

# Gestão de Pessoas

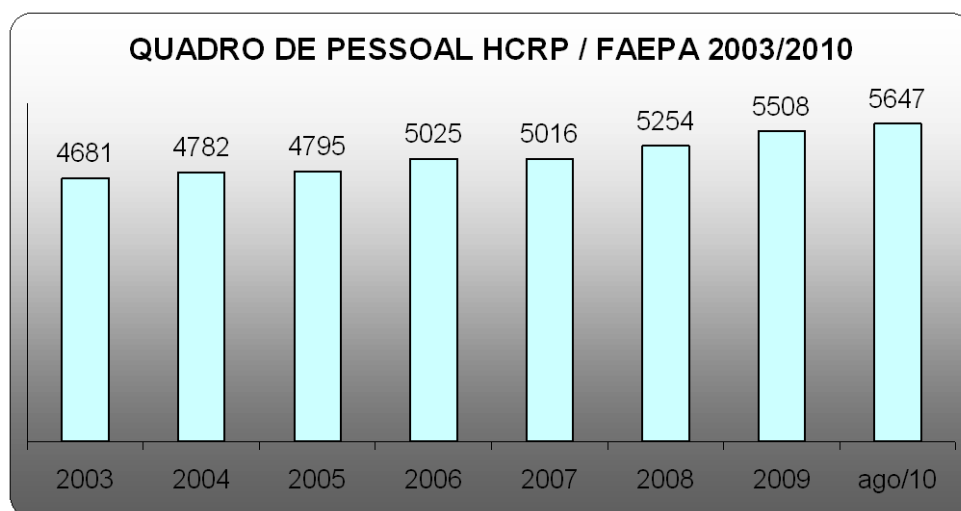
A Gestão de Pessoas é elemento fundamental no planejamento estratégico da Instituição, na consecução de suas finalidades e missão institucional. Suas diretrizes básicas são: valorização pessoal, qualificação profissional, motivação para o trabalho e a melhoria da qualidade de vida. Tudo isso alinhado à segurança e a preservação da saúde no ambiente de trabalho.

Em 12/03/2003, o Senhor João Roberto de Freitas reassume a Diretoria do Centro de Recursos Humanos, com o objetivo de modernização, aprimoramento da gestão e a busca de maior produtividade, estratégias adotadas para o enfrentamento da escassez de recursos e da impossibilidade de reposição de pessoal.

Em 06/10/2004, foi designada à Senhora Eloísa do Carmo Santos Herrera à Diretora do Centro de Recursos Humanos.

## SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO

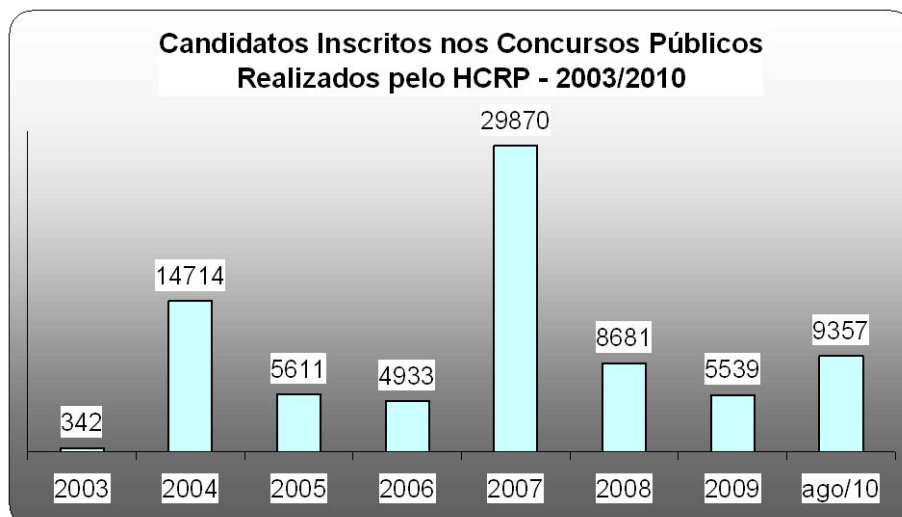
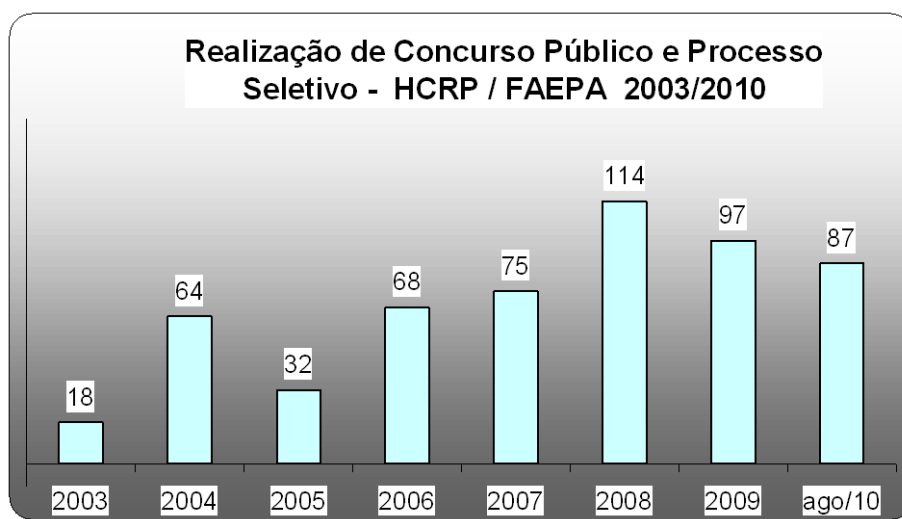
Ao longo dos anos, com a possibilidade de contratação automática de servidores houve um acréscimo de 20,6% no quadro de pessoal da Instituição, suprimindo as necessidades de profissionais em áreas essenciais na Instituição, permitindo a completa ativação das Unidades de Transplante de Fígado e de Medula Óssea. Através da Fundação de Apoio ao Ensino e Pesquisa do HCFMRPUSP – FAEPA, foi possível a contratação de pessoal para preenchimento de funções-atividades inexistentes no quadro de pessoal do HCRP e para suprir necessidades emergenciais.



