



Em foco

Setembro Amarelo: +Conexão -Perfeição

Programação promove conscientização e encorajamento em tempos de pandemia

ENCORAJE-SE

#setembroamarelo

No mês em que são lembrados temas ligados à saúde mental, a DPC resolveu dar um rumo mais leve à conscientização, abordando pontos como o bem-estar, autoconhecimento, ações de encorajamento e empatia.

Os últimos meses de pandemia não foram fáceis, por isso, durante o Setembro Amarelo, para lembrar que a vida é nosso maior BEM, foi criada uma programação especial com eventos virtuais e um dia dedicado à causa. Uma série de mensagens também foi veiculada, durante o mês, nos canais de comunicação interna, reforçando a importância de se cuidar e entender os sentimentos.

Trazendo o tema “Vamos falar das emoções nesse novo normal?”, a primeira Roda de Conversa RH-DPC foi realizada no dia 14/09, com a participação de sócios e colaboradores da DPC-RJ e DPC-SP.

Conduzida por Michelle Auad, gerente da área de Recursos Humanos da DPC, a roda trouxe discussões como a importância de primeiro cuidar de si para poder cuidar do outro e ainda promoveu uma reflexão sobre o Mundo VUCA, em que vivemos hoje, onde tudo é instável, incerto e volátil. “Eu me coloco totalmente neste lugar de vulnerabilidade, pois pra mim isso tudo que estamos vivendo, também é muito novo. Precisamos acolher e entender a dor de cada um, seja como líder, ou como pessoa. Dolorido ou não, é importante vivermos o aqui e o agora”, expressou Michelle.

Durante o bate-papo, os participantes puderam expor suas angústias, medos e também descobertas durante a pandemia.

Ao final, colaboraram com ideias para novas iniciativas sobre saúde mental.

Já no dia 16/09, o Dia Amarelo mobilizou toda a empresa a se vestir de amarelo em apoio a esta causa tão nobre. Laços amarelos foram disponibilizados nas recepções, para que cada colaborador pudesse retirar o seu. Em home office ou no escritório, os participantes tiraram selfies à caráter, que foram publicadas em um grande painel na TV corporativa.



Fechando a agenda de atividades, no dia 17/09, o grupo Case, empresa que presta consultoria de gestão da saúde à DPC, promoveu o webinar “Conecte-se! Reconheça necessidades por trás dos sentimentos”. O evento abordou o autoconhecimento, autoempatia e o encorajamento.

Fique atento aos próximos eventos com foco na promoção da saúde, qualidade de vida e bem-estar!

Participe! #DPCSaúde

Gincana Solidária do Dia do Contador: Fazendo o bem, juntos vamos além!

Dia do Contador DPC

Em homenagem ao Dia do Contador, a Gincana Solidária mobilizou e emocionou os colaboradores.

Os times dos escritórios do Rio e São Paulo arrecadaram 2.480 itens de higiene pessoal e alimentos não perecíveis, que foram doados para as instituições Toca de Assis (RJ) e Banco de Alimentos (SP), beneficiando moradores de rua e pessoas em vulnerabilidade social, vítimas da pandemia.

Em home office ou no escritório, todos puderam participar. A ação contou com duas etapas virtuais, um quiz e uma corrida de publicação de posts, fomentando a hashtag #SomosDPC. Além de uma etapa presencial para a entrega das doações, respeitando todos os critérios de distanciamento social.

As equipes se organizaram em uma grande união de esforços para que as doações fossem entregues. O empenho foi tão grande que mesmo colaboradores não inscritos na competição ajudaram os participantes. A grande final foi realizada em uma live, no dia 25/09, com a presença das equipes e a participação especial de alguns diretores e gerentes.

“Estou feliz por todos que se envolveram em ajudar o necessitado. Vimos pessoas dentro das equipes que não se conheciam se unindo em prol de algo maior. Fizemos uma bela arrecadação”, declarou Luciana Uchôa.

“Essa Gincana trouxe uma alegria ímpar para as equipes e o prêmio acabou se tornando apenas um detalhe. Mesmo sendo poucos participantes, foi lindo ver o que somos capazes, quando nos dedicamos a uma causa. Que esse engajamento se faça presente em todos os dias de nossas vidas e não somente pela competição”, declarou Adriana Costa.



“A princípio o grupo se reuniu para traçar as melhores estratégias. Eu me dispus a utilizar minhas próprias redes sociais para divulgar a ação e estou muito feliz com o retorno.” | Pamela Lapa



“Gostaria de agradecer à DPC pela iniciativa. Foi uma experiência de vida marcante e certamente participarei de outras ações como esta.” | Natalia Martire



Uma vida de altruísmo e compaixão

Danielle Pinho conta sua história de amor e dedicação ao próximo



Danielle com os representantes da Toca de Assis na coleta de doações arrecadadas por meio da Gincana Solidária na DPC.

