



cappellano & carramenha
comunicação e
cultura organizacional

Campanha Marca de Campeão | Campneus
Prêmio Jatobá



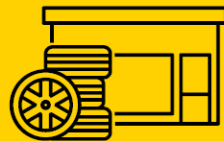
Uma das mais bem conceituadas marcas de autocenters do Brasil, a Campneus nasceu em 2015, fruto da fusão de três empresas quase centenárias do setor, entre elas o braço de varejo da Pirelli no País. Nessa união, também foi definido um audacioso objetivo para a companhia:

Ser reconhecida como a empresa que oferece a melhor experiência para o cliente em seu segmento.

Nesse momento, a Campneus constatou ainda uma demanda fundamental de sua equipe para a conquista desse objetivo: a necessidade de mais reconhecimento profissional. Uma desafio ainda mais significativo frente à importância de engajar empregados e integrar operações em uma realidade de alta dispersão:



1.200
empregados



125
unidades



15
estados



Para apoiar a Campneus no desafio, a 4CO estruturou seu trabalho de **consultoria estratégica em comunicação e cultura organizacional** em 4 fases, valendo-se de técnicas que assegurassem uma entrega embasada e sustentável:

Fase 1: Imersão

- _ Imersão no contexto da Campneus.
- _ Benchmarking do setor.
- _ Encontro de kick-off com board e gerentes regionais.

Fase 2: Construção

- _ Workshops com todos os níveis para a construção dos Propósitos Corporativos:

8	120
grupos	empregados

- _ Definição e validação dos Propósitos.
- _ Recomendação para aperfeiçoar políticas e processos de gestão de pessoas, a fim de garantir aderência à cultura desejada:

15	documentos avaliados
----	----------------------

Fase 3: Planejamento

- _ Definição de um planejamento estratégico para a disseminação dos Propósitos Corporativos, considerando os ritos culturais e oportunidades já existentes na organização.

Fase 4: Implementação

- _ Implantação do plano estratégico entre todos os empregados da Campneus.
- _ Gestão do envolvimento dos empregados, indicadores e resultados.

Após um intenso mergulho no contexto da empresa e do setor, para atender à demanda por integração, engajamento e reconhecimento das equipes, a 4CO desenvolveu os **novos propósitos corporativos** da Campneus:

Razão de ser

Garantir a qualidade em servir soluções ao setor automotivo.

Visão

Ser a melhor experiência do setor automotivo, através do aperfeiçoamento técnico e tecnológico de ideias inovadoras.

Crença

Pessoas são o elemento-chave do nosso sucesso.

Valores

A soma de uma **Equipe 3C** (comprometida, capacitada e conectada) com uma postura **Ética Sempre** (em todos os seus relacionamentos) e uma atitude de **Coragem** (ou seja, ousadia, inovação e resiliência) nos levará a prática de **Ser Excelente** (ser a referência em servir no setor de serviços automotivos) e, assim, seremos uma **empresa/equipe Campeã!** (que cumpre sua Visão e resguarda sua Razão de Ser).



Vale destacar que, ao longo do trabalho, a 4CO se deparou com o desafio de materializar, na criação dos Propósitos Corporativos, uma cultura com um forte **mindset de serviço** para a Campneus, em um cenário cultural já consolidado voltado à produção, uma vez que a empresa é um braço de uma indústria referência no mercado.

A partir do desenvolvimento destes propósitos, a 4CO desenvolveu um plano de comunicação e gestão cultural com **três objetivos**:

O grande destaque do plano ficou com a inovação na **estratégia**, que centrou as iniciativas em uma plataforma de comunicação que traduziu, em ações tangíveis e mensuráveis, os propósitos corporativos da Campneus, sob um conceito criativo alinhado à sua essência: **"Marca de Campeão. Nossa excelência está nas atitudes."**



Sedimentar os propósitos da Campneus nas práticas profissionais de toda a equipe



Ritualizar os elementos indutores de cultura em ações



Gerar indicadores de efetividade para medir resultados em curto e longo prazos



Inspirado no slogan da marca - **Campeã em pneus** -, o conceito relacionou as atitudes dos empregados à excelência dos serviços, incentivando e reconhecendo o protagonismo.

A plataforma se estruturou a partir de **três ações** principais que, juntas, entregaram o desafio de disseminar os novos propósitos corporativos, bem como envolver, integrar e engajar a equipe Campneus.

1

2

3





1



NOSSOS VALORES

A soma de uma Equipe 3C (comprometida, capacitada e conectada) com uma postura **Ética Sempre** (em todos os seus relacionamentos) e uma **atitude de Coragem** (ou seja, ousadia, inovação e resiliência) nos levará à prática de **Ser Excelente** (ser a referência em servir no setor de serviços automotivos) e, assim, seremos uma empresa/equipe **Campeã!** (que cumpre sua Visão e resguarda sua Razão de Ser).

Campneus

Apresentação da plataforma

Para introduzir o conceito “Marca de Campeão” e, com ele, os novos propósitos da Campneus, foi desenvolvida uma série de materiais de comunicação. O destaque ficou para o **Totem “Pirâmide de Valores”**, material de formato diferenciado e personalizado, enviado às filiais para disseminar, entre os empregados, o novo conceito de Equipe 3C e demais valores.