Atualmente, o quadro de pessoal da Instituição é composto de 4485 servidores do HCRP e 1162 da FAEPA. Além desses, a equipe de empresas terceirizadas soma-se à força de trabalho, constituindo em 238 pessoas, que atuam nas áreas de limpeza e higiene hospitalar, portaria e recepção e vigilância.

Em dezembro de 2007, foi realizado o Processo Seletivo FAEPA para atender a contratação de profissionais em todos os níveis para Hospital Estadual de Ribeirão Preto - HERP, sob a gestão do Hospital das Clínicas, com a interveniência da Fundação de Apoio ao Ensino e Pesquisa – FAEPA.

Entre 2003 a 2010, foram realizados 555 Concursos Públicos e Processos Seletivos pelo HCRP e FAEPA e inscritos 79047 candidatos.



### Centro de Referência da Saúde da Mulher de Ribeirão Preto

A partir de março de 2009, o Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto, com a interveniência da Fundação de Apoio ao Ensino e Pesquisa – FAEPA, celebrou convênio com a Secretaria de Estado da Saúde para gerir o Centro de Referência da Saúde da Mulher de Ribeirão Preto, administrado anteriormente pela Fundação Sinhá Junqueira. Foram incorporados 250 colaboradores ao quadro de pessoal da FAEPA, que faziam parte do quadro da Fundação Sinhá Junqueira e partir daí, a contratação de profissionais para atender o CRSM passou a ser realizada através de Processo Seletivo FAEPA.

### Hospital Estadual de Américo Brasiliense - HEAB

A partir de 01/08/2010, o HCRP assumiu com a interveniência da Fundação de Apoio ao Ensino e Pesquisa – FAEPA, a gestão do Hospital Estadual de Américo Brasiliense – HEAB, também mediante convênio com Secretaria de Estado da Saúde. Foram incorporados 450 colaboradores ao quadro de pessoal da FAEPA.

### Prêmio Incentivo

A partir de dezembro de 2007, iniciou-se o Pagamento do Prêmio de Incentivo a todos os servidores, em substituição ao vale alimentação fornecido pela FAEPA, o que representou um grande ganho a todos, pelo fato de ser um prêmio em dinheiro, trazendo inúmeros benefícios a todos, dentre eles:

- √ Manter sob controle e em níveis mínimos aceitáveis o absenteísmo na Instituição;
- √ Prêmio é em dinheiro, depositado em conta bancária, atendendo reivindicação antiga de todos servidores deste Hospital;
- √ São depositados, mensalmente, 8 % do valor do Prêmio, na conta do Fundo de Garantia do servidor;
- √ O valor do prêmio é considerado para o cálculo do benefício junto ao INSS, por ocasião da aposentadoria do servidor;
- √ Por ocasião das férias, o servidor recebe também um adicional de 1/3 do valor do Prêmio.

### Processo de Seletivo Interno

Implantado em 2008, o Processo de Seletivo Interno possibilita que os profissionais já contratados, possam participar de avaliação para transferência de local de trabalho, proporcionando a valorização profissional e o aproveitamento dos conhecimentos dos servidores. Foram realizados 06 (seis) processos seletivos internos para funções-atividades de Oficial Administrativo para Serviço de Arquivo Médico, Auxiliar de Serviços Gerais para Serviço de Almoarifado e Seção de Gráfica, Auxiliar de Serviços Gerais para Espaço Digital, Enfermeiro para Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, Oficial Administrativo para o CEAPS e Auxiliar de Serviços Gerais para diferentes áreas da Instituição.