Fundada em 1994, a Toca de Assis é uma fraternidade que se espalhou por todo o Brasil, acolhendo e ajudando pessoas em situação de rua. Foi nessa obra que a colaboradora Danielle Pinho, na DPC desde 2016 e atualmente em Impostos 4-A, entendeu o grande chamado da sua vida. Buscamos Danielle para conhecer um pouco desse trabalho, que encantou os participantes da Gincana Solidária do Dia do Contador e saber mais sobre essa incrível história de dedicação e altruísmo.

Como a fraternidade surgiu na sua vida?

D.P.: Conheço a Toca de Assis desde 2000, quando ela chegou no Rio com muita força. Iniciei como voluntária de forma bem leve, sem muito comprometimento, mas todo aquele movimento foi me envolvendo de uma forma, que eu tinha que ser parte. Logo em seguida, me tornei uma religiosa, me dedicando integralmente.

E quais foram os desafios enfrentados ao aderir à causa?

D.P.: Não se trata só do cuidado ao pobre. É antes de tudo uma mudança de vida pessoal profunda. Você precisa estar bem para ajudar o outro. Se você não conseguir transmitir a boa nova e a paz, você vai dar algo vazio. O que você precisa dar é esperança e amor gratuito.

Em 2003, com 22 anos, larguei tudo para me dedicar à Toca de Assis. Cortei o cabelo, morei em diversas casas da entidade pelo Brasil e vivi todas as fases até a consagração.

Servi pela pastoral de rua noturna, inclusive dormindo ao relento para entender a experiência dessa população tão vulnerável. Por ironia ou não, passei a primeira noite na porta do prédio da DPC. Nem imaginava que um dia trabalharia aqui! Estava muito frio, com um vento cortante. Lembro como se fosse hoje.

Em que momento você entendeu que deixaria de ser irmã franciscana?

D.P.: Eu nunca desisti da Toca, apenas entendi meu lugar nela. Desde o ingresso, eu tinha o desejo de me casar e entendia que em algum momento eu teria que abdicar de ser religiosa. Vi que eu poderia ser leiga e continuar atuando na Toca, tão envolvida quanto antes. Hoje sou Danielle, filha de Deus, casada e da Toca de Assis.

Quem é a Danielle de hoje?

D.P.: Quando eu escutei da minha mãe que a Toca devolveu uma filha muito melhor, aquilo foi forte demais. Antes eu era muito fútil, só pensava em comprar. Eu não conseguia enxergar os moradores de rua. Para mim, eram invisíveis. Hoje, se eu estiver em casa e lá fora chovendo, eu penso no que eles estão passando.

O que achou da iniciativa da DPC de realizar uma Gincana Solidária?

D.P.: Achei fantástica, ainda mais apoiando a Toca de Assis. Sempre tive uma admiração enorme pela empresa, desde os tempos de faculdade. Quando houve o convite para a instituição entrar na campanha eu fiquei muito feliz. Toda campanha que a DPC faz em prol de ajudar o outro, o pessoal abraça. A equipe aqui é muito humana e todo mundo muito atento ao outro. Pelo menos no meu setor, se você acredita em uma causa, todos acreditam junto. Nessa ação foi legal ver que, os colegas de outras salas e até mesmo não inscritos na Gincana, se engajaram nas doações.

A gente tem que sair da nossa zona de conforto e ir até o outro.

Não precisa ser um morador de rua.

Às vezes, aquele que precisa de ajuda está no seu trabalho, na sua família e uma palavra de amor já é uma grande caridade.

Se você puder fazer o bem ao próximo em ações, faça, porque sempre vale a pena.

Quando se doa você mais recebe do que dá.

Projeto piloto com clientes reforça novo posicionamento estratégico e aponta oportunidades de melhorias



Ação fortalece relação de proximidade com o cliente para levar soluções customizadas e alinhadas às estratégias do cliente

A área de Customer Care criou um canal dedicado a ouvir, entender e promover a satisfação do cliente, fortalecendo a relação de proximidade e ampliando a entrega de soluções estratégicas. Esse trabalho teve início com um projeto piloto, com abordagens às 20 maiores empresas da carteira da DPC.

A comunicação foi estabelecida a partir de reuniões orientadas a entender o outro lado para ativar iniciativas voltadas ao aprimoramento de cada atendimento, de forma proativa, customizada e diferenciada.

negócios e definição de novas ações para a continuidade do relacionamento. Esses apontamentos foram levados às equipes internas de atendimento para garantir que todos os envolvidos estejam alinhados e atuando como impulsionadores da melhoria contínua e da satisfação do cliente.

Alguns pontos fortes da DPC citados pelos clientes nas reuniões:

Engajamento **Proximidade**
Ética **Transparência**
Flexibilidade **Parceria** **Qualidade**
Confiança
Excelência



Esse projeto deu visibilidade à atuação da DPC, ao mesmo tempo em que conseguimos entender o que ocorria nesses clientes. Essa iniciativa se baseou no alinhamento das expectativas, no desenvolvimento de ações mais planejadas e integradas, direcionando os esforços internos para ampliar a satisfação desses clientes tão estratégicos”, definiu Karine Lammel, líder da área de Customer Care.

