



# A jornada do colaborador

Dicas de RH para ONGs



# Expediente



**Fundador:** Daniel Morais Assunção

**Diretoria operacional:** Alana Jorge

**Gerente de RH:** Aliene França

**Gerente de Redes e Comunidades:** Rosa Richter Diaz

**Coordenadora de Redes e Comunidades:** Marina Hammerle

**Gerente de comunicação:** Jéssika Elizandra

**Redação:** Monique Nascimento e Isabella Daud

**Edição:** Milena Emilião

**Projeto gráfico:** Ana Clara Selhorst e Felipe Amoreira

# Índice

1. Introdução **03**
2. A jornada do colaborador **05**
  - 2.1. Atrair **06**
  - 2.2. Contratar **07**
  - 2.3. Integrar **11**
  - 2.4. Engajar **13**
  - 2.5. Desenvolver **16**
  - 2.6. Sair **19**
3. Somos plurais **21**
3. A importância do Canal de Ouvidoria **23**
3. Como o Atados pode ajudar a encontrar voluntários de RH **26**

## 1. Introdução



O departamento de recursos humanos (RH) desempenha um papel fundamental dentro de qualquer ambiente de trabalho, sendo o ponto que liga os objetivos estratégicos da organização às pessoas que a compõem. Responsável por atrair, desenvolver, reter e gerir o talento humano, o RH garante que os colaboradores tenham as ferramentas e o suporte necessários para alcançar seu pleno potencial.

Este guia tem como objetivo compartilhar conhecimentos sobre a área de recursos humanos, e também, sobre a gestão de colaboradores (e voluntários) dentro de uma organização de terceiro setor. Buscar a melhoria do gerenciamento do seu time pode levar organizações como a sua – com propósitos transformadores e necessários na sociedade – a conquistar estabilidade e crescimento sustentável.

**A Jornada do Colaborador** é um guia essencial para criar uma experiência significativa para todos os membros da ONG. O objetivo é garantir um ambiente de trabalho agradável e seguro, no qual as pessoas se sintam bem desde o momento anterior à contratação até a despedida do colaborador.

Para aplicar o guia que trazemos aqui para você, é preciso ter uma estrutura mínima de RH na sua ONG ou pelo menos uma pessoa dedicada e começar a praticar essas dicas no dia a dia. É possível também buscar voluntários com habilidades em gestão de pessoas que possam ajudar sua organização a estruturar esses processos de RH.

Ter um departamento de RH pode significar uma evolução que beneficia todas as áreas da sua ONG. Por aqui, sabemos que foi um passo importante na trajetória do Atados:



*Costumo dizer que **uma das melhores decisões estratégicas que tomamos no Atados foi estruturar a área de Gente**. Tivemos um ganho em relação ao clima da instituição porque temos pessoas focadas em olhar para o desenvolvimento dos Ataders (nossos colaboradores) e suas experiências aqui, transparência em relação a cargos e responsabilidades, capacitação do time, garantia de alinhamento de propósito e estratégia com uma equipe híbrida. **A área de Gente potencializou o alcance de diversas metas e objetivos estratégicos ao longo desse período**, e tenho certeza de que ela possibilitou um salto importante para nosso crescimento.*

### **Alana Jorge**

Diretora de Operações do Atados

Sabemos que muitas ONGs ainda não conseguem ter um profissional dedicado para compor o RH. Outras vezes, é o próprio diretor da organização quem faz as funções de RH. Por isso, ao longo deste guia, vamos nos referir ao departamento ou área de recursos humanos, mas não desista da leitura se este ainda não é o seu caso. Escrevemos este material principalmente pensando em caminhos para instituições menores, em que não há um RH formalizado.

Entre os benefícios de ter essa área estruturada, ou de ter uma única pessoa empenhada em cuidar dos outros (sejam colaboradores efetivos ou voluntários), estão:

- ✓ a melhoria do clima organizacional,
- ✓ o aumento na retenção de talentos e
- ✓ mais compreensão em relação aos papéis e responsabilidades de cada indivíduo.

Você também pode contar com equipes mais engajadas e alinhadas com a cultura da organização, promovendo o aprendizado e o desenvolvimento de competências. Além disso, estimula a liderança a aprimorar suas habilidades em gestão de colaboradores e voluntários.

Esperamos que você e sua ONG possam aproveitar esse material. Boa leitura!

