

 @lagoaodonto

 lagoaodontologiaintegrada.com.br



lagoa  
ODONTO

Código  
de Cultura

# A HISTÓRIA DA DIRETORA

## O ANO ERA 1974.

Daniela Moço nascia na zona rural da pequena cidade de Bariri-SP. O pai, João Claudio Moço, filho mais novo de uma família de 9 irmãos de descendência portuguesa, era agricultor. A mãe, Gislene Fátima Pegorin, era de origem humilde com raízes também no campo. Daniela foi criada ao lado dos avós maternos e paternos, em um ambiente de amor e carinho. Sem luxos, muito pelo contrário. Sobrevivia da venda do leite que o pai ordenhava das vacas ainda de madrugada. A mãe aproveitava o excedente para fazer queijos. E era desse rendimento, do leite e do queijo, que a pequena Dani – Nelinha, para a família - foi criada.

Aprendeu cedo a importância de ajudar em casa e, na adolescência, passou a ajudar os pais. Durante a semana, lavava latões de leite e auxiliava na criação do gado. Não foram poucas as vezes que foi vista em cima do cavalo, cercado o gado. Aos finais de semana ia para a feira vender o queijo que a mãe produzia.

Sonhava em atuar na área de saúde. Os pais sacrificaram o que não tinham para conseguir dar estudos para ela. Saiu de casa cedo para estudar: primeiro em Bauru, no interior paulista. Depois, na capital. A recompensa veio com o ingresso na Faculdade de Odontologia de Lins, no ano de 1994.

Mal sabia ela que os maiores desafios estavam por vir. Após se formar, em dezembro de 1997, se propôs a desbravar outros horizontes. No dia 10 de janeiro de 1998, Daniela embarcava em um ônibus para, por sugestão de primos dentistas, conhecer uma longínqua cidade no oeste do Paraná: Cascavel.

E em Cascavel começou a carreira de dentista. O primeiro consultório em um bairro da periferia, sem estrutura e com pouco conhecimento. A garra e a determinação a levaram a criar uma clientela apaixonada e fiel. Ali já despontava seu propósito de cuidar de pessoas com carinho e empatia. Alternava atendimentos em outros consultórios de terceiros, nas cidades da região.

E assim prosperou teve uma carreira técnica, com muito amor e muitas dificuldades. Nesta época, já estava casada com o jornalista Marcos Giraldi, que atuava em veículos de comunicação de Cascavel. Os filhos nasceram e a vida parecia bem encaminhada. Até que uma nova reviravolta aconteceu.

Em 2013, em meio a uma crise no então trabalho, Marcos recebeu uma proposta para atuar em Florianópolis-SC. Desafiada, Daniela aceitou deixar toda a história construída em 15 anos no oeste do Paraná e reiniciar a jornada. Vendeu o consultório, encaixotou a mudança e, em julho daquele ano, desembarcava na Ilha da Magia.

Quase um ano depois de chegar a Florianópolis, surgiu a proposta de sociedade com a dra Cristina Zacarias. Em 2014, Daniela começava a atuar na Lagoa Odonto.



# A HISTÓRIA DA



## EM 2002 LANÇAVA-SE A SEMENTE PARA A LAGOA ODONTO.

Primeiro consultório da Dra Cristina Zacharias, na principal avenida da Lagoa da Conceição, numa época em que a internet era discada e não existiam redes sociais. O marketing era o "boca a boca".

E foi assim que a Dra Cristina se apresentou à Lagoa da Conceição e bairros próximos. Seis anos depois, em junho de 2008, o consultório mudou-se para o Via Lagoa Shopping. Consultório com duas cadeiras, vista para a Lagoa. E o consultório passou a ser uma clínica ao incorporar novos profissionais. Surgia a CZ Odontologia, precursora da Lagoa Odonto.

Os parceiros dentistas se conheceram neste espaço perpetuando parcerias que permitiram à clínica ter atendimento em várias especialidades.

