança - Escalada de Conquistas** se destacou como uma iniciativa bem-sucedida para o desenvolvimento dos gestores da Serede. Através de uma abordagem estruturada e focada em competências que compreendemos como essenciais, o programa não só preparou os gestores para os desafios atuais, mas também para os desafios que virão, como expansão da empresa para outras regiões do país e procura de diversas outras empresas para prestação dos nossos serviços aos seus próprios clientes.

Portanto, com base nos resultados positivos alcançados, a Serede S.A. acredita que o **Programa Escalada de Conquistas** é um case que merece ser considerado para o **Prêmio Ser Humano da ABRH - Associação Brasileira de Recursos Humanos**.

Agradecer **Ana Paula Souto** e **Paulo Rodrigues Pinto** por se dedicar tanto e fazer um excelente trabalho em pouco tempo mas com uma qualidade inigualável, tudo faz sentido..

#gratidao
#euchegueila




Vandréia Langer • 1º
Coordenadora de Qualidade Norte/Nordeste
9 m • Editado •

Serede mais uma vez valorizando seus colaboradores investindo e aproveitando seus próprios recursos em nossas jornadas profissionais.

Dois dias de puro conhecimento e crescimento profissional com esse time de feras! obrigado por mais uma oportunidade.

#EUCHEGUEILA
#ESCALADADECONQUISTA
@paulorodriguespinto



Alexander Novelli • 1º
Coordenador de Operação Gestor de área na Serede | Telecomunicações | Fib...
10 m •

O conhecimento é algo que ninguém pode tirar de você. Obrigado **Serede** por nos proporcionar mais essa experiência de aprendizado e desenvolvimento de líderes. Obrigado **Paulo Rodrigues Pinto** pelo conteúdo aplicado com excelência. Tenho certeza que nos tornamos profissionais ainda mais preparados para os desafios do dia a dia.

#escaladadeconquistas #aprendizadocontinuo #rh #serede #telecomunicacoes



Bibliografia

- **Intranet** - Portal interno de relatórios e conteúdos da empresa Serede (*informações e indicadores apresentados*);
- **Aprendeaki** - Portal interno utilizado pela gestão para controle, registro de presença de todas as turmas realizadas e conteúdos disponibilizados;
- **Linkedin** (*evidências com fotos, comentários/ feedback marcados com o nome da empresa Serede e nome do projeto #escalada_de_conquistas*).