



Do RH para a Gestão de pessoas: por uma prática mais humanizada

COPPEAD
UFRJ

 **Rio**
PREFEITURA

FUNDAÇÃO
JOÃO
GOULART

 **Rio**
PREFEITURA

O contexto

- Transformações na sociedade
- A Prefeitura da Cidade do Rio e o enfrentamento dos temas complexos:
 - Mudanças na Gestão
 - Políticas Públicas
- Atualmente, o desenvolvimento de pessoas é voltado, prioritariamente, para a formação de lideranças, mas isso é suficiente?



O problema

O problema complexo é o atendimento prestado pelos servidores lotados nos setores de RH, tendo em vista que impacta diretamente na vida de todos os servidores.



Persona: Ana

- Servidora do setor de RH (elemento de equipe);
 - Desmotivada, estagnada e pouco valorizada;
 - Sonha com ascensão e oportunidades;
 - Atua em ambiente pouco acolhedor;
- É centralizadora;
 - Não tem interesse em ouvir;
 - Tem dificuldade em dar informações;
 - Atende de forma hostil;
 - Acredita que sua atividade é meramente burocrática;
 - Precisa de treinamento;
 - Precisa entender o potencial de sua ação e a geração de valor.





Imersão

Coleta de
Dados

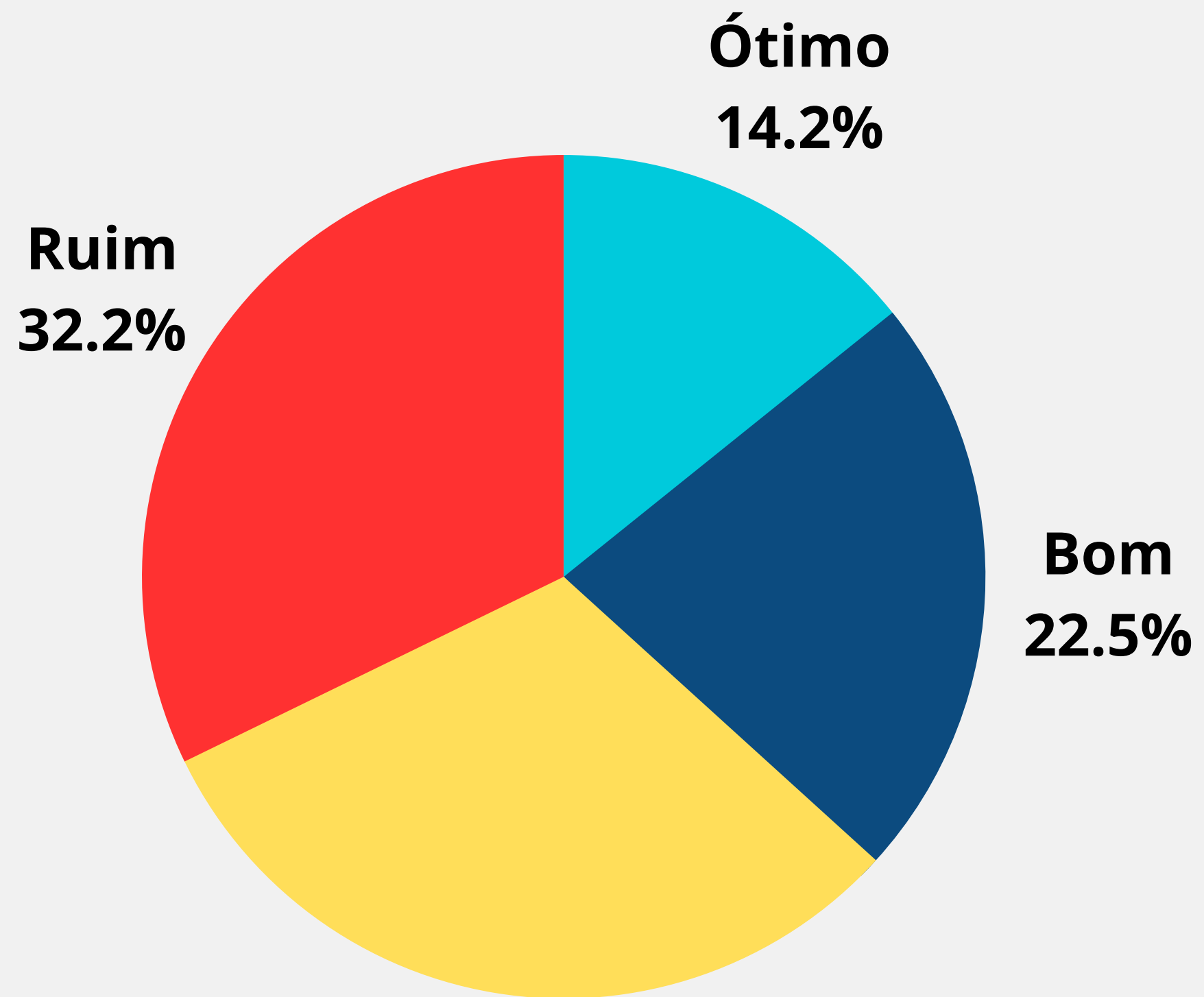
**Realização de 17
entrevistas com
servidores**