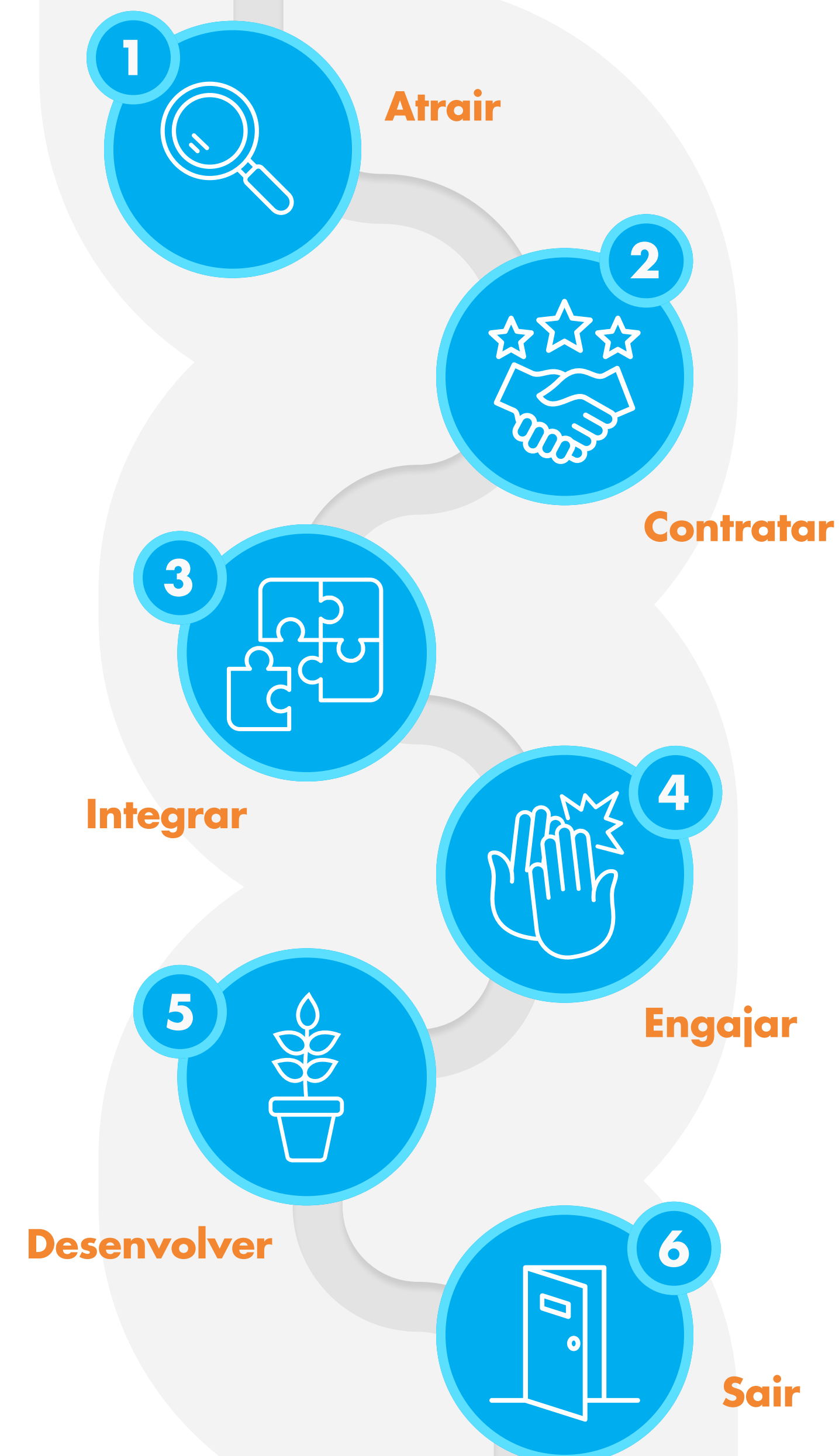
## 2. A Jornada do Colaborador

A função primordial do departamento de Recursos Humanos é zelar pela **Jornada do Colaborador**, garantindo que a experiência de cada indivíduo que integra a equipe da sua organização seja não apenas satisfatória, mas também enriquecedora, e que o ambiente de trabalho seja acolhedor e motivador.

A Jornada do Colaborador **representa o trajeto que cada pessoa percorre dentro da organização**, desde o primeiro interesse em fazer parte da equipe da ONG até o momento eventual da sua saída.

Esses passos estão intrinsecamente interligados, funcionando como um ciclo sustentável que molda a experiência de cada pessoa do time. Vamos explorar o porquê agora.

Uma explicação: embora estejamos usando o termo “colaborador” para considerar alguém contratado para trabalhar na ONG, as propostas que vamos apresentar também valem para uma equipe de voluntários, que não recebe um salário, mas tem cargos e responsabilidades dentro da organização.





## 2.1 Atrair

A primeira etapa fundamental na jornada, antes mesmo da contratação, é atrair o colaborador. A atração, nesse contexto, significa despertar o interesse das pessoas em fazer parte da sua equipe.

**Transformar a sua organização em um lugar agradável para trabalhar naturalmente atrai outros indivíduos que desejam fazer parte dela.**

Uma maneira interessante de cativar novos talentos e mostrar como é a experiência de trabalho na organização é fazer textos regularmente no LinkedIn. Se os seus colaboradores estão satisfeitos e seu ambiente de trabalho é agradável, essas postagens recebem comentários positivos e compartilhamentos espontâneos.

Ao planejar estrategicamente o que você quer compartilhar sobre a cultura da sua ONG, você começa a definir o tipo de profissional ou voluntário que deseja atrair.

Portanto, mostrar um ambiente de trabalho bem estruturado, saudável, repleto de oportunidades de aprendizado e crescimento aumenta o entusiasmo do colaborador em fazer parte da equipe. Isso, por sua vez, atrai talentos para a sua organização. É importante destacar, no entanto, que **esse marketing de atração só será eficaz se os outros passos da jornada também forem bem executados.**

### Dica de Ferramenta

*Redes sociais, ajudam sua ONG a compartilhar conteúdo que atraia novos talentos. O [Centro de recursos do LinkedIn para organizações sem fins lucrativos](#), é um exemplo.*