Esses momentos abriram espaço para que a DPC demonstrasse sua vocação consultiva e *know-how* sobre o ambiente de negócios, colocando-se disponível para colaborar com os resultados dos clientes.

“No *approach* inicial, levamos aos clientes informações sobre a DPC, considerando nosso novo posicionamento estratégico. Nesse encontro, também buscamos entender melhor sobre cada *business*, o momento do cliente, sua visão de futuro, estratégias e como entendem que a DPC pode auxiliá-los nesses objetivos”, explica Karine.

Cada reunião gerou entradas, como: identificação de forças e possibilidades de melhorias, oportunidades de

Para a líder de Customer Care, o projeto piloto confirmou o valor desse canal para discutir com os clientes novas soluções para seus negócios. A DPC, a partir dessas reuniões, já tem auxiliado empresas na organização de projetos além da rotina, como por exemplo, a atualização do escopo de serviços contratados, adequando-se às novas necessidades apresentadas, bem como auxílio na estruturação de novas operações. “Temos atuado na proposição de cenários que atendam às necessidades singulares do cliente, o que o deixa confortável, pois ele sabe que estará suportado pelo nosso atendimento”.

Depois do projeto piloto, a ação já está sendo estendida para outros clientes em que a própria DPC enxergava oportunidades de melhoria. Essa nova fase de abordagem conta com mais 20 empresas e 10 clientes pessoa física.

Orientada pelo conceito de centralidade no cliente, a área de Customer Care atua continuamente para melhoria global da experiência daqueles que contratam as soluções da DPC, fortalecendo o relacionamento entre as partes, do primeiro ponto de contato à rotina de prestação dos serviços.

Onboarding é redesenhado para inspirar novos talentos

Mais acolhedor e inspirador, novo processo de integração estimula o orgulho de fazer parte da DPC

Agora a DPC recebe seus novos talentos em processo de Onboarding totalmente reformulado para acolher, engajar e transmitir os valores da cultura corporativa.

O Onboarding se refere aos processos pelo quais os novos colaboradores passam logo que são admitidos, com a finalidade de apresentar informações necessárias para o dia a dia e envolvê-los com o propósito da organização.



“A decisão de redesenhar o Onboarding tem o objetivo de valorizar nossos atributos como marca empregadora, trazendo nossa visão de propósito e estratégia. Esse momento também demonstra o histórico da DPC para que o colaborador entenda o que significa fazer parte disso”, coloca Michelle Auad, líder de RH.

A mudança está integrada às demais iniciativas da frente RH Estratégico. A captação, o recrutamento e a seleção já são feitos de forma ajustada aos objetivos da DPC, e a integração dá continuidade a esse processo, que, por sua vez, se liga às etapas seguintes da jornada que o colaborador vai percorrer.

Bem-vindos a bordo!

Logo no dia de início, os novos talentos são recebidos em um evento que foi remodelado para ser um momento mais interativo, leve e inspirador. A cada edição, um gestor da DPC é convidado a apresentar o propósito da DPC: ir além com os clientes, colaboradores e parceiros. São ainda comentados pontos do posicionamento estratégico, e é reforçada a premissa de que as ações da DPC são guiadas pela centralidade no cliente.

Além do RH, representantes das áreas de Marketing, Escritório de Processos, TI e DP Interno participam do evento, apresentando normas e dicas para facilitar a rotina.

Michelle explica que o Onboarding começa antes e termina depois desse momento. Desde os trâmites admissionais, o

novo integrante é munido de informações e materiais especialmente pensados para que ele se sinta parte da DPC. O processo também engloba um acompanhamento desse colaborador no posto de trabalho.

De forma complementar, foram desenvolvidas ferramentas e um programa de mentoria para acompanhar os novos talentos em seu primeiro mês. Depois de 45 dias, é realizada uma pesquisa para identificar acertos e pontos que podem ser aprimorados pelo RH.

“A continuidade e a performance do colaborador dentro da empresa estão muito vinculadas à experiência nos primeiros dias. Então, promover o orgulho de pertencer e o senso de propósito, além de receber de forma acolhedora, com tudo muito estruturado, se tornou primordial nesse redesenho”, conclui Michelle.

Onboarding se ajusta ao novo normal

Durante os últimos meses, as contratações de talentos para fortalecer os setores continuaram, mesmo à distância. Com isso, algumas edições da integração foram **online**, o que não impediu que os novos integrantes fossem recebidos de forma calorosa e entusiasmada.



“Desde os primeiros contatos, me senti parte da DPC. A empresa foi muito transparente e humana durante todo o Onboarding, cuidando para que tivéssemos todas as dúvidas esclarecidas e ficássemos à vontade. As etapas foram adaptadas ao ‘novo normal’, mas me senti muito bem recebida e acolhida pela equipe, apesar desse momento atípico”, comentou Letícia Lourenço (Impostos 1-B), que chegou à DPC no dia 18 de agosto, já participando do processo reformulado.