Em 2014, a CZ Odontologia entrava em uma nova fase, com a entrada da dra Daniela Moço Girdi na sociedade com a dra Cristina. Nova mudança de nome: surgia a Lagoa Odontologia Integrada.

A união das competências colocou a clínica em um novo patamar, que levou à expansão do espaço físico em 2019, quando foi incorporada à estrutura existente uma nova sala com objetivo de dar mais comodidade e conforto para os pacientes. A mudança não foi só física, mas também de identidade: a clínica passou a ser chamada de Lagoa Odonto com o propósito de buscar uma maior conexão com a natureza e com o clima da Lagoa da Conceição.

Em 2020, o mundo parou! Mas a Lagoa Odonto não! Com apoio de mentorias e uma nova mentalidade no atendimento, a Lagoa Odonto se manteve firme durante o período de isolamento social provocado pela Pandemia de Covid-19.

O novo momento provocou mudanças internas. Os desafios provocados pela pandemia exigiram novas estratégias e um realinhamento de objetivos pelas sócias. Elas decidiram desfazer a sociedade, mas não a parceria. Dra Daniela adquiriu a parte da dra Cristina, que seguiu atendendo como parceira da Lagoa Odonto.

Marcos Girdi, que já atuava como mentor empresarial, assumiu como sócio da Lagoa Odonto e a clínica passou por uma adequação. A ideia era transformar a clínica em uma empresa estruturada e com planejamento para expandir. Um novo modelo de negócio foi incorporado, com estratégias financeiras, de marketing, vendas e um novo estilo de liderança.

A tecnologia foi ainda mais incorporada a uma cultura totalmente focada na satisfação do cliente. E essa nova mentalidade empresarial alavancou ainda mais o crescimento da Lagoa Odonto, hoje referência na área de odontologia na região leste da Ilha de Santa Catarina.

# IDEN TIDA DE

LAGOA ODONTO  
NÃO É SÓ UM  
NOME.

*É UMA IDENTIDADE!!!*

SIGNIFICA CONEXÃO COM  
A PERFEIÇÃO DA CRIAÇÃO  
REPRESENTADA PELA  
NATUREZA E O SERVIÇO  
ÀQUELE QUE ESTÁ NO  
CENTRO DESSA CRIAÇÃO,  
O SER HUMANO.

A Lagoa Odonto é mais que uma clínica odontológica: é a concretização de um propósito de vida voltado às pessoas. Ainda na adolescência os sócios Marcos e Daniela entenderam que a comunhão com Deus e o foco nas pessoas dariam sentido a tudo o que fizessem. E eles se propuseram a fazer diferença na vida de quem cruzasse seus caminhos.

Dois pilares: **Deus e pessoas!!!**

Estar na Lagoa da Conceição, em Florianópolis, conectou de forma profunda esses dois elementos. Deus presente na natureza exuberante, na perfeição da Criação. E as pessoas como imagem e semelhança do Criador. A Lagoa Odonto é a expressão dessa conexão. O nome traz a identificação com a Lagoa e com a natureza. A logo traz as cores de 3 elementos da natureza que são encontrados em abundância na Lagoa da Conceição: terra, água e ar.

Mais do que uma marca, a Lagoa Odonto é a conexão com a natureza, com o espírito de liberdade deste pedacinho de terra e a concretização do propósito de impactar a vida das pessoas que buscam Florianópolis para viver a Liberdade e a Conexão com a energia universal representada pela exuberante natureza da Criação.