**Investimento:** Gratuito



## 2.2 Contratar

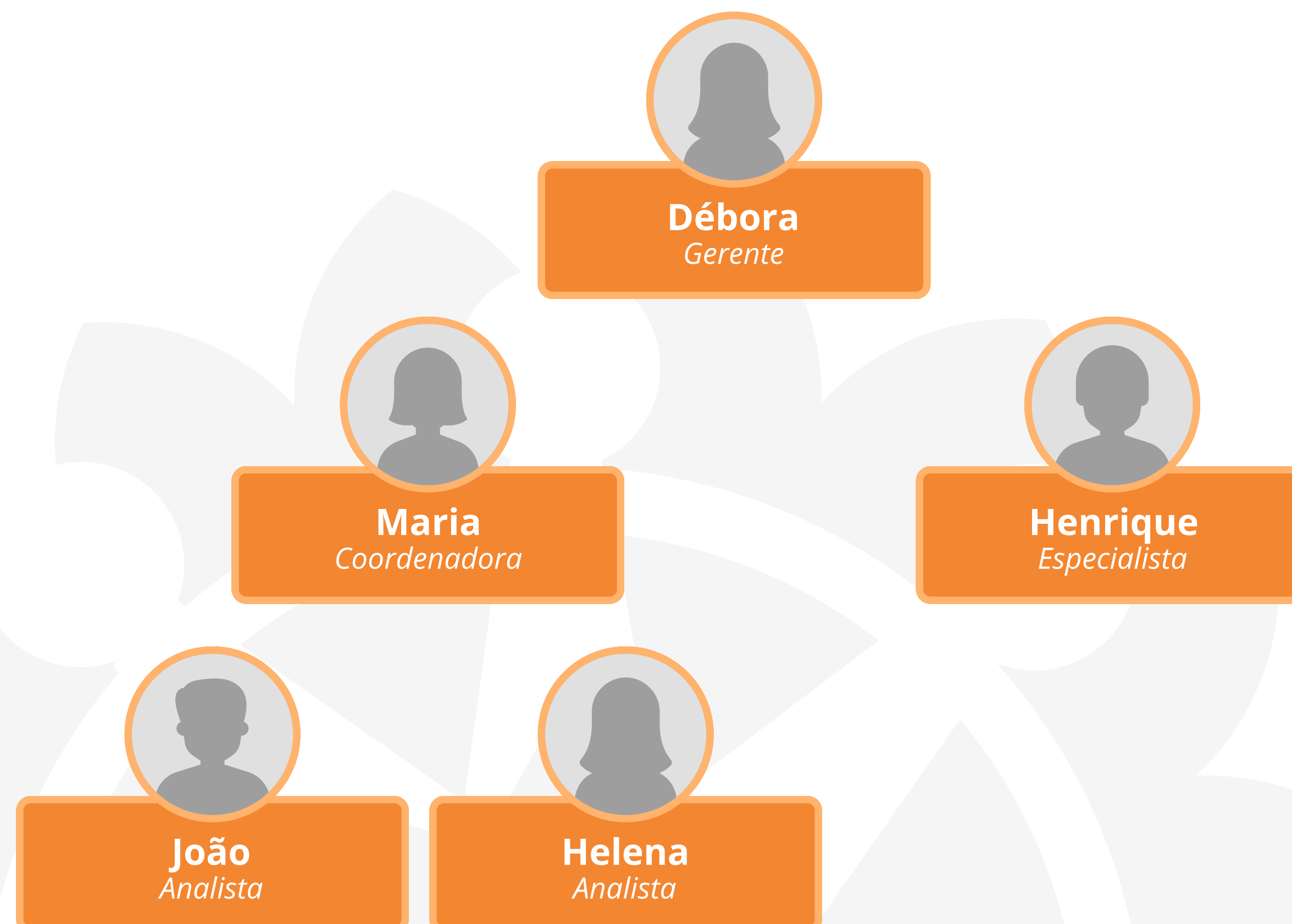
As etapas de contratação vão muito além das entrevistas e processos seletivos. Antes de contratar novos membros, é essencial realizar um diagnóstico do quadro de colaboradores e identificar quais profissionais adicionais são necessários. Isso envolve o planejamento das áreas e equipes, bem como uma boa definição de papéis e responsabilidades. Além disso, a **elaboração de organogramas** que explicitam cargos e de **tabelas de salários** padronizadas é fundamental.

No Atados, o organograma - que **é uma representação visual que descreve como uma empresa se organiza internamente**, com níveis, cargos e departamentos - começa com assistentes (cargo de entrada), avança para analistas, especialistas, coordenadores, gerentes até chegar nos diretores. Cada um desses cargos se divide em categorias adicionais de júnior, pleno e sênior.

Exemplo:

## Organograma

### Administrativo e Financeiro



Então temos: analista sênior, coordenador júnior, gerente pleno, etc. Essa hierarquia de cargos cria trilhas claras de desenvolvimento de carreira para os colaboradores.

Outro aspecto importante é a definição dos **perfis, habilidades e competências** necessárias para cada cargo.

Pode ser trabalhoso definir tudo isso, mas traz grandes benefícios! Isso ajuda a garantir que todos tenham um entendimento fácil de suas funções e do que é esperado para sua posição.





Todas essas informações podem ser organizadas em uma apresentação, um organograma, ou um texto simples acessíveis para toda a equipe, trazendo transparência do que é esperado de cada um e fortalecendo uma cultura de confiança.



Com essa estrutura bem definida, torna-se mais fácil identificar quais profissionais contratar e quais habilidades e competências são necessárias para cada posição na ONG. Isso agiliza o processo de seleção de novos talentos e proporciona segurança de que os candidatos escolhidos se encaixam adequadamente.



A próxima etapa é a criação de um roteiro de entrevista. No Atados, realizamos a primeira entrevista por telefone, com o objetivo de eliminar qualquer influência visual e permitindo que os candidatos sejam avaliados exclusivamente com base em suas habilidades, experiências e personalidade. Buscamos diversidade para nosso time, e essa iniciativa é uma tentativa de dar oportunidades iguais a todos, independente de suas características físicas.



A primeira entrevista é conduzida pelo departamento de RH, seguida por uma segunda conversa com o gestor da área que o candidato pretende trabalhar. Embora tenhamos um roteiro sugerido para os gestores, eles têm autonomia para adaptá-lo conforme necessário. A terceira e última conversa é conduzida por um dos diretores da organização.

Neste processo, criamos um documento online compartilhado para quem for fazer as entrevistas faça as anotações sobre o candidato em um mesmo lugar.