### Integração dos novos colaboradores

A integração dos novos colaboradores é realizada pela Equipe de Treinamento e Desenvolvimento de Pessoal, com uma dinâmica de apresentação dos novos colaboradores, apresentação da missão, visão e valores da Instituição, vídeo institucional, manual de direitos e deveres, e palestras de profissionais sobre apresentação do Hospital, políticas de Recursos Humanos (férias, licenças, jornada de trabalho, marcação de ponto, faltas, afastamentos, desligamentos, benefícios e outros), qualidade de vida e ginástica laboral, CIPA, utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), imunização, entre outros.

### Avaliação de Desempenho

A Avaliação de Desempenho foi aplicada, nos anos de 2009 e 2010, pelos responsáveis a todos os colaboradores envolvidos no Sistema da Qualidade da Divisão de Laboratórios de Análises Clínicas, que analisaram o processo de trabalho, o cumprimento de metas estabelecidas e o desempenho da equipe/colaborador, identificando fatores limitadores relacionados ao planejamento, gestão, capacitação, condições de trabalho, com vistas a subsidiar a política de gestão, especialmente a de pessoas, o programa de capacitação e qualificação dos serviços prestados à comunidade, com o objetivo de promover o desenvolvimento Institucional.

A competência laboratorial é uma etapa muito importante para a garantia da qualidade. É realizada para monitorar, avaliar e melhorar o desempenho da qualidade do laboratório, garantindo a credibilidade dos dados do teste ou resultados dos exames.

O processo de avaliação contribuirá para o desenvolvimento individual do colaborador, das equipes e da instituição no que se refere ao alcance das metas estipuladas coletivamente.

O processo de Avaliação de Desempenho é contínuo e permanente com início na data do exercício da função e deve registrar o desempenho no período de 12 (doze) meses.

### Promoção

O Governo de São Paulo, no dia 30/12/2009, publicou no Diário Oficial de SP, o edital do concurso de promoção pelo mérito na área meio, instituída pela Lei Complementar 1.080/2008, valorizando o servidor que possui grau de escolaridade (graduação ou pós-graduação) superior àquele exigido inicialmente para ocupar o cargo e comprovou ter adquirido competências adicionais às que detinha quando ingressou na função. As habilidades e os conhecimentos técnicos adicionais foram avaliados com a aplicação de dois exames, via Web, pela FGV (Fundação Getúlio Vargas), no período de 24/05 a 16/07/2010, em centro de testes credenciados.

O servidor para concorrer à promoção foi necessário o preenchimento de alguns requisitos ter no mínimo cinco anos de efetivo exercício no setor público. Os servidores que ocupam os cargos de nível intermediário, que exigem ensino médio (Oficial Administrativo, Oficial Operacional e Oficial Sociocultural), devem possuir um diploma de graduação. Já os funcionários públicos em cargos que exigem nível universitário (Analista Administrativo, Analista de Tecnologia, Analista Sociocultural e Executivo Público) devem possuir pós-graduação ("stricto ou lato sensu").

Conforme preconiza no Artigo 9º, do Decreto nº 54779/2009 “O concurso de promoção será realizado a cada 2 (dois anos), sempre no segundo semestre.

*Parágrafo único - O concurso de que trata o “caput” deste artigo será precedido de publicação de edital que regulamentará o certame e os demais aspectos disciplinadores da matéria”.*

Foram inscritos no Concurso de Promoção 139 servidores, desses 98 efetuaram os exames, foram aprovados 65 servidores que obtiveram nível final igual ou superior à 03 (três) e 33 foram reprovados, não fazem jus à promoção, uma vez que obtiveram o nível final igual ou inferior a 02 (dois).