# ACREDITAMOS...

- Que temos um propósito e este propósito nos move a sermos melhores a cada dia.
- Que nossas crenças são autorrealizáveis e, portanto, somos responsáveis pela criação do nosso mundo exterior.
- Que somos parte da transformação que o mundo precisa!
- Que as pessoas são a imagem e semelhança de Deus e, portanto, devem ser tratadas como seres espirituais que vivem uma experiência física.
- Que cada um é um e que a individualidade que nos faz diferentes é o complemento que nos ajuda a chegar perto da perfeição.
- Que somos um time de alta performance, e um time de alta performance não se contenta com o bom, vai sempre atrás do excepcional.
- Que somos um time de excelência e, por termos a excelência em nosso DNA, fazemos entregas extraordinárias!
- Que time existe para ganhar campeonato e, portanto, os resultados são a expressão do nosso entrosamento.
- Que todos somos responsáveis pelo sucesso da Lagoa Odonto.
- Que somos responsáveis pelo sucesso uns dos outros e, assim, nos preocupamos e ajudamos nossos parceiros a serem cada dia melhores.
- Que a Lagoa Odonto é a melhor empresa para se trabalhar que existe!
- Que podemos e devemos nos desenvolver continuamente.

Acreditamos que é possível viver em um mundo onde as pessoas se respeitem, se amem e contribuam uns com os outros. Que a conexão entre as pessoas torna a vida mais leve e prazerosa. Que o serviço odontológico é apenas um meio de impactar a vida de nossos clientes e fazê-los viver uma experiência de amor e acolhimento. Que podemos transformar vidas, realizar sonhos e contribuir com a vivência do Reino de Deus na terra.



NOSSO PROPÓSITO

# Transformar Vidas & Realizar Sonhos

“Assim brilhe a luz de vocês diante dos homens, para que vejam as suas boas obras e glorifiquem ao Pai de vocês, que está nos céus.” *(Mateus 5,16)*

loof

# VISÃO DE GOVERNO

Todo empreendimento é iniciado por um sonho. Esse sonho é transformado em uma visão por um visionário. Quando essa visão se torna pública, ela ganha poder. Nossa visão nos inspira e nos conecta com um futuro maravilhoso, ela é exatamente como nos enxergamos em 2027 e em 2032.

## VISÃO 2027

PALAVRA-CHAVE DA VISÃO:

### CONSOLIDAÇÃO

Em 2027, o modelo de gestão lucrativo e humanizado na odontologia está consolidado e é objeto de benchmarking de outras clínicas.

### Elementos da Visão

- Em 2027, a Lagoa Odonto está consolidada como uma empresa autogerenciável e que é referência na região Leste da Ilha de Santa Catarina.
- Temos um faturamento de R\$ 4 milhões no ano e lucratividade de 25%.
- Nossos gerentes são prósperos e lideram a empresa com amor e pertencimento, pois têm salários dignos e participação nos lucros.
- Temos 4 cadeiras funcionando plenamente, todas com dentistas parceiros conectados com nossa cultura e que têm orgulho de fazer parte do time Lagoa Odonto.
- Atendemos milhares de pacientes que são impactados pelo atendimento humanizado e que se tornaram fãs da Lagoa Odonto.
- Nosso processo comercial está consolidado, com uma equipe altamente qualificada e que tornou a venda algo natural e fluído.
- O nosso financeiro está organizado e bate metas de lucratividade de forma consistente.
- Os processos funcionam de forma plena e são conduzidos pelos líderes-gestores sem a necessidade de interferência dos diretores. A diretoria atua fortemente no estratégico e no apoio ao tático.

V I S Ã O

# 2032

PALAVRA-CHAVE DA VISÃO:

## EXPANSÃO

Em 2032 estamos vivendo a expansão do projeto de transformação de vidas e realização de sonhos através da odontologia.

### Elementos da Visão

- Em 2032, temos três clínicas: na Lagoa, no Campeche e no Continente.
- Nosso faturamento anual é de R\$ 20 milhões nas três empresas e lucratividade de 25%.
- Cada clínica é conduzida por equipes que trabalham com autonomia, com processos estruturados em todas as áreas.
- A gestão é eficiente, conduzida por gerentes proativos e apaixonados pela empresa.
- Impactamos milhares de pacientes de toda Florianópolis e temos orgulho de sermos referência em um atendimento humanizado, implantado graças a uma cultura forte e engajadora.
- Temos parceiros conectados com nosso propósito e que se sentem pertencentes.
- Nossa equipe ama trabalhar na Lagoa Odonto, tem participação nos lucros e autorresponsabilidade que vem de um forte sentimento de donos do negócio.