Assim, fica mais fácil trocar informações e impressões sobre o entrevistado.

Durante o processo seletivo, vamos além das qualificações acadêmicas e experiências anteriores. Procuramos identificar o perfil da pessoa candidata, observando características de personalidade, seu interesse em trabalhar com nosso propósito e sua espontaneidade. Também buscamos formar um **time plural**, levando em consideração as diversidades racial, de gênero, de origem, etc. Isso nos ajuda a encaminhar a pessoa para a vaga certa e a criar equipes equilibradas.

### Dica de Ferramenta

*Uma ótima ferramenta para utilizar no processo de busca de novos talentos é o LinkedIn. No Atados, usamos a versão premium (que é paga). Também temos parceria com a 99Jobs que nos ajuda a ampliar a divulgação das vagas.*

*Hoje há muitos grupos de whatsapp, no Facebook e perfis no Instagram - por exemplo o @trabalharcomimpacto - que compartilham vagas focadas no terceiro setor, sem nenhum custo. Escreva as informações básicas sobre a vaga e deixe um link onde há a descrição completa da oportunidade, com prazo para inscrição, e divulgue nesses canais também.*

*Organizamos todos os perfis recebidos e etapas do processo seletivo dentro de uma ferramenta chamada ClickUp.*



#### **Investimento:**

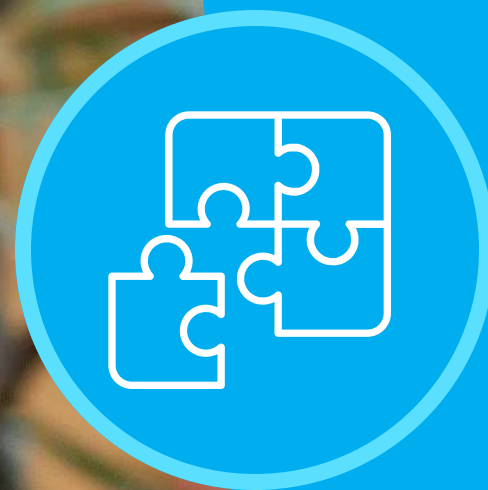
LinkedIn Premium: **\$\$**

99 Jobs: gratuito (parceria Atados)

**\$** investimento baixo, até cerca de R\$ 500/ano

**\$\$** investimento médio, até cerca de R\$ 2000/ano

**\$\$\$** investimento alto, mais de R\$ 2001/ano



## 2.3 Integrar

Após a seleção de um novo membro para integrar a equipe, é chegada a hora de dar as boas-vindas. O início pode ser desafiador, tanto nas relações pessoais com os novos colegas de time, quanto na adaptação às tarefas do trabalho. Por isso, é uma fase que exige de quem está recebendo uma pessoa nova, atenção a cada detalhe, já que a primeira impressão que ela tem do ambiente de trabalho é fundamental.

Uma das estratégias para facilitar esse processo é a **criação de um roteiro para a primeira semana de trabalho**, oferecendo orientação e suporte aos recém-chegados, sobre a instituição como um todo, as ferramentas usadas, com quem falar na hora

de precisar de ajuda, etc. No Atados, um grupo de voluntários, com expertise na criação de capacitação profissional, criou um material de integração de novos colaboradores. Esse apoio fez toda a diferença para recebermos bem os novatos!

É um momento de exercitar a empatia. O que pode parecer óbvio para quem já está habituado ao ambiente de trabalho, pode ser totalmente novo para alguém que está chegando.

Além disso, certos cuidados na **estruturação geral da organização** facilitam esse momento da jornada do colaborador. Pastas com documentos importantes bem organizadas em um Drive (arquivos compartilhados) e processos bem organizados para