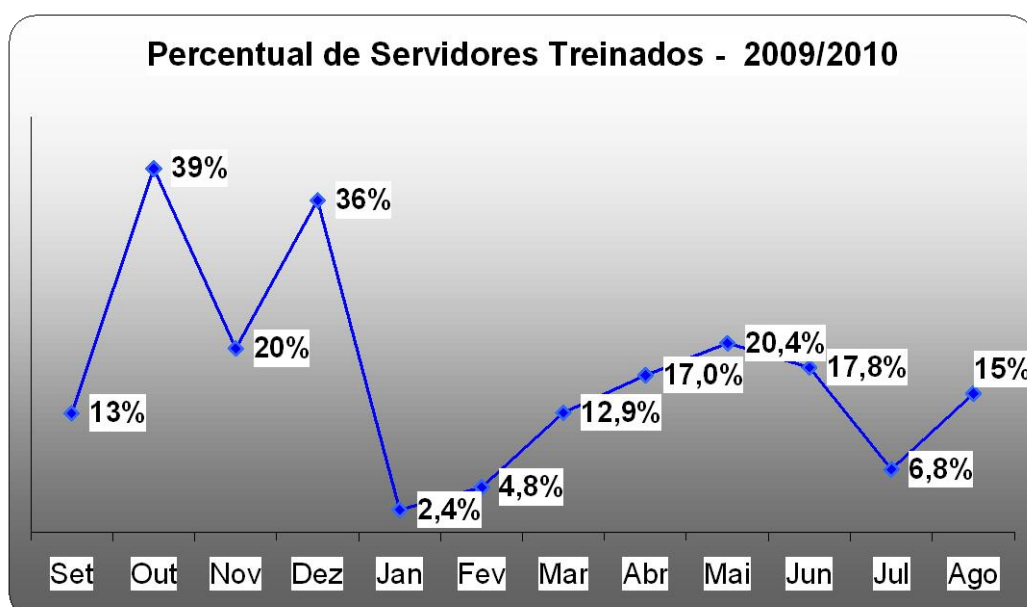
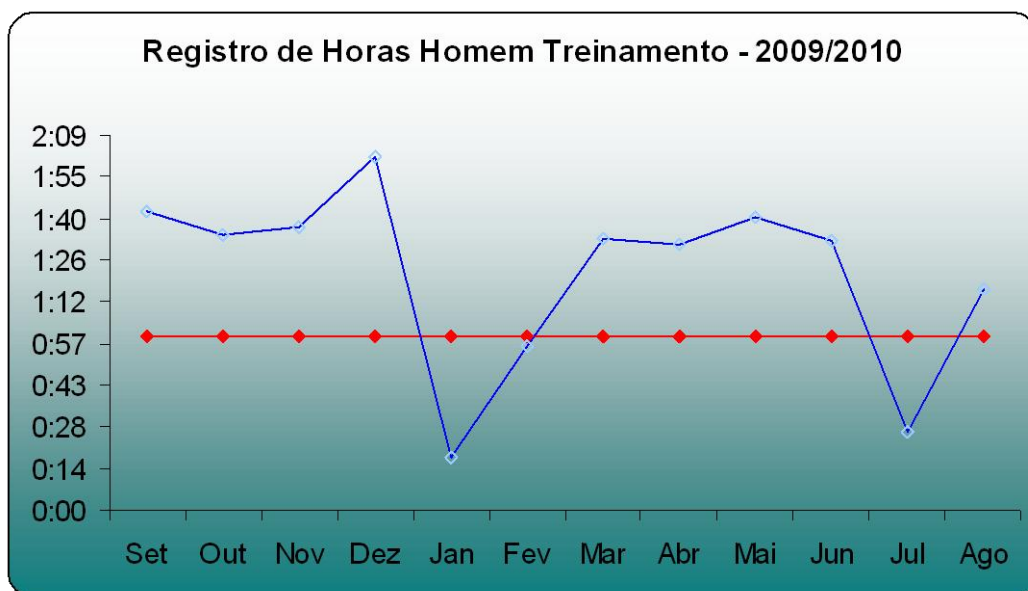
O servidor aprovado nos exames de avaliação receberá um aumento de 40% no salário-base, passando da referência 1 para referência 2.

## **FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL**

Com o objetivo de aprimoramento do pessoal e conseqüente melhoria no desempenho das atividades, o HCFMRP-USP através de suas unidades, promoveu e/ou coordenou cursos, jornadas, simpósios, congressos, programas de reciclagem e Campanhas Educativas e Preventivas.

O Programa "Rodas do Saber" abordou vários temas que são oferecidos por facilitadores aos funcionários. As unidades interessadas solicitaram à Equipe de Treinamento e Desenvolvimento de Pessoal, que analisou as necessidades da área e de seus funcionários. Essas rodas do Centro de Recursos Humanos aconteceram nos anos de 2005 e 2006, no próprio local de trabalho, ou outra área, com duração de uma hora à uma hora e meia, sempre com a presença de um facilitador do Hospital, onde foram debatidos temas de interesse, aumentando o conhecimento e o comprometimento de cada um servidor sobre o assunto em pauta.

Compõe o Plano de Metas da Instituição, os indicadores de Registro Horas Homem Treinamento e Percentual de funcionários treinados por classificação de área, com meta 1 hora/treinamento/servidor e apresentar informação do percentual de funcionários treinados, respectivamente.



## Gesthos – Gestão Hospitalar

No início de 2003, o Ministério da Saúde, através do Projeto REFORSUS, ofereceu aos hospitais credenciados a possibilidade de capacitar seu corpo administrativo com um curso de gerenciamento hospitalar à distância, a fim de apoiar o fortalecimento da gestão pública, via promoção e difusão de conhecimento sobre os recursos, processos e tecnologias disponíveis para a melhoria da qualidade da gestão nos serviços de saúde aplicados à nossa realidade.

O objetivo do Gesthos foi de fornecer instrumental teórico, técnico e metodológico aos profissionais das unidades de saúde integrantes do SUS, capacitando-os em gestão hospitalar, para que alcance um melhor gerenciamento dos recursos humanos, materiais, financeiros, tecnológicos e, por fim, da rede assistencial que compõe o sistema público de saúde no Brasil.

Na ocasião, o recurso do treinamento à distância nesta área, foi inédito no SUS, estratégia utilizada pelo projeto para que um maior número de estabelecimentos de saúde do país fosse alcançado, dada as distâncias geográficas para um treinamento presencial, além do menor custo e de não necessitar retirar os servidores de seu local de trabalho.