## NOSSA MISSÃO

# Proporcionar segurança e bem-estar através de um atendimento de excelência em um ambiente leve, agradável e aconchegante.

E para viver essa missão, queremos conosco pessoas que acreditam nisso e queiram ser MISSIONÁRIOS. Nossos parceiros de missão:

- Pessoas de fé
- Pessoas que amam pessoas
- Pessoas com mentalidade empreendedora
- Pessoas que queiram evoluir permanentemente
- Pessoas transparentes e com visão de dono
- Pessoas proativas, que não se contentam com a mediocridade
- Pessoas que tenham autorresponsabilidade
- Pessoas que gostam de trabalhar em equipe





# valores

Valores são a base para nosso crescimento, desenvolvimento, vivência da missão e contribuição para nosso propósito. São nossos valores que norteiam nossas decisões e ações.

*E nossos valores são:*

- **FÉ**
- **ENCANTAR PARA FIDELIZAR**
- **TIME CAMISA 10**
- **ENTREGAS EXTRAORDINÁRIAS**
- **MELHORIA CONTÍNUA**
- **INOVAÇÃO E TECNOLOGIA**
- **MENTALIDADE EMPREENDEDORA**

# Fé

## Como vivemos o Valor

- Acreditando que tudo vem de Deus e que para Ele atuamos;
- Honrando a Deus através de nossos resultados e entregas;
- Trabalhando como se tudo dependesse de mim, crendo e orando como se tudo dependesse d'Ele;
- Todos os dias dedicando um tempo para refletir e agradecer sobre as dádivas que o Senhor nos proporciona;
- Vendo em cada pessoa um filho de Deus, criado à sua imagem e semelhança;
- Agradecendo os desafios que são colocados por Deus para nos qualificar e nos aperfeiçoar.

## Como não vivemos o Valor

- Nos vangloriando das conquistas como se fossem frutos unicamente de nosso esforço;
- Confiando apenas no nosso potencial humano limitado e esquecendo do agir sobrenatural do Pai;
- Esquecendo que temos um propósito e ignorando que este propósito nos foi confiado por Deus para impactar o mundo;
- Reclamando e lamentando os desafios que são colocados por Deus para nos qualificar e nos aperfeiçoar.

# Encantar para Fidelizar

## Como vivemos o Valor

- Procurando entender o paciente na sua essência e de forma integral;
- Proporcionando ao paciente um ambiente agradável, limpo, organizado;
- Sendo educados, cordiais e positivos com cada pessoa que entra em contato com a clínica;
- Sempre oferecendo uma resposta ao paciente, seja qual for a dúvida ou a necessidade dele;
- Acompanhando o paciente em toda a sua jornada na clínica, desde o primeiro contato até o pós-atendimento.

## Como não vivemos o Valor

- Ignorando as necessidades do paciente;
- Atendendo o paciente com displicência e preguiça;
- Sendo mal-educado e deixando o paciente sem respostas quando busca atendimento;
- Quando deixamos o ambiente malcuidado, sujo e sem vida;
- Atrasando as consultas e deixando o paciente esperando um longo tempo na recepção.

# Time Camisa 10

## Como vivemos o Valor

- Atuando de forma conjunta e buscando apoio dos colegas em cada desafio;
- Oferecendo ajuda sempre que necessário;
- Entendendo que somos um time e um time atua junto para ganhar campeonatos;
- Sendo assertivos na comunicação, independentemente da situação;
- Acolhendo o parceiro de jornada e fazendo-o se sentir pertencente;
- Contribuindo com a evolução do parceiro.