**Levantamento
de dados junto
à SUBGGC e
FJG**

**Interlocução
com líderes
da
FJG e
SUBGGC**

**Enquete de
satisfação**

**Pesquisa
bibliográfica**



Regular
31.1%

Enquete criada no perfil do
Instagram @servidor.rio, que
conta com 56,5 mil seguidores.
Votantes: 1.462 pessoas.

Servidores
responderam à
enquete sobre
atendimento nos RHs
da Prefeitura do Rio





As dores dos usuários



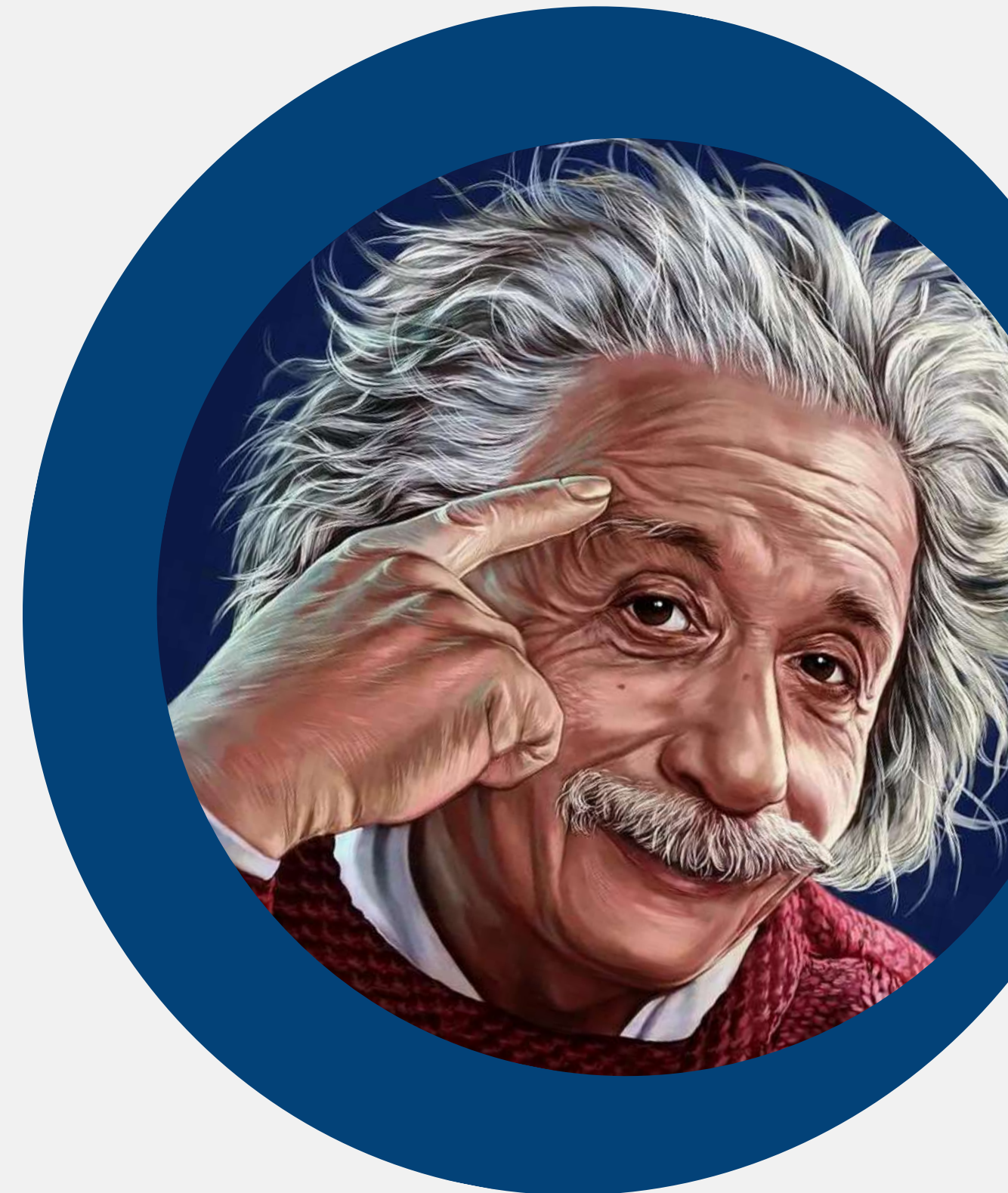
- Relatos de experiências negativas vivenciadas pelos servidores ao buscar auxílio no setor de RH;
- Má qualidade técnica no atendimento;
- Atendimento hostil;
- Falta de empatia;
- Dificuldade de acesso às informações;
- Ineficiência na resolução de problemas.

Problema reenquadrado

Reenquadramento do problema:

Ana precisa ser treinada porque o atendimento não está sendo satisfatório para os usuários.

Brainstorming - Ideação:



Do RH para a Gestão de pessoas: por uma prática mais humanizada

- Desenvolver uma política de gestão de pessoas, que supere o entendimento de que o servidor é um recurso;
- Focar na humanização do atendimento é uma iniciativa que busca desenvolver habilidades e competências para lidar com gente de forma mais empática , eficiente, otimizada, inovadora e ágil;
- Estreitar os laços entre os indivíduos gera benefícios para todas as partes interessadas — servidores, familiares e organização;
- Se a instituição é mais humana e próxima, todos acabam ganhando.