A modalidade de Educação a Distância (EAD) permitiu que todos trabalhem de forma independente, dispondo de recursos para avançar, retroceder e rever seus conhecimentos em função do seu próprio ritmo de estudo e segundo suas disponibilidades de horário.

Os 25 participantes, em outubro/2003, elaboraram um Plano de Modernização gerencial, aplicando um conjunto de conhecimentos, possibilitando as soluções para os problemas diários do Hospital.

O trabalho foi intitulado de “Caracterização do Nível de Cuidado da Demanda de usuários encaminhada o HCFMRP-USP”, que sistematizou informações através das guias de referência e das fichas de regulação médica, que permitiram a melhoria da inserção do Hospital na rede assistencial do SUS, além de possibilitar o cumprimento do seu papel de Hospital terciário.

## MBA – Gestão de Organizações em Saúde

Em 2003, incentivando o aprimoramento de práticas gerenciais que possibilitem maior eficácia e eficiência na aplicação de recursos, bem como profissionalizar e qualificar a gestão hospitalar no âmbito do Sistema Único de Saúde, a Diretoria da FAEPA firmou contrato com a Fundação para a Pesquisa e Desenvolvimento da Administração, Contabilidade e Economia – FUNDACE, visando a realização do Curso de Especialização – MBA – Gestão de Organizações de Saúde, que teve como público alvo os docentes da FMRPUSP e os servidores da FAEPA e do HCFMRP. Com esta iniciativa, a FAEPA, que assumiu aproximadamente 50% do valor do curso e viabilizou a qualificação de 45 profissionais.

## Curso de Aperfeiçoamento em Gestão Hospitalar

O Curso de Aperfeiçoamento em Gestão Hospitalar, foi ministrado a 40 servidores da Instituição, no período de 2008 a 2010 pela FUNDACE, com financiamento da FAEPA, a fim de capacitar servidores que exercem funções gerenciais ou atuam em áreas de apoio, para que possam aperfeiçoar sua qualificação profissional em busca de maior eficiência.

## Curso Capacitação Gestão de Pessoas

Com o resultado da Pesquisa de Clima Organizacional realizada em 2008, foi estruturado o Curso de Capacitação Gestão de Pessoas, destinado a todas as unidades administrativas do Hospital. O objetivo do curso é ampliar o desenvolvimento de competências dos líderes para promover visão sistêmica sobre complexo hospitalar. Com carga horária de 76 horas, teve a participação de 30 servidores, para finalizar o curso deverá ser apresentado pelos participantes um Trabalho de Conclusão de Curso - TCC .

A Primeira Turma que concluiu o Curso de Capacitação Gestão de Pessoas, em setembro/2009, apresentaram em cinco grupos, os TCCs:

- 1) Administração de Organizações Liderando Pessoas;
- 2) Análise de Estilos para Obtenção de Comunicação Eficaz;
- 3) Promoção da Modernização nos Processos de Distribuição de Medicamentos para 24 Horas: Um Trabalho entre Equipes na Busca da Melhoria Contínua;
- 4) Programa de Controle ao Tabagismo;
- 5) Relato de Experiência sobre a Gestão Compartilhada Implantada na Unidade de Emergência.

A Segunda Turma do Curso de Capacitação Gestão de Pessoas concluíram 16 servidores e apresentaram em 09/09/2010, em três grupos os TCCs:

- 1) Proposta para Avaliação de Colaboradores com Perfil de Liderança;
- 2) O uso de uma ferramenta de comunicação para treinamento contínuo e formação de habilidades de um líder “coach” em chefias do complexo HCRP;
- 3) O papel da liderança para a Gestão de Pessoas. Estudo de Caso: Reorganização do Setor de Comissões do HCRP.

Dando continuidade ao programa, está previsto para iniciar a Terceira Turma do Curso de Capacitação Gestão de Pessoas em novembro/2010 no HC Campus e outra destinada aos colaboradores do Hospital Estadual Ribeirão Preto.



## Programa de Desenvolvimento Gerencial SemiPresencial - PDG

O Programa de Desenvolvimento Gerencial SemiPresencial - PDG é promovido pela Secretaria de Gestão Pública com parceria da Fundação do Desenvolvimento Administrativo (Fundap), O curso é gratuito, foram oferecidas 1.290 vagas em todo o Estado de São Paulo. As aulas de capacitação se destinam a gestores de todos os níveis de responsabilidade dos órgãos da administração direta e autárquica do Estado.

O PDGSP é formado por três módulos, com carga horária de 100 horas, sendo 72 horas de videoconferência e 28 horas de ambiente virtual de aprendizagem - AVA. O primeiro módulo - Dimensão Estratégica da Gestão Pública, foi realizado no período de 26/11 a 18/12/2009, com duração de 32 horas. O objetivo foi apresentar o processo de produção de políticas públicas e seus desafios no contexto histórico e institucional, destacando a fase do planejamento na perspectiva da gestão por resultados e dos seus instrumentos.