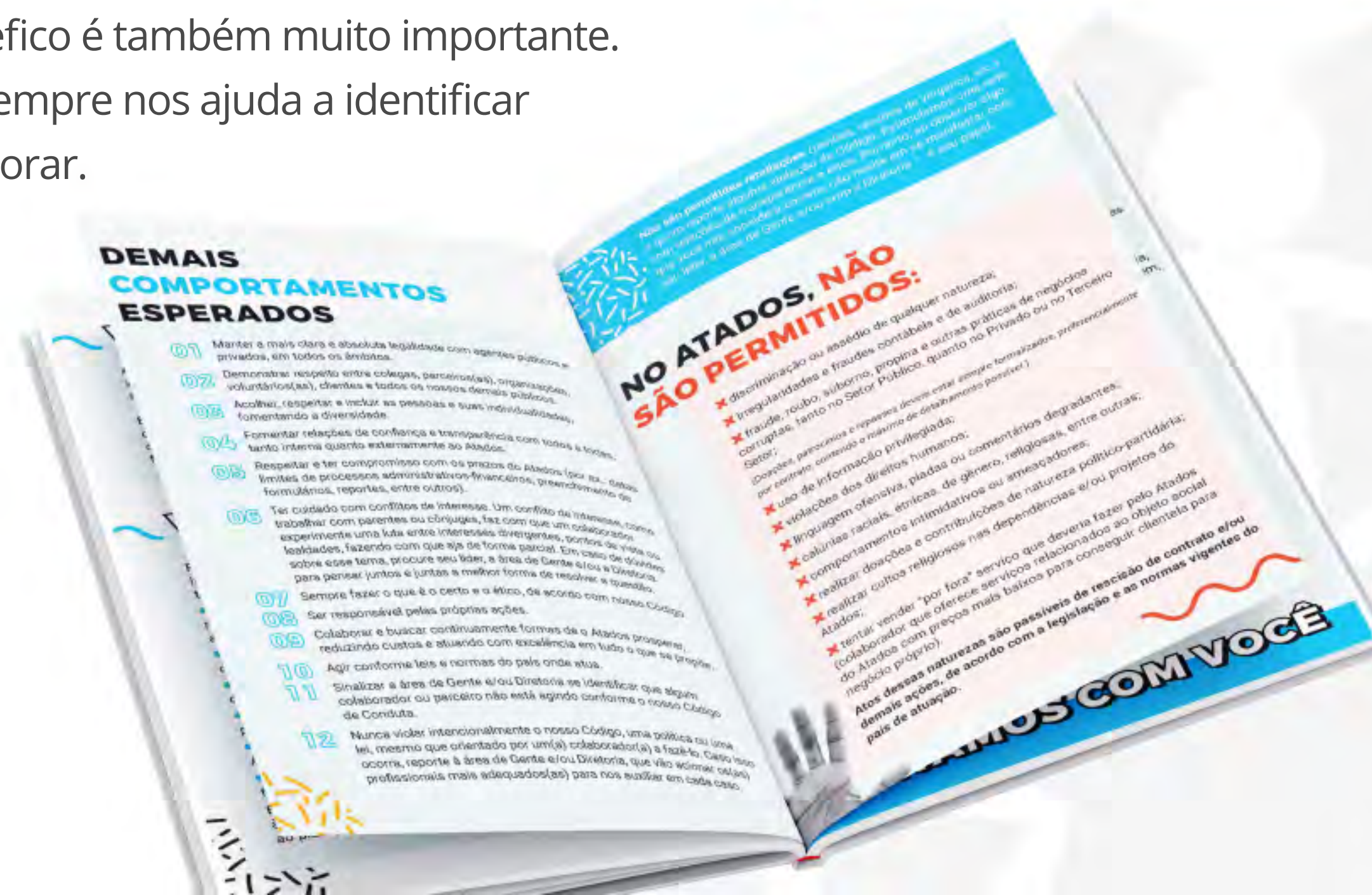
criação de tarefas, por exemplo, ajudam quem é mais novo no grupo a assimilar melhor suas funções e executar bem as demandas. A adaptação completa da pessoa nova, até ela se sentir segura com seu novo cargo, pode levar cerca de seis meses, por isso temos que ter paciência e dedicação para acompanhar de perto essa pessoa.

Um processo de integração bem planejado pode reduzir a ansiedade do colaborador, prepará-lo para as responsabilidades e torná-lo mais produtivo em um curto espaço de tempo, contribuindo para o seu desenvolvimento pessoal e profissional.

Na entrada do colaborador, compartilhamos também o [Código de Conduta do Atados](#), estabelecendo acordos e diretrizes essenciais para o ambiente de trabalho.

No momento da integração, também é preciso entender que cada colaborador vai ter seu ritmo e suas necessidades específicas. A equipe de RH deve ficar atenta para **acolher pessoas pertencentes a grupos minoritários**, buscando entender demandas específicas e pensando em como solucioná-las.

Conversar com o colaborador durante e ao fim do período de integração para saber se foi um processo benéfico é também muito importante. Esse diálogo sempre nos ajuda a identificar pontos a melhorar.



### Dica de Ferramenta

Ferramentas digitais que dão acesso e visibilidade a documentos importantes facilitam a integração do novo colaborador. Bons exemplos são os organizadores de tarefas como o ClickUp ou Trello.



**Investimento:**  
Trello: gratuito  
ClickUp: \$\$



## 2.4 Engajar

Para engajar nossos colaboradores, é fundamental que eles se sintam orgulhosos de fazer parte da equipe. Isso envolve a **comunicação interna**, para mostrar que o trabalho que é feito na ONG tem muito valor e é fruto do esforço do time.

Também é importante que todos compreendam bem os **objetivos da organização, incluindo missão, visão e valores**. É preciso responder às perguntas: por que estamos aqui? Onde queremos chegar? O que valorizamos em nossa cultura?

Uma **ferramenta de diagnóstico** para entender como os colaboradores se sentem é a **Pesquisa de Clima**. Essa pesquisa mostra a

percepção das pessoas sobre o ambiente interno por meio de um questionário elaborado pelo RH. É essencial compartilhar esses resultados com a equipe, pois estimula um canal transparente para o diálogo. Ele pode ser apresentado em uma reunião com todo o time e também compartilhado por PDF depois.

A partir dos resultados obtidos na pesquisa, o setor de RH desenvolve um plano de ação e estabelece um cronograma para implementar as mudanças possíveis. Celebrar tanto as grandes quanto as pequenas conquistas ao longo desse processo é fundamental para manter a equipe motivada e engajada.

Esse esforço contínuo de melhoria comunica aos nossos colaboradores que **suas opiniões são reconhecidas e que suas experiências são ouvidas**, o que cria um ambiente seguro e reforça a percepção de valorização dos indivíduos.

Uma vez por mês, fazemos uma reunião online com todos os colaboradores para falar de avanços no planejamento estratégico, conquistas importantes, explicar algum novo processo ou desafio. Usamos este momento para manter o time por dentro de tudo e engajado no que realmente importa.

Organizar eventos internos, como comemorações de datas especiais e aniversários, é uma maneira divertida de fortalecer o espírito da equipe.

Por aqui, no Atados, promovemos competições amigáveis, para aumentar o engajamento com a causa e a interação entre as pessoas. Vale buscar, inclusive, métodos de gamificação para tornar algumas tarefas mais leves e prazerosas.

**Nós criamos os “top ataders” - sistema de pontos internos que geram brindes no final do ano.**



Para engajar, disponha de muito **acolhimento e humanização**. Criar um ambiente no qual todos se sintam seguros para compartilhar suas preocupações exige ficar de olho em questões de saúde mental. A saúde mental é tão importante quanto a saúde física, e é necessário desmistificar qualquer tabu em torno desse assunto, buscar conversar, acolher e escutar sobre o tema.

