

Uma gestão centrada no talento

Especializada em gestão de créditos e ativos imobiliários, a Servdebt, com escritórios em Lisboa e no Porto, tem 367 colaboradores, sendo que 70% são mulheres. A empresa assegura que as práticas de gestão de pessoas «são totalmente centradas no talento, desde a sua captação, passando pelo desenvolvimento e pela retenção».

Texto: António Manuel Venda

Luís Silva, 'learning and development' na Servdebt, começa por explicar como fazem o recrutamento na empresa, assinalando: «Entendemos que é importante existir um processo de recrutamento e seleção que privilegie a motivação e a competência, por isso partimos da divulgação interna da vaga e consequente recrutamento. No caso de procurarmos no mercado, para as funções operacionais, é dada ao candidato a oportunidade de ter contacto com alguns colaboradores da empresa, partilhando as suas dúvidas e experiências e colocando desde logo questões que considere pertinentes para abraçar a função. Ao integrar a Servdebt, o colaborador tem a oportunidade de desenvolver as suas competências através de formação em sala e formação 'on-the-job' para que todas as ferramentas estejam ao seu dispor. Para além da forte aposta na formação inicial, o plano de formação anual contempla todas as funções da empresa e permite que ao longo do ano os colaboradores possam realizar propostas para formações que considerem relevantes para o seu desenvolvimento. E para que o desenvolvimento vá ao encontro dos objetivos estratégicos da empresa e de cada função, estes são partilhados de forma transparente e acessível a todos.»

Luís Silva fala do mercado em que a Servdebt atua, referindo que «é cada vez mais exigente», algo que leva a que os profissionais que trabalham na área também o sejam, «não só ao nível dos seus resultados, mas também daquilo que esperam da entidade empregadora». Assim, «de forma a acompanhar estas exigências», par-

tilha, «temos de apostar cada vez mais na inovação e na criatividade para que o desenvolvimento do potencial do colaborador seja o mais completo possível». Ou seja: «Procuramos implementar várias metodologias em diferentes momentos da 'learning journey' do colaborador. A formação inicial tem um elevado investimento da nossa parte, para que o colaborador se possa sentir preparado para iniciar a sua função. De forma contínua, vai sendo ministrada formação tanto ao nível das competências técnicas como comportamentais. Sempre que possível, desenvolvemos internamente formações em parceria com especialistas da área, procurando um equilíbrio entre a parte técnica e a parte pedagógica. Desta forma, implementamos metodologias variadas como 'gamification', 'roleplays', estudos de caso e dinâmicas experienciais que nos façam criar âncoras para mais tarde recordar facilmente a formação e daí extrair conclusões e ensinamentos. Nestes momentos experienciais, apostamos sempre num bom 'debriefing' para ficar clara a relação com o contexto laboral. Para além das formações internas, procuramos estar a par das melhores práticas de mercado através de conferências, formações ou 'webinars', que podem ser propostas

«Com o crescimento das equipas, a dispersão geográfica das mesmas e o aumento dos seus níveis de exigência, é fundamental que a própria Servdebt evolua ao nível das políticas e das formas de gestão», refere Luís Silva.

tanto pelo colaborador, como pelo seu superior hierárquico ou pela área de recursos humanos. Os suportes formativos são sempre disponibilizados a todos os colaboradores para que se possa promover o autodesenvolvimento de forma continuada e sempre que cada um sentir essa necessidade.»

Proximidade e comunicação

Um fator que na Servdebt é tido como muito importante é a proximidade. Não há barreiras físicas, sendo o trabalho feito em 'open space', sem gabinetes, do 'chief executive officer' (CEO) à receção. «Desta forma», expli-



Luís Silva (à direita), 'learning and development', com os restantes elementos da equipa de recursos humanos e 'marketing'.

ca Luís Silva, «a colaboração entre as diferentes áreas, o espírito de equipa e a entreatura de todos permite que a estratégia seja comum, que os objetivos sejam partilhados e que o sucesso seja de todos.» Mais: «Tendo a consciência da importância e do impacto desta questão, foi criada uma nova área nos recursos humanos, denominada People, Performance & Culture, que contribui para a definição da política de recursos humanos alinhada com a estratégia de negócio. Esta área pretende focar-se na 'employee experience', e na forma de a tornar o mais positiva possível. Apenas conhecendo as expectativas e as necessidades dos colaboradores e os objetivos estratégicos da empresa podemos promover um alinhamento, e mais do que remar em conjunto, remar na mesma direção.»