## Como não vivemos o Valor

- Sendo egoísta e ignorando as necessidades do time;
- Jogando sozinho, como se um único jogador pudesse ganhar campeonato sem ajuda dos parceiros;
- Deixando de compartilhar as conquistas;
- Negando-se a apoiar e ajudar o parceiro de jornada quando ele precisar de ajuda;
- Com “trairagens”, fofocas e puxadas de tapete.

# Entregas Extraordinárias

## Como vivemos o Valor

- Tendo profissionais de excelência em todas as especialidades;
- Elaborando um planejamento detalhado, conectado com a necessidade do paciente e tecnicamente próximo da perfeição;
- Acompanhando o paciente com dedicação e amor em todas as etapas do tratamento;
- Sendo didático na explicação do diagnóstico, do processo e dos resultados a serem alcançados;
- Oferecendo ao paciente as melhores tecnologias para o caso dele;
- Cultivando a cultura de sucesso do cliente e gerando overdelivery.

## Como não vivemos o Valor

- Não conhecendo o que é importante para cada um dos clientes.
- Sendo escasso e entregando apenas aquilo que foi combinado
- Tratando o paciente como se fosse “mais um”
- Fazendo improvisações no tratamento
- Deixando dúvidas sobre como o tratamento será realizado
- Com improdutividade e ineficiência na execução das tarefas

# Melhoria Contínua

## Como vivemos o Valor

- Tendo uma mentalidade PDCA, com clareza dos processos, checagem dos resultados e ações permanentes de melhoria;
- Entendendo que a cobrança é fundamental para evoluirmos como pessoas e como profissionais;
- enxergando no “erro” uma oportunidade de melhoria;
- Estando abertos para feedbacks;
- Fornecendo feedbacks aos colegas em todas as circunstâncias;
- Avaliando semanalmente os resultados e buscando meios de melhorá-los.

## Como não vivemos o Valor

- Acreditando que sabemos tudo e que não precisamos evoluir;
- Sendo reativos aos feedbacks e se defendendo quando provocados a avaliar nossa atuação;
- Não dando atenção aos resultados nem aos processos;
- Ignorando os treinamentos e as oportunidades de melhoria oferecidas pela empresa;
- Estando desconectados da realidade do mercado e se fechando na bolha do “está bom assim!”.

# Inovação e Tecnologia

## Como vivemos o Valor

- Investindo permanentemente em equipamentos que proporcionem segurança e excelência ao paciente;
- Estando conectados às novidades do mercado;
- Nos atualizando constantemente de acordo com as tendências empresariais e tecnológicas;
- Estendendo o conceito de inovação e tecnologia para todas as áreas da empresa;
- Participando de treinamentos de forma constante;
- Tendo no orçamento da empresa recursos permanentes para investir em tecnologia.

## Como não vivemos o Valor

- Desconectados do que acontece no mercado empresarial e odontológico;
- Estando fechados às novidades;
- Se contentando com “mais do mesmo”;
- Ignorando a importância de investir em novas ideias, em equipamentos e em tecnologia de ponta.



# Mentalidade Empreendedora

## Como vivemos o Valor

- Tomando decisões assertivas para resolver o que precisa ser resolvido;
- Assumindo riscos de olho no resultado;
- Tendo coragem de assumir posições, mesmo que contrarie senso comum;
- Criando uma Visão clara e motivadora de futuro;
- Definindo estratégias, planejando e agindo com energia para alcançar a Visão de futuro;
- Buscando sempre novas oportunidades para evoluir;
- Desenvolvendo educação e prosperidade financeira pessoal.

## Como não vivemos o Valor

- Nos acovardando diante dos desafios do dia a dia;
- Jogando a culpa nos outros e fugindo da responsabilidade;
- Vivendo dia após dia sem novas ambições, no estilo “deixa a vida me levar”;
- Nos acomodando e arrumando desculpas para os eventuais fracassos.