8 materiais online e offline foram produzidos nesta ação

4co

cappellano & carramenha
comunicação e
cultura organizacional



fase 4: implementação

2 Programa Elogiado

Um dos ritos indutores de promoção da cultura consistiu em uma ação sistemática de reconhecimento e engajamento, que fortaleceu a Razão de ser da Campneus: garantir a qualidade em servir soluções ao setor automotivo.

Uma vez que é o cliente quem pode dizer se a empresa garante tal qualidade, no Programa Elogiado, este ganhou espaço para fazer elogios ao serviço prestado. O programa também se estendeu à Matriz, pois a Campneus acredita que qualidade em servir inicia-se no **serviço a quem serve o cliente**. Assim, os empregados das lojas também puderam elogiar colegas da Matriz que os auxiliam no dia a dia.

A mecânica para promover o engajamento com o programa e, assim, impulsionar a Visão da empresa consistiu em classificar e reconhecer os empregados elogiados por categorias, conforme o número de elogios recebidos, o que estimulou a melhoria individual de performance e ainda gerou o reconhecimento entre colegas.

23 materiais online e offline para clientes e empregados foram produzidos nesta ação



 Ciclo de Divulgação e Reconhecimento:

10 elogios divulgados na intranet por semana

Publicação de ranking mensal do programa

Entrega bimestral de bottons aos elogiados

Divulgação bimestral dos elogios a clientes

fase 4: implementação



3 Histórias de Valor

Criada para incentivar a equipe a contar histórias de prática dos Valores, demonstrando a Crença da empresa e como a Pirâmide de Valores da Campeus é construída em suas atividades do dia a dia, a ação possibilitou a identificação de comportamentos inspiradores alinhados à sua cultura.

As Histórias de Valor foram captadas apenas por indicação de colegas e líderes e avaliadas por uma comissão composta por membros da empresa e da 4CO, de forma a promover a valorização dos profissionais por meio de um reconhecimento isento e justo.

Os empregados reconhecidos ainda foram nomeados “Guardiões dos Valores” - aqueles que praticam esses princípios e devem incentivá-los em seu dia a dia.

15 materiais online e offline foram produzidos nesta ação

HISTÓRIAS DE VALOR
VALORES DE CAMPEÃO

Compartilhe a história de um colega que seguiu nossos valores e conquistou um cliente. Siga o perfil **Histórias de Valor** aqui na intranet: quem conhece, reconhece!

História de Equipe 3C
contada por Márcio Cardoso
sobre Aline Silva Agne – CV Florianópolis

“ Quando entrou em nossa empresa e assumiu o atendimento à região da Serra Gaúcha, em 2016, a colaboradora Aline Silva Agne não conhecia nada sobre os nossos produtos. Por meio de sua proatividade, força de vontade e ética, em pouco tempo evoluiu muito, mas muito bem. Hoje, é a vendedora que mais entrega em volume no estado do Rio Grande do Sul e, mais importante do que os números, é o profissionalismo de suas atitudes. Aline é muito comprometida com a empresa e com os clientes. Temos vários retornos positivos sobre o seu trabalho, por isso, acredito que Aline tenha o perfil que devemos buscar para o nosso quadro de colaboradores: ela representa os 3C (comprometida, capacitada e conectada). Também existe nela muita coragem para assumir novos desafios: estudou as características de produtos e padrões, conectou-se com o mercado e inovou no atendimento ao setor. É um ótimo exemplo de uma boa execução e superação.

História de Coragem
contada por Fernando Dias
sobre Camila Alves – São Sebastião do Paraíso

“ Em meados de 2016, o gerente da filial de São Sebastião do Paraíso, em Minas Gerais, desligou-se da empresa. Devido à localização da cidade, a unidade ficou com o posto em aberto por praticamente um ano. Nesse período, Camila Alves, colaboradora que iniciou sua história na Campeus como assistente administrativa e depois passou a atuar como vendedora, assumiu as responsabilidades da função, mesmo não tendo sido designada para o cargo oficialmente. Sua atuação sempre foi respeitada pelos colegas, pois ela direcionava todas as demandas da unidade com muita eficiência. Em reconhecimento à sua atitude frente aos desafios – uma característica relacionada ao nosso valor Coragem –, Camila foi promovida a gerente da unidade, e toda a equipe está muito feliz e satisfeita com sua promoção.

Publicação das Histórias de Valor na intranet

Reconhecimento dos empregados “Guardiões dos Valores”

Após um ano da implementação da plataforma **Marca de Campeão**, a participação ativa e constante dos empregados nas ações, bem como dos clientes por meio do envio de elogios, e a manutenção do Programa Elogiado pela empresa demonstram a eficácia da estratégia inovadora do planejamento desenvolvido pela 4CO para promover o reconhecimento esperado pelos empregados e o objetivo de ritualizar os indutores da cultura. Paralelamente, os indicadores reiteram os resultados positivos das ações e seu legado:



▶ 1.661 elogios
recebidos

▶ 551 empregados
elogiados

50%
dos empregados
receberam pelo
menos 1 elogio

Manutenção
do Programa
Elogiado
internamente
pela Campneus



▶ 10 histórias
captadas

▶ 6 empregados
reconhecidos como Guardiões dos Valores