A comunicação é uma constante na Servdebt, assinala Luís Silva, destacando «uma total partilha da informação para os colaboradores», ao nível empresarial (indicando as mobilidades internas, as promoções, os resultados mensais) ou até mesmo através da 'newsletter' mensal e de sugestões de fim-de-semana (onde os colaboradores são chamados a participar, indicando uma sugestão de filme, partilhando uma receita ou sugerindo melhorias a qualquer nível. E reforça: «A comunicação faz parte do ADN da Servdebt, e se todos nos sentirmos à vontade para comunicar, e partilhar as nossas ideias, é porque nos sentimos bem no nosso local de trabalho. Por isso mesmo, e de forma a premiar a inovação e a partilha simples de ideias, foi criado o projeto ServDebtX, que procura fomentar a troca de ideias para desenvolvimento de novos projetos, não só que motivem, mas que permitam um crescimento quer profissional, quer pessoal de todos os colaboradores.»

«Growing Together»

O crescimento da empresa em 12 anos de atividade tem sido constante a vários níveis, sendo o número de colaboradores um desses exemplos. «Com o crescimento das equipas, a dispersão geográfica das mesmas e o aumento dos seus níveis de exigência, é fundamental que a própria Servdebt evolua ao nível das políticas e das formas de gestão», refere Luís Silva, acrescentando:

«Cada vez mais apostamos em iniciativas que possam proporcionar momentos de partilha, como ações de 'teambonding', formações experienciais e formações comportamentais. Com o crescente envolvimento de todos, e sendo a responsabilidade social uma preocupação da Servdebt, apostamos também em ações desta natureza. Através do projeto 'Caring Together', a empresa aposta em várias iniciativas anuais que visam não só devolver à sociedade o que ela nos proporciona, mas também envolver todos os colaboradores nesta responsabilidade. O nosso mote 'Growing Together' acaba por refletir a consciência plena de que os desafios irão continuar a existir e que apenas juntos os conseguiremos ultrapassar.»

www.servdebt.com/pt

Benefícios

Seguro de saúde, massagem de relaxamento e bem-estar com terapeuta certificado, consultas de medicina geral e preventiva, 'manicure', consultas de nutrição ou disponibilização de um pavilhão de futebol são exemplos de benefícios com que a Servdebt tenta ir ao encontro das necessidades e dos gostos dos colaboradores. Trata-se de benefícios gratuitos, assinala Luís Silva, partilhando ainda: «Para além destes, estabelecemos diversos protocolos nas áreas de serviços, lazer, restauração, finanças, telecomunicações e saúde, para que o colaborador possa passar mais tempo com quem mais gosta. Tem direito ainda ao seu dia de aniversário, bem como à tarde de aniversário dos filhos, por forma a poder festejar com eles. Também gostamos de celebrar em conjunto com os colaboradores, assinalamos internamente todas as datas importantes, como aniversários, dias da Criança, do Pai e da Mãe, da Mulher, da Qualidade, dos Namorados, e todos com surpresas. No primeiro dia de verão há gelados, no dia de Halloween máscaras assustadoras e no de Carnaval desfile e baile de máscaras. Temos ainda um protocolo com o Sport Lisboa e Benfica, e para todos os jogos em casa são sorteados cinco bilhetes duplos, para que cinco benfiquistas possam levar uma companhia da sua eleição ao jogo. Disponemos ainda de uma área 'lounge', onde qualquer colaborador pode relaxar e descontrair, podendo jogar matraquilhos, Arcade e Playstation, ou simplesmente descansar.»