Explore a possibilidade de trazer psicólogos voluntários para discutir temas como burnout e incentive o autocuidado, compartilhando dicas de saúde com o time, por exemplo.

Além disso, é preciso ter comprometimento com a diversidade e inclusão. Aqui no Atados, temos um **Comitê de Diversidade** para garantir que todas pessoas se sintam representadas e incluídas em nossa equipe.



### Você sabia?

Um **comitê de diversidade** é um grupo estruturado dentro de uma empresa, organização ou instituição, com o objetivo de promover e garantir a inclusão, equidade e representatividade no ambiente de trabalho. É responsável por criar políticas, programas e práticas que apoiam a diversidade e combatem a discriminação e o preconceito.

**#CuidamosDasNossasRelações** é um lema que levamos a sério por aqui. É um compromisso com o respeito pelo bem-estar de todas as pessoas do nosso time. Incentivamos você a compartilhar esse lema dentro da sua ONG também.

### Dica de Ferramenta

*Para realizar a comunicação interna, utilizamos o Slack. Ele é um serviço de mensagens instantâneas e facilita na comunicação ágil e organizada (veja [aqui](#) o que é o Slack e como você pode se beneficiar dele).*



**Investimento:**  
Slack - gratuito (parceria)



## 2.5 Desenvolver

Nesse passo da Jornada do Colaborador, a tarefa do RH é voltada para o desenvolvimento pessoal e profissional das pessoas da ONG. É fundamental que cada integrante do time esteja sempre se aprimorando, pois **uma equipe em constante evolução eleva o patamar da organização como um todo.**

O desenvolvimento do grupo também é um reflexo do ambiente estabelecido pelo setor de RH.

Nesse processo, **os líderes são multiplicadores na gestão de pessoas.** Logo, é necessário preparar as pessoas que ocupam esses cargos para que entendam o que significa gerenciar uma equipe.

No Atados, aplicamos avaliações anônimas, nas quais os colaboradores fazem uma análise de seus chefes de maneira segura. Os formulários das avaliações geram relatórios que destacam os pontos fortes e os pontos a serem melhorados da liderança.

O RH também aplica uma **avaliação de desempenho** em todo o time uma vez ao ano. Por experiência, notamos que formatos com notas de 0 a 10 são pouco eficazes. Preferimos que as pessoas avaliem qualitativamente como foram as principais entregas daquele ano, o que fez e o que deixou de fazer, e também o quanto demonstrou estarem alinhadas ou não aos valores do Atados.



Realizamos rodadas de feedback entre colegas da mesma área e de áreas diferentes, e reuniões individuais com os gestores para comentários detalhados. Isso ajuda todos a entenderem seus pontos fortes e suas necessidades de melhoria, promove a transparência e é crucial para planos de carreira.



### Você sabia?

**Feedbacks são retornos que a gente dá à pessoa sobre o que ela fez ou deixou de fazer.** Precisa incluir exemplos e explicações sobre contexto, atitudes e consequências sobre o ocorrido (por isso é tão importante que a liderança use um “diário de feedback”, em que vai anotando os principais pontos observados do seu liderado ao longo dos dias).

A conversa de feedback é um **momento de focar no comportamento da pessoa e não de rotular o indivíduo**, então esqueça comentários como “você é assim, ou assado”, e foque em como a pessoa agiu em determinadas situações, o que você sugere que ela faça diferente em uma próxima, ou caso seja algo positivo, celebre que a pessoa mandou bem e que ela continue assim (já que feedback também serve para parabenizar, não só para focar nos pontos a melhorar).

É muito importante realizar essas conversas regularmente para a pessoa colaboradora **ter um norte** de como está sendo o seu trabalho e o que deve fazer dali para frente.

## Dicas práticas para fazer um bom feedback:

- ✓ Perceba suas emoções primeiro: esteja calmo, presente, respire. Avalie também as emoções do outro, ele também precisa estar calmo e à vontade para poder compreender seus pontos. Se não, é melhor conversar em outro momento.
- ✓ Seja honesto e autêntico com a pessoa.
- ✓ Certifique-se de que a pessoa entendeu sua mensagem do jeito que você quis passar. Convide o outro a confirmar e esclarecer.

A Avaliação de Desempenho é fundamental para estabelecer um **[Plano de Desenvolvimento Individual \(PDI\)](#)** para nortear o colaborador a melhorar gradualmente, ano após ano, com a ajuda do setor de RH sempre acompanhando esse desenvolvimento. Aqui no Atados colocamos o PDI no ClickUp, nossa ferramenta de gestão de tarefas atual, para ficar sempre de fácil acesso e não cair no esquecimento.

Além disso, conversas sobre o **plano de carreira** acontecem individualmente, entre gestores e colaboradores, periodicamente. Durante essas conversas, também discutimos a possibilidade de mudança de equipe ou área dentro da organização. Essas conversas ocorrem a cada três meses, para garantir que

todos estão alinhados com as metas e aspirações dos colaboradores. Como tentamos ligar todos os pontos, as questões que são identificadas como importantes de serem desenvolvidas nas avaliações levam à criação de **treinamentos eficazes**. Por aqui, temos um time dedicado ao Treinamento e Desenvolvimento, composto por voluntários.

**Mapeamos quais competências são mais importantes para o contexto da organização, a curto e longo prazo, e os voluntários nos ajudam a criar os conteúdos que daremos para o grupo.**

Ao falar de desenvolvimento e plano de carreira, é impossível não pensar nas **promoções**. Quando um colaborador é promovido, isso é comunicado nos nossos canais internos, reforçando nossa cultura de transparência, engajamento e de compromisso com o progresso das pessoas dentro da ONG.