# "É num momento de decisão que seu destino é traçado"

Anthony Robbins

Tomamos decisões com critérios claros. E estes critérios são:

## NOSSA VISÃO

Essa decisão nos aproxima ou nos distancia da nossa visão?

## NOSSO VALORES

Essa decisão fere ou fortalece nossos valores?

## NOSSA ESTRATÉGIA E GESTÃO

Essa decisão está baseada na nossa estratégia e na nossa gestão?

## NOSSO PRINCÍPIO DE TOLERÂNCIA ZERO

Essa decisão está pautada na lista de tolerância zero?

Princípios de

# TOLERÂNCIA ZERO

1. Desrespeito com o colega e com pacientes
2. Mentira
3. Deslealdade
4. Criticar a pessoa (qualquer pessoa)
5. Falta de comprometimento com o resultado da empresa
6. Roubo
7. Agressividade
8. Falta de higiene e de cuidado com a imagem pessoal
9. Falta de zelo com o local de trabalho
10. Mimimi

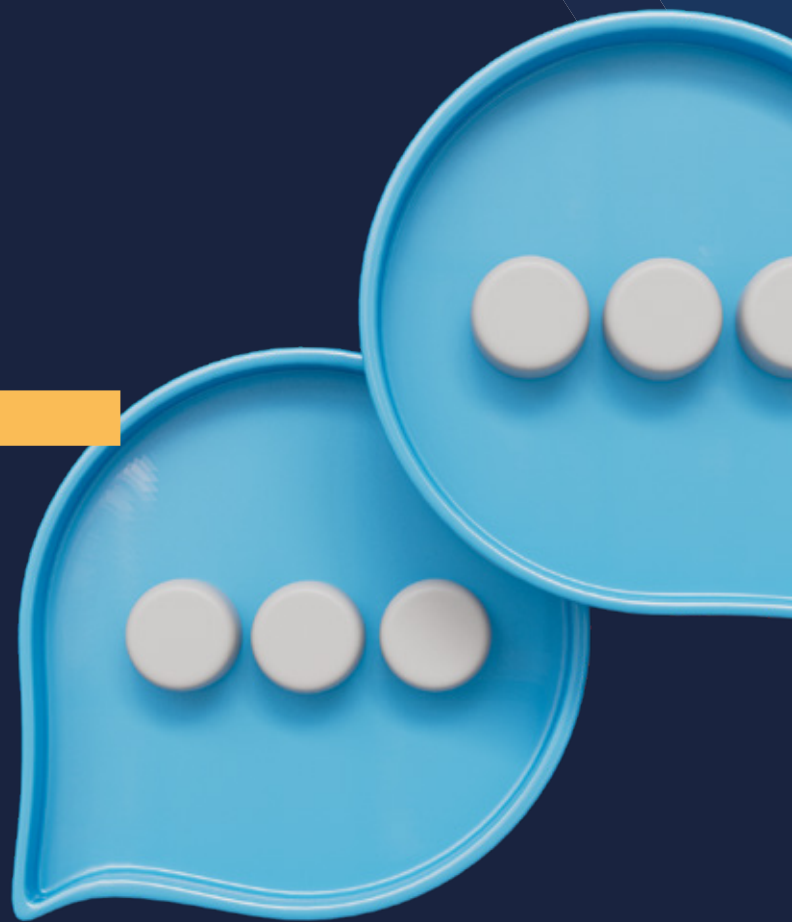


# A política das 3 conversas

# TTL

Acreditamos que não existem pessoas incompetentes, existem pessoas que podem estar ocupando uma posição errada, desalinhadas ou estarem desqualificadas. Por isso temos a política das 3 conversas; treinamos, treinamos e liberamos.

