



Projeto Jeito HC de Atender – A excelência começa em você!

O Projeto “Jeito HC de Atender – A excelência começa em você”, com o lema: “Orgulho de Fazer o Melhor para as Pessoas”, embasado nas premissas da Humanização e da Gestão “Brilho nos Olhos”, foi idealizado e construído na parceria entre Núcleo de Gestão de Pessoas (NGP) e Núcleo Técnico e Científico de Humanização (NTH), e tem como objetivo principal fazer com que o atendimento aos clientes internos e externos alcance padrões de excelência técnica e humana.



Da sinergia entre o NTH e NGP é que o Projeto “Jeito HC de Atender – A excelência começa em você” ganhou forma e força para ser implementado a nível corporativo.

O Projeto começou a ser pensado no Grupo de Trabalho de Humanização do Prédio da Administração (GTH-PA) e, no processo de desenvolvimento do Jeito HC, NTH e NGP se alinharam. Os dois núcleos parceiros começaram a trabalhar metodologia, conteúdo, temas, abrangência e características do Projeto, envolvendo os Grupos de Trabalho de Humanização (GTH) da Rede Humaniza FMUSPHC e os Centros de Gestão de Pessoas (CGP) – equipes de atuação do NTH e NGP, respectivamente, nas unidades que formam o complexo HCFMUSP.

Diversas reuniões foram realizadas e as tarefas compartilhadas entre as duas equipes, conforme cronograma comum. Para evitar retrabalho e valorizar as diversas iniciativas das unidades de treinamento e desenvolvimento para o aperfeiçoamento profissional dos colaboradores que atuam na linha de frente do atendimento, ou seja nas recepções, foram realizados *Workshops* nos quais foram expostas as abordagens educacionais existentes no Complexo HCFMUSP relativas ao tema, discutindo-se problemas e boas práticas e, assim, envolvendo a todos neste grande projeto corporativo.



Equipe Jeito HC de Atender durante Workshop

A partir dos materiais disponibilizados pelos GTHs e CGPs e dos encontros realizados, oito grandes temas foram definidos e os Institutos elaboraram aulas aprofundadas conforme tema de sua maior afinidade. O NGP e o NTH produziram o “*Guia Prático de Interação e Relacionamento com o Cliente*”, material para consulta entregue aos líderes das recepções e guichês de atendimento após terem passado pelo treinamento com as aulas do Jeito HC de Atender.

Temas abordados no “Guia Prático de Interação e Relacionamento com o Cliente” e nas aulas para treinamento do Jeito HC de Atender

Temas	Institutos Responsáveis
Atender é um Ato de Comunicação	ICHC e ICr
Apresentação Pessoal	IOT
Atendimento Profissional ao Cliente	InRad e LIM
Trabalho em Equipe	InCor
Atendimento à Pessoa com Deficiência	IMREA
Como Lidar com Cliente Difícil	IPq
Ambiente de Trabalho	SAMSS
Postura Profissional: A Elegância ao Cumprimentar	Cotoxó e ICESP

Como ferramenta e dispositivo de análise da efetividade do treinamento foi criada uma metodologia de observação situacional e registro de itens-chave do atendimento. As equipes formadas por integrantes dos Centros de Gestão de Pessoas e Grupos de Trabalho de Humanização

e dos núcleos NGP e NTH realizaram visitas e aplicaram um *checklist* nas equipes de linha de frente. Posteriormente, quando tiverem sido concluídas as atividades do primeiro ciclo de treinamento do Jeito HC de Atender, o mesmo *checklist* será reaplicado e os resultados, comparados. O resultado servirá como norteador do desempenho do projeto para direcionar as atividades das próximas etapas do Projeto.

O primeiro ciclo do Projeto, voltado ao treinamento dos líderes das equipes de recepção, foi iniciado no mês de abril de 2013, após o lançamento do *Guia Prático de Interação e Relacionamento com o Cliente*. O lançamento, realizado no Auditório Amarelo do Centro de Convenções Rebouças, contou com a presença de autoridades do HCFMUSP e muitos colaboradores.



Abertura dos Treinamentos dos Líderes e lançamento do Guia Prático de Interação e Relacionamento com o Cliente. À esquerda o auditório lotado durante a cerimônia, e à direita autoridades do HCFMUSP

O “Jeito HC de Atender – A excelência começa em você” é um projeto de caráter contínuo, que intenciona mudança de cultura organizacional, na perspectiva da Humanização e Desenvolvimento de Pessoas.

Realização:

Núcleo de Gestão de Pessoas (NGP) e os Centros de Gestão de Pessoas (CGP’s) das instituições do HCFMUSP & Núcleo Técnico e Científico de Humanização (NTH) e Grupos de Trabalho de Humanização (GTH’s) das instituições do HCFMUSP