#### Dica de Ferramenta

*Organizadores de tarefas, como o ClickUp, são úteis para armazenar PDIs. Além disso, para as avaliações, formulários online (como os do Google Apps) são mais práticos e facilitam na organização dos dados.*



#### **Investimento:**

**ClickUp: \$\$**

**Google Forms: gratuito**



## 2.6 Sair

Ao lidar com o desligamento de um colaborador, é fundamental adotar uma abordagem cuidadosa. Isso significa criar uma cultura de acompanhamento para entender o que não está funcionando bem antes de tomar a decisão de desligar alguém.

Ou seja, toda a jornada de relacionamento que explicamos aqui tem que estar garantidas e ser bem acompanhada antes de decidirmos por um desligamento.



O RH ajuda a cuidar das partes envolvidas neste processo: colaborador e gestor. A equipe ou pessoa de RH **pode ajudar estruturando um roteiro de apoio a esse gestor**, que organiza pontos importantes para as conversas durante todo o processo de desligamento de alguém do time.



Parte do processo de saída envolve a realização de uma entrevista de desligamento, **feita de maneira atenciosa, perguntando o que o colaborador gostou ou não gostou em sua experiência na ONG,** identificando pontos que poderiam ser melhorados.

A partir dessas entrevistas, são elaborados planos de ação para promover melhorias do que foi apontado.

É importante lembrar que esses feedbacks são perspectivas individuais e únicas, mas nunca devem ser ignorados, pois contribuem para o aprimoramento constante da organização.

#### Dica de Ferramenta

*Glassdoor é uma plataforma de avaliação de organizações que reúne a opinião de colaboradores atuais e antigos. É sempre bom conferir o que aparece por lá.*



**Investimento:**  
Glassdoor: gratuito

### 3. Somos plurais

Diversidade e inclusão são valores fundamentais que guiam todas as nossas ações no Atados. Buscamos colocar em prática o lema "**Somos Plurais**" em todos os aspectos da jornada dos nossos colaboradores.

**Isso significa que a equipe de RH deve estar sempre atenta para necessidades ou temas que afetem pessoas pertencentes a grupos minoritários.**

A equidade é crucial em todos os estágios, desde a contratação, e se estende em um acompanhamento contínuo. O RH deve cuidar dos colaboradores considerando suas necessidades específicas.

*Por exemplo: pessoas de baixa renda podem precisar de equipamentos, como notebooks ou celulares, para desempenhar suas funções.*

Garantir que todos tenham igualdade de oportunidades é essencial para criar um ambiente inclusivo e diversificado. Um dos mecanismos que nos ajudam a diagnosticar a diversidade dentro da organização é o **Censo da equipe**, no qual coletamos informações sociodemográficas, como endereço, gênero e orientação sexual-afetiva.

Essas informações são exclusivas da área de RH e não são compartilhadas com mais ninguém, para garantir a privacidade dos colaboradores.



Também promovemos encontros e mantemos canais abertos para discussões sobre temas como racismo e LGBTfobia e como combatê-los. É importante não apenas contratar pessoas pertencentes a grupos minoritários, é preciso criar um espaço no qual todos tenham consciência da importância de ser inclusivo e estejam comprometidos em manter o espaço de trabalho acolhedor e seguro.

Criar um documento de Política de Diversidade e Inclusão pode nortear as ações dessa pauta dentro da sua ONG.

Aqui também criamos um **[Manifesto](#)** sobre o tema, que é entregue a todos os colaboradores na sua entrada. Temos um similar que entregamos a parceiros externos também.

**ATADOS**

## Nosso manifesto pela diversidade e inclusão

O Atados tem a missão de mobilizar pessoas para gerar transformações positivas na sociedade. Desde 2012, despertamos pessoas e organizações para a atuação social, conectamos com oportunidades, além de transformarmos e criarmos projetos com impacto social.

Tudo isso só é feito **por e para pessoas**. Contamos com um time interno de pessoas colaboradoras diversas e que nos dá muito orgulho! Além disso, na nossa rede, nossos parceiros e parceiras e as pessoas beneficiadas por nossos projetos também são plurais.

Assim sendo, a pauta da diversidade e inclusão é muito importante para nós. Nossa cultura organizacional é marcada por valores como **"cuidamos das nossas relações"** e **"somos plurais"**, pilares que são constantemente trabalhados com nossas pessoas colaboradoras, no nosso dia a dia, além de aferirmos igualdade de oportunidades e direitos. Não compactuamos com qualquer tipo de discriminação e preconceito ou outras formas de opressão social com quem quer que seja.

Com relação aos nossos **colaboradores**, esperamos que:

- Se comprometam a demonstrar respeito ao próximo, considerando principalmente sua etnia/raça, gênero, orientação sexual, deficiências físicas e/ou intelectuais, origem social, entre outras.
- Tratem os colegas de trabalho do Atados, nossos parceiros e rede de forma que eles possam se sentir acolhidos e seguros no seu ambiente de trabalho, sejam em ações on-line ou presenciais.
- Combatam qualquer situação de humilhação, intimidação, exposição ao ridículo, hostilidade, constrangimento e condutas inadequadas de qualquer natureza. Por ex. ao observar alguma dessas situações acontecendo na prática ou se for avisado que alguma dessas situações aconteceu, tomar as devidas providências com as pessoas envolvidas.
- Busquem constantemente conhecimento, letramento e desconstrução de seus possíveis vieses, para que situações desconfortáveis com pessoas de grupos minorizados não aconteçam.
- Além de colocar isso em prática, que também orientar sua rede sobre esses pontos.

Se você tiver dúvidas sobre esse processo e quiser apoio para tornar seu time mais inclusivo, fale com a gente.