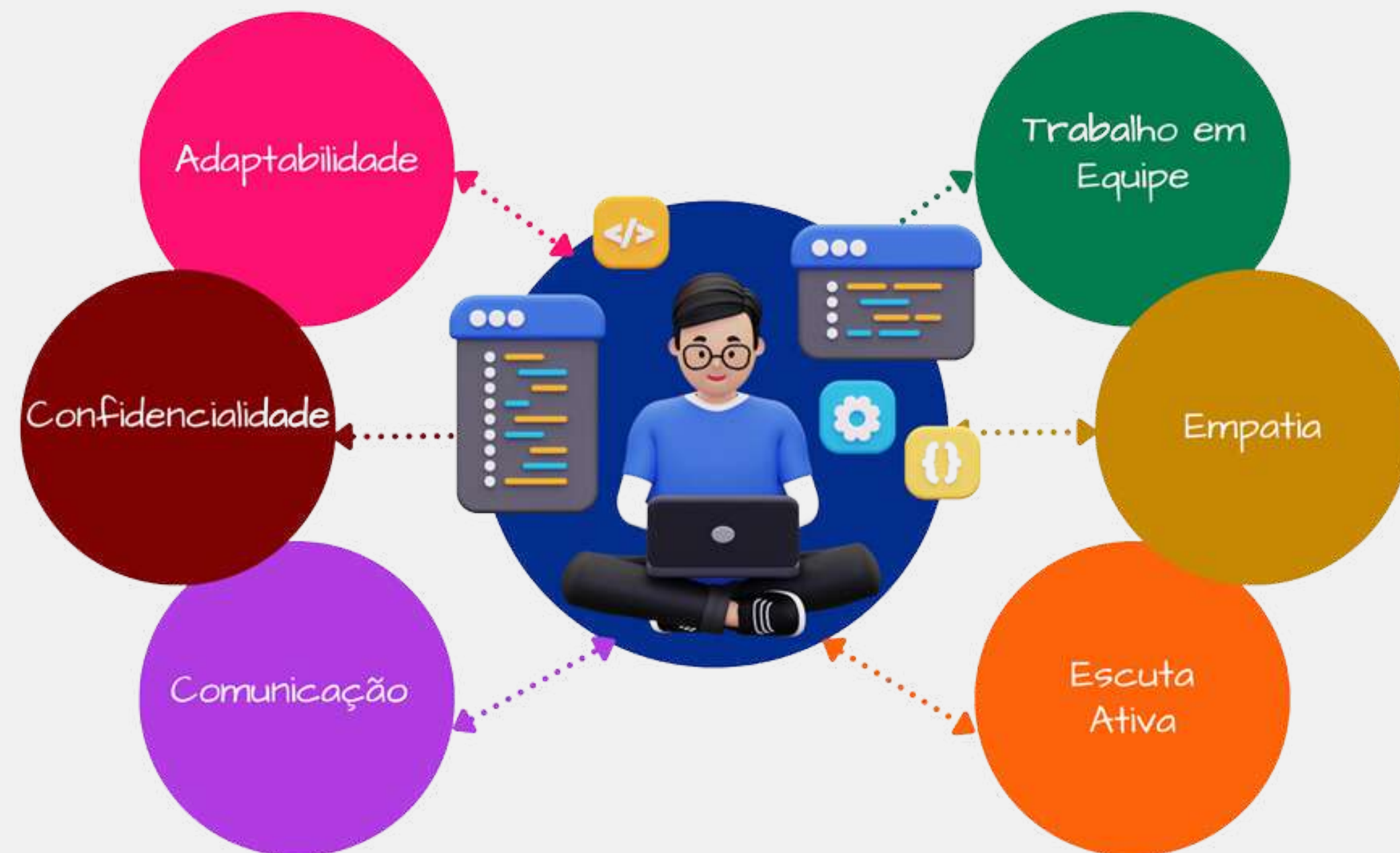
Alinhamento com o Plano Estratégico



UM PLANO PARA A RETOMADA E O FUTURO DO RIO

O projeto está alinhado à meta 7 do Tema Transversal Governança, que prevê a realização de 5.000 capacitações de servidores e servidoras públicas nos Programas de Desenvolvimento da Prefeitura a serem delineados no âmbito do Projeto Gente no Setor Público, cujo objetivo é a elaboração de medidas e estratégias para modernização e adaptação da gestão de pessoas no município, incluindo: (...) fortalecimento dos RHs setoriais (capacitação e autonomia), ações não remuneratórias para valorização dos servidores e servidoras e avaliação de desempenho.

Como engajar servidores lotados nos setores de RH contemplando, principalmente, as *soft skills*?



Solução



Promover treinamentos direcionados a elementos de equipe lotados nos RHs da instituição, divididos em módulos que englobem o desenvolvimento das soft e hard skills.