O segundo módulo, Implementação das Ações Governamentais, ocorreu de 16/04 a 21/05/2010, com duração de 48 horas, onde foram abordados conceitos, métodos, técnicas e instrumentos adotados pelas organizações públicas nas estratégias e na gestão dos recursos responsáveis por transformação de ações e serviços em benefícios dos cidadãos.

O último e terceiro módulo, Monitoramento e Avaliação das Ações Governamentais, foi realizado nos dias 20/08 e 10/09/2010, abordando as fontes de dados e as metodologias necessárias para efetuar a análise da efetividade dos programas governamentais.

O curso foi ministrado no pólo da Direção Regional de Saúde – DRS, por meio de videoconferências, com capacidade para 29 participantes, participaram 13 servidores da Instituição, que realizaram atividades presenciais monitoradas e atividades em ambiente virtual de aprendizagem (AVA).

## Curso de Legislação de Recursos Humanos

O Curso de Legislação de Recursos Humanos é promovido pela Fundação do Desenvolvimento Administrativo (Fundap), cujo objetivo é proporcionar aos servidores conhecimentos para a melhoria da execução das tarefas da gestão de Recursos Humanos. O curso é realizado na modalidade à distância, com carga horária de 40 horas. Participaram 36 servidores do Centro de Recursos Humanos e 4 iniciaram o curso em setembro/2010.

### Agita HC - Tenha uma vida mais saudável

O curso é oferecido pelo CEAPS e ministrado pela Equipe de Treinamento e Desenvolvimento de Pessoal, no período de 21/05 a 12/11/2010, com carga horária de 2 horas, das 14 às 16 horas, cujo objetivo é conscientizar os funcionários sobre pequenas ações incrementadas no dia a dia para manter a saúde e qualidade de vida, incentivando a prática de atividades físicas e propondo mudanças de hábito de vida sedentário para um estilo de vida ativo.

### Curso Técnico de Transferência de Pacientes e Ergonomia

Por solicitação do setor de Hotelaria/HCRP, foi realizado em 23/06/2010, o Curso Técnico de Transferência de Pacientes e Ergonomia, com carga horária de duas horas, a fim de orientar porteiros e vigilantes a manter a postura correta, minimizando riscos de lesões, no momento de transferir pacientes para macas e cadeiras de roda.



### Dia do Administrador

Palestra “Finanças Pessoais – Como sair das Dívidas”, proferida pelo Prof. Gilberto Cruz, realizada em setembro / 2003, no Anfiteatro do CEAPS.

Palestra com Prof. Vicente Golfeto "Economia Regional: Setores Dinâmicos" realizada em setembro / 2006, no Anfiteatro do CEAPS.

## I Fórum de Gestão de Pessoas



Em setembro/2009, foi realizado o I Fórum de Gestão de Pessoas com o objetivo de promover o conhecimento de tendências e práticas bem sucedidas sobre Gestão de Pessoas. A contribuição particular de cada palestrante teve como objetivo estimular a cultura de Gestão por Competências, ou seja, de acordo com o conhecimento, habilidade, atitudes e entrega de cada servidor que gera o desempenho, contribuindo assim, para a promoção de um alicerce sólido de qualidade na Gestão de Pessoas do Hospital.



## PROGRAMA DE BENEFÍCIOS

### Vale Alimentação

O Governo do Estado tem concedido aos servidores do HCRP, vales alimentação no valor de R\$ 120,00, através de cartão magnético da empresa VR VALES LTDA.

### Distribuição de Cestas de Natal

A Administração do Hospital, com recursos provenientes da Clínica Civil e FAEPA, distribuiu cestas aos servidores em comemoração à data festiva de Natal.

### Kit Bebê

Por ocasião do nascimento de seus filhos, os servidores são agraciados com um auxílio financeiro para aquisição de enxoval básico para o bebê.

## MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA

### Ginástica Laboral

A partir de dezembro/2007, o Programa de Ginástica Laboral passou a integrar a Equipe de Treinamento e Desenvolvimento de Pessoal. A Ginástica Laboral conta com participação diária de 40 servidores, com duração 20 minutos, duas semanais (Terça e Quinta-feira) ou três vezes por semana (Segunda, Quarta e Sexta-feira), foi observado que a prática regular dos exercícios promove a melhoria das condições físicas do servidor, havendo um aumento na produtividade do trabalho e, estimula o servidor a adotar um estilo de vida saudável.

### Projeto ArteSaúde

O Serviço de Seleção e Desenvolvimento, no período de 2005 a 2008, coordenou o Projeto ArteSaúde, tendo como objetivo proporcionar espaço para manifestação de talentos relacionados às áreas de literatura, fotografia, artes plásticas e cênicas.

### Grupo de Teatro

A valorização do funcionário do HCFMRP-USP tem forte aliado no Projeto ArteSaúde. No caso das artes cênicas, o Grupo de Teatro do HC, desde sua formação, já produziu sete peças e, pelo menos, 26 apresentações realizadas em diversos espaços culturais, internos e externos, com temas direcionados para a preservação da saúde e meio ambiente.