Como nosso próprio nome sugere, estamos **JUNTOS, ATADOS**. Queremos "juntar gente boa" - de todos os tipos! - para promovermos mudanças que beneficiem a todas e todos.

**Contamos com vocês nessa missão!**  
Um abraço, equipe do Atados

## 4. A importância do Canal de Ouvidoria

### Pensa que acabou?

Convidamos a nossa parceira We Teams - assessoria e consultoria em gestão de pessoas e equipes para ONGs e PMEs para falar sobre uma maneira eficiente de dar voz aos seus colaboradores: o **Canal de Ouvidoria**.

***Pamella Kristine***, CEO We Teams e especialista em terceiro setor e gestão de programas sociais, Patricia Kleep e Maysa Mayara, especialistas em RH da We Teams, contam abaixo porque consideram esta ferramenta tão poderosa. Confira!



**WE**  
**TEAMS**





Criar um canal de ouvidoria é uma maneira poderosa de garantir que suas equipes se sintam ouvidas, respeitadas e valorizadas. É um meio de receber feedbacks, relatos e informações importantes, permitindo que os colaboradores compartilhem suas perspectivas, preocupações e ideias, inclusive de forma anônima.

Um ambiente com segurança psicológica é vital para a eficácia do canal de ouvidoria.

**É essencial que os colaboradores se sintam à vontade para se expressar,**

sem medo de represálias, promovendo uma cultura organizacional baseada na confiança e no respeito.

Ao estruturar a equipe de ouvidoria, é fundamental escolher pessoas éticas e preparadas para essa frente. Elas devem ser treinadas para ouvir com empatia, respeito e imparcialidade, reconhecendo a coragem dos colaboradores em compartilhar suas preocupações. Além disso, é crucial agir sobre os feedbacks, garantindo que não se percam no tempo, e sim que sejam avaliados e tratados com seriedade.

Para termos melhorias reais no ambiente de trabalho, precisamos implementar um bom processo de acompanhamento e ação para dar encaminhamento para o que foi relatado no Canal.

O canal de escuta ou de ouvidoria serve para que questões complexas sejam encaminhadas, como discriminação no local de trabalho, pontos sensíveis envolvendo assédio sexual ou moral, sugestões de melhoria na cultura organizacional, conflitos interpessoais que não podem ser resolvidos diretamente com gestores. Outros pontos menos delicados, como questões operacionais ou tarefas cotidianas, dúvidas relacionadas a procedimentos de trabalho, desempenho ou desenvolvimento devem ser tratadas diretamente com os gestores. Isso precisa ser esclarecido para toda a organização no momento da divulgação do Canal.





Abaixo, separamos algumas dicas para as organizações que desejam implementar um canal de ouvidoria eficiente:

✓ **Comunique a finalidade do canal:** certifique-se de que todos na organização compreendam a importância do canal de ouvidoria. Explique que ele existe para melhorar o ambiente de trabalho e que todos os feedbacks, inclusive os anônimos, são valiosos.

✓ **Múltiplas formas de comunicação:** ofereça várias opções de comunicação, como um formulário online, e-mail, ou mesmo um telefone dedicado. Isso permite que os voluntários e colaboradores escolham o método mais confortável para eles.

✓ **Garanta o anonimato:** os colaboradores precisam se sentir seguros ao fornecer feedback anônimo. Prometa sigilo absoluto e mantenha a confiança dos participantes.

✓ **Estabeleça um prazo de resposta:** defina um prazo para responder aos feedbacks recebidos, mesmo que seja para informar que a questão está sendo investigada.

Lembre-se de que um canal de ouvidoria bem estruturado não só contribui para a melhoria do ambiente de trabalho, mas também fortalece a confiança e o engajamento dos voluntários e colaboradores.



Em caso de dúvidas sobre como implementar, peça apoio a especialistas e parceiros com a expertise necessária. E, por fim, continue aprimorando o canal à medida que sua organização evolui. Encoraje a participação de todos e esteja pronto para crescer no processo!

## 5. Como o Atados pode ajudar a encontrar voluntários de RH

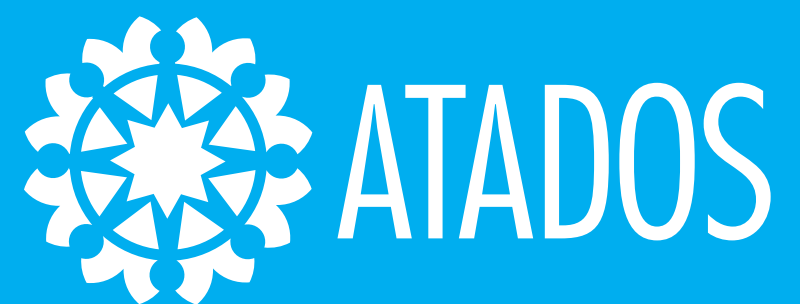
Há 10 anos atuamos com o objetivo de mobilizar pessoas e gerar transformações positivas na sociedade. Conectamos, gratuitamente, pessoas à oportunidades de voluntariado em causas sociais.

**São mais de 200 mil voluntários na nossa plataforma.** É possível encontrar pessoas que tenham interesse em apoiar sua ONG com a estruturação do RH, além de colaborar com outras áreas da organização.

### Cadastre-se e abra suas vagas de voluntariado!

- Clicando [aqui](#), você acessa nossos **tutoriais em vídeos** para ONGs com os passo a passo de como se cadastrar, abrir vagas e mais.
- E se você precisa de **modelos de inspiração de vagas**, acesse esses dois links: [modelo 1](#) e [modelo 2](#).





# Quero fazer parte da rede Atados!

[www.atados.com.br/sou-uma-ong](http://www.atados.com.br/sou-uma-ong)

Vamos juntos!