Esses módulos abarcam as propostas de autoconhecimento, inteligência emocional, trabalho colaborativo, comunicação não-violenta, entre outras, além das ferramentas técnicas direcionadas ao trabalho específico no setor de Recursos Humanos, dentro do âmbito da Prefeitura do Rio.

TREINAMENTOS

TRAJETOS	CARGA HORÁRIA	ON-LINE		PRESENCIAL
		SÍNCRONO	ASSÍNCRONO	
Legislação e Caminhos para a Informação	4 horas			
Ferramentas técnicas	6 horas			
HARD SKILLS	10 horas			
Comunicação Não-Violenta	8 horas			
Autoconhecimento	8 horas			
Inteligência Emocional	10 horas			
Trabalho Colaborativo	12 horas			
SOFT SKILLS	38 horas			
TOTAL	48 HORAS	Tempo previsto: 6 meses (2 horas semanais)		

Proposta

Matriz de Stakeholders

Manter Satisfeito

- Prefeitura do Rio, suas secretarias, empresas públicas, autarquias, Fundações;
- Servidores que atuam nos RHs;
- Usuários: servidores e dependentes.

Administrar de perto

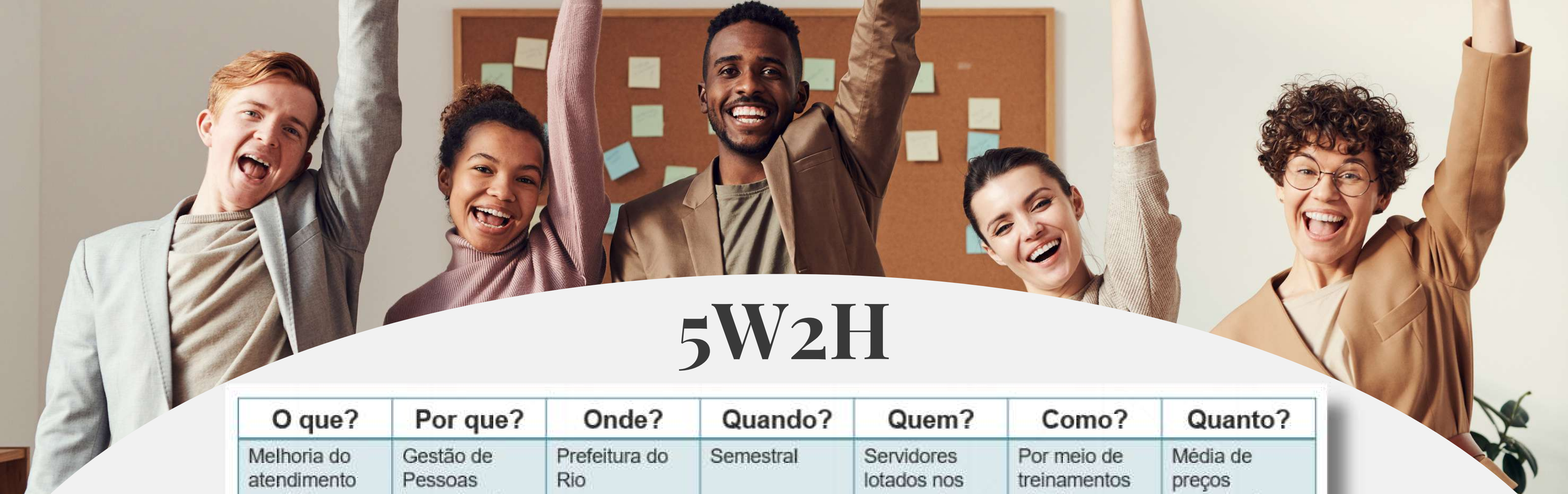
- Responsáveis pelos treinamentos;
- Cardápio de serviços oferecidos.

Monitorar

- Responsáveis pelos atendimentos;
- Feedbacks dos usuários.