Quando a pessoa se encaixa em algum ou mais dos princípios de tolerância zero, ela sempre será ouvida. Se preciso for, será orientada e treinada, mas, se não houver progressão, ela será liberada para ser feliz e trabalhar num lugar que faça mais sentido para ela.





# energia

Acreditamos que a energia do ambiente é primordial para se alcançar resultados extraordinários. Assim, temos estratégias para manter o time sempre motivado e engajado. ***E essas estratégias estão baseadas em 3 pilares:***

## Gratidão

A Gratidão nos ajuda a colocar o foco na potencialidade. Quando agradecemos, nossa mente se conecta com tudo de bom que Deus e o Universo está nos proporcionando. Procuramos sempre manter um ambiente de gratidão. Inclusive nos momentos em que a maioria das pessoas lamentaria, nós agradecemos!

## Reconhecimento

Os resultados são fruto das ações e, como Time Camisa 10, sabemos reconhecer o esforço, a dedicação e as atitudes que contribuem com este resultado. Mantemos uma política de premiação e feedbacks positivos que contribuem para manter o time com o moral e com a autoestima elevados.

## Pertencimento

Todos fazemos parte de um sistema que tem um propósito claro. Todos somos importantes para o bom funcionamento desse sistema. E dentro dos nossos rituais de geração de energia, temos o hábito de ouvir a todos e de dar a oportunidade para que todos contribuam com o crescimento da empresa.



# resultado

Somos uma empresa comprometida com os RESULTADOS. E, para nós, resultado não é só financeiro. Diante disso, deixamos claro para todos os que fazem parte do nosso sistema o significado de resultado e a forma como buscamos esses resultados.

## PARA NOSSA EMPRESA

Bater as metas de faturamento com lucratividade e segurança de caixa, construir e potencializar a empresa conforme o planejamento, objetivos e projetos estratégicos, gerando Equity em um negócio profissional e relevante

## PARA NOSSOS COLABORADORES E PARCEIROS

Ter suas necessidades essenciais atendidas, ser respeitado, ser inspirado a viver seu propósito, construir prosperidade financeira por meio de uma renda digna e oportunidade de participação nos resultados da empresa, se desenvolver pessoal e profissionalmente, ter condições de crescer e viver sua melhor versão e poder se orgulhar de pertencer a uma empresa relevante e com propósito.

## PARA NOSSOS CLIENTES

Um tratamento odontológico que ofereça segurança, bem-estar e a possibilidade de sorrir de forma plena, com as melhores técnicas e com as tecnologias mais alinhadas com a necessidade do nosso cliente, em um ambiente agradável, prazeroso e familiar.

## PARA A SOCIEDADE

Impacto positivo na comunidade da Lagoa da Conceição, uma empresa que gera empregos e oportunidades de negócios, que gera prosperidade em suas transações comerciais e que gera impacto por meio de doações para obras assistenciais.

## Somos a Lagoa Odonto

Somos filhos de Deus, criados para honrar e respeitar a Criação através da natureza e para servir àquele que está no centro de Criação: o ser humano na sua essência e integralidade. Temos um propósito claro, e o nosso propósito é Transformar Vidas e Realizar Sonhos.

## Somos a Lagoa Odonto

Temos um modelo de gestão lucrativo e humanizado na odontologia. Geramos resultados para sócios, colaboradores, parceiros e clientes. Formamos um time apaixonado, engajado, próspero e feliz por viver uma missão. E nossa missão é proporcionar segurança e bem-estar através de um atendimento de excelência em um ambiente leve, agradável e aconchegante.

## Somos a Lagoa Odonto

Somos movidos pela Fé, motivados para Encantar e Fidelizar, unidos pelas competências de um Time Camisa 10, focados em Entregas Extraordinárias, inspirados a evoluir através da Melhoria Contínua, conectados com o que é de mais moderno nas áreas de Inovação e Tecnologia e ousados a viver com uma Mentalidade Empreendedora.

# Somos a Lagoa Odonto