### Challenge Day

O Challenge Day foi realizado em 26/05/2010, durante o dia todo, participaram do evento 90 funcionários, onde foram oferecidas as atividades de dança do ventre, ginástica com a participação da Academia Curves, forró universitário, jogos cooperativos e danças circulares, caminhada e tai chi pai lin.



### I Caminhada em Comemoração ao Dia Mundial sem Tabaco

Iniciativa da Comissão Interna de Prevenção e Controle do Tabagismo e da Ginástica Laboral, a I Caminhada em Comemoração ao Dia Mundial sem Tabaco, ocorreu em 30/05/2010 e contou com a presença de 200 pessoas. O percurso foi realizado no Campus USP Ribeirão Preto, com saída do estacionamento do HCRP.



### Arraiá do HC

Foi realizado em 01/07/2010, com apresentação de um teatro pelos funcionários que participam da ginástica laboral, intitulado de “PANELÃO DO HC EM CARDIM CAIPIRA” e, após houve a apresentação da quadrilha.



### Programa de Hidroginástica para Pacientes Funcionários

O Programa de Hidroginástica para Pacientes Funcionários com 16 sessões, tem por objetivo otimizar o uso da piscina do Instituto de Reabilitação Lucy Montoro, às terças e quintas-feiras, das 16 às 17 horas, para funcionários com possuem indicação médica e fisioterápica para a prática de hidroginástica





## Espaço Digital

O Espaço Digital foi inaugurado em maio de 2006, permitindo aos servidores a inclusão no mundo da informática, estão disponíveis quatro microcomputadores, em esquema de rodízio, pelo período de 30 minutos. O Espaço Digital funciona das 8 às 18 horas, proporcionando aos servidores a oportunidade de efetuar o Recadastramento Anual, pesquisas na Internet para elaboração de trabalhos acadêmicos, visando o aprimoramento profissional e conhecimento tecnológico. Cerca de 1.200 servidores utilizam o espaço digital, mensalmente.

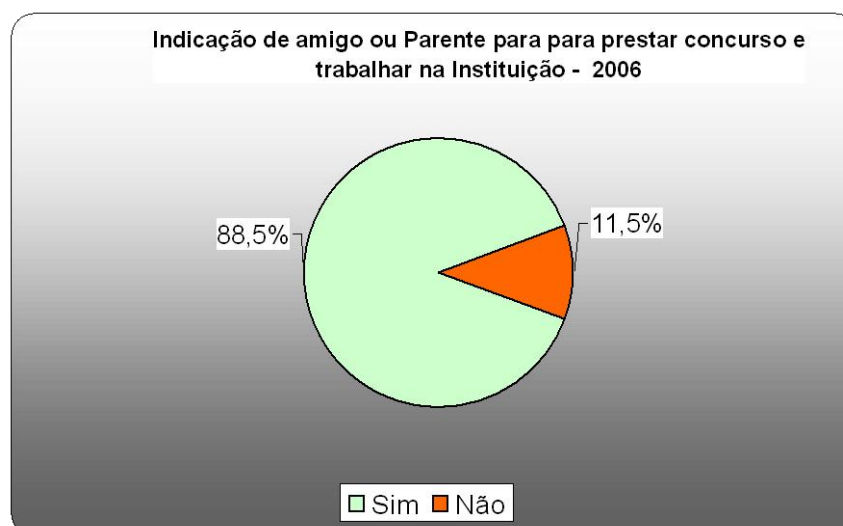
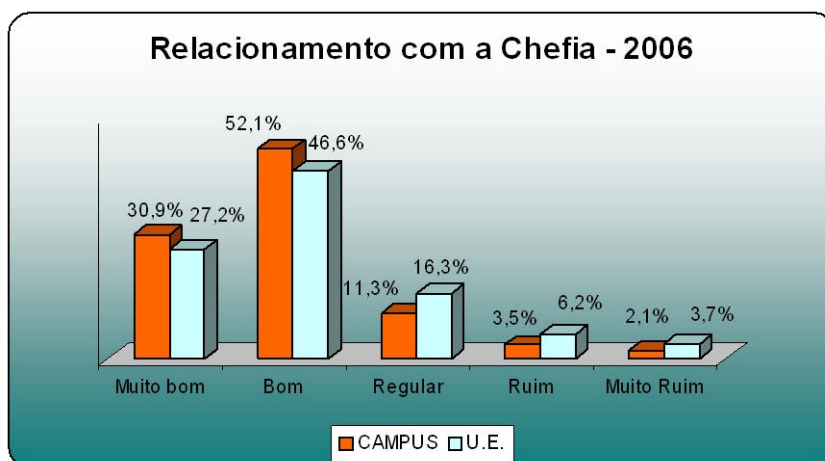


## Profissionais participam do Campeonato Taça Saúde

No evento promovido pela Secretaria Estadual da Saúde - SES, funcionários da saúde de várias cidades do interior e da capital se reuniram formando equipes de futsal e voleibol, nos finais de semana. As equipes de atletas formados por servidores do Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto e da FAEPA obtiveram as melhores classificações, recebendo os troféus de campeões dos Jogos Regionais da Saúde. O objetivo foi o desenvolvimento da prática esportiva entre os funcionários, visando o bem estar e a saúde de nossos trabalhadores. A integração dos servidores por meio dos esportes tem contribuído para o crescimento da autoestima e consequentemente, uma melhoria no atendimento prestado aos usuários do serviço público de saúde.