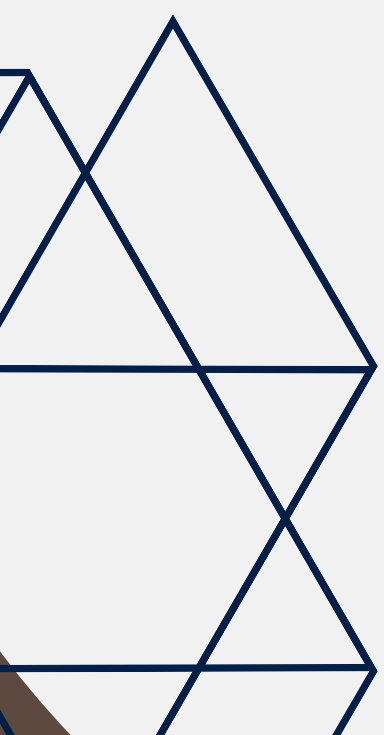
Manter informado

- Servidores lotados nos setores;
- Servidores de fora dos setores;
- Dependentes de servidores.



5W2H

O que?	Por que?	Onde?	Quando?	Quem?	Como?	Quanto?
Melhoria do atendimento nos RHs	Gestão de Pessoas humanizada	Prefeitura do Rio	Semestral	Servidores lotados nos setores de Recursos Humanos da Prefeitura	Por meio de treinamentos divididos em módulos de forma híbrida, que contemplem hard skills e soft skills	Média de preços encontrada no mercado varia de R\$ 185,00 a R\$ 312,00 a hora/aula (Fontes Fundação Dom Cabral, Instituto Coppead e Subsecretaria de Gente e Gestão Compartilhada)



Números

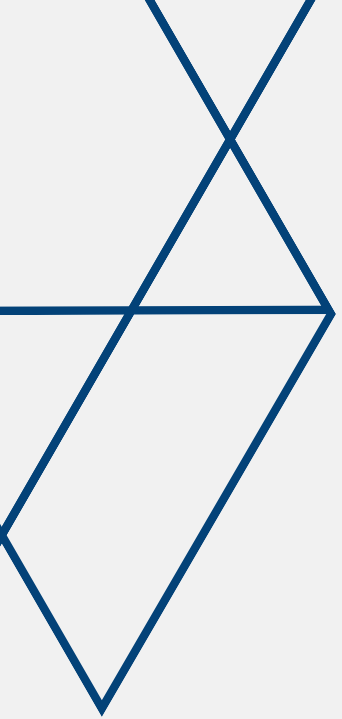


- O alcance será de 550 servidores da Administração Direta, que atuam nos setores de Gestão de Pessoas/RH (SUBGGC, 2023);
- A proposta impactará na vida funcional e no atendimento a muitos usuários, pois visa atingir a mais de 79 mil servidores da Administração Direta (SUBGGC, 2023).

- Aumentar o engajamento dos colaboradores;
- Potencializar o desempenho;
- Reter e atrair talentos;
- Permitir uma comunicação mais clara e objetiva;
- Diminuir índices como o da rotatividade e do absenteísmo;
- Elevar a produtividade das equipes;
- Melhorar o ambiente e o clima organizacional da empresa.

Resultados Esperados





Considerações Finais



Além de habilidades técnicas (hard skills), o servidor lotado nos setores de RH/Gestão de Pessoas precisa desenvolver e potencializar as habilidades comportamentais (soft skills), que podem ajudá-lo a interagir melhor com os demais servidores e a criar um ambiente de trabalho mais saudável, acolhedor, incluindo comunicação aberta e honesta, escuta ativa, empatia, confiança, liderança colaborativa e inteligência emocional.



Próximos Passos

Integração com a Subsecretaria de Gente e Gestão Compartilhada, da Secretaria Municipal de Fazenda, que sugeriu a criação de um GTT para implantar a proposta aqui apresentada. Posto o GTT, integrar servidores das pastas interessadas para a construção conjunta e execução do Plano de Ação delineado.