## Pesquisa de Satisfação do Servidor

Foi realizada em 2006 e 2007, a Pesquisa de Satisfação do Servidor com o objetivo de conhecer o grau de satisfação sobre diversos aspectos como ambiente de trabalho, comunicação, integração e valorização profissional, além de proporcionar uma visão global da concepção dos funcionários em relação a Instituição. Foram distribuídos 4.820 questionários e obtivemos 1.668 respostas, considerando as duas Unidades: Campus e Unidade de Emergência. Quanto ao perfil dos funcionários há predominância do sexo feminino, faixa etária entre 41 a 50 anos, escolaridade de ensino médio e tempo de serviço acima de 15 anos. Quanto ao relacionamento com a chefia, 78,4% dos funcionários consideram ter bom relacionamento com as chefias e 88,5% indicariam o Hospital para um amigo ou parente para prestar concurso e trabalhar na Instituição. Nas sugestões e reclamações foi evidenciado que os funcionários se preocupam em melhorar o ambiente de trabalho. As críticas e sugestões foram avaliadas pela Administração que desenvolveu várias ações para melhorar a satisfação dos funcionários. Foram realizadas reuniões com os diretores de todas as Unidades do Hospital para exposição das reivindicações.





## Pesquisa de Clima Organizacional

Pensando em melhorar os canais de comunicação entre colaboradores e gestores institucionais, a administração deste hospital substituiu a antiga pesquisa de satisfação dos servidores por uma ferramenta mais dinâmica que possibilitaria um retrato das relações de trabalho no HC com foco em gestão de pessoas. A Pesquisa de Clima Organizacional de periodicidade bienal, foi instituída em abril de 2008.

Na primeira edição foram distribuídos 5000 formulários com 8 categorias de avaliação, os resultados foram significativos, obtivemos um retorno de 1735 questionários, foram 16% a mais que a pesquisa de satisfação do ano anterior. Analisando os formulários constatamos que foram apontadas várias inconformidades em diversas categorias e, assim foi possível desenvolver ações para minimizar os problemas apontados. Citando a categoria comunicação, foram 67% dos respondentes avaliando como ruim a comunicação entre a administração e colaboradores, com isso foi possível, através do Serviço de Seleção e Desenvolvimento, criar o Curso de Capacitação em Gestão de Pessoas para os líderes do Hospital das Clínicas - Campus e Unidade de Emergência, estando hoje na sua terceira edição.

A segunda edição da Pesquisa será realizada na primeira quinzena de outubro/2010, por meio eletrônico, o que proporcionará maior eficiência no retorno dos resultados.

Cerca de 3600 colaboradores que tem e-mail cadastrados no CRH, receberão uma mensagem com um link direcionado para o preenchimento do questionário da pesquisa.

A Pesquisa de Clima Organizacional é uma ferramenta objetiva, segura cuja proposta é captar a percepção do colaborador quanto ao ambiente de trabalho, relações interpessoais, liderança, trabalho em equipe, ergonomia, treinamento e desenvolvimento, dentre outros.

A pesquisa procura, através das informações prestadas pelos colaboradores, mostrar um retrato da Instituição segundo a visão destes.

O clima organizacional reflete como as pessoas interagem uma com as outras, com os clientes e fornecedores internos e externos (pacientes, acompanhantes, colegas, chefia, colegas de outras áreas e fornecedores), bem como o grau de satisfação com a Instituição.

A partir dos resultados da pesquisa de clima é possível desenvolver projetos específicos para adoção de políticas internas e melhorias dos processos de trabalho.

### Centro de Vivência do Servidor

Foi inaugurado em junho/2008, o restaurante do Centro de Vivência do Servidor, com 700 m<sup>2</sup>, cujo espaço proporciona descanso e lazer nos intervalos de trabalho, além de oferecer uma alimentação de qualidade e preço acessível. O restaurante é aberto aos servidores, médicos, docentes, alunos, pós-graduandos, estagiários, terceirizados e outros autorizados pela Administração.



### Caixa de Sugestões

Estão disponíveis 03 (três) caixas de sugestões, no Hospital das Clínicas – Campus e U.E., onde os servidores fazem sugestões e/ou reclamações.

Semanalmente, as sugestões/reclamações são coletadas e avaliadas pela Direção do Centro de Recursos Humanos, que faz o encaminhamento às Unidades pertinentes.

Quando o servidor se identifica é enviada a resposta e em caso da não identificação é arquivada no CRH.

O Centro de Recursos Humanos elaborou um indicador Taxa de Respostas da Caixa de Sugestões, tendo como meta receber 60% de respostas das áreas.

Taxa de Respostas da Caixa de Sugestões - 2009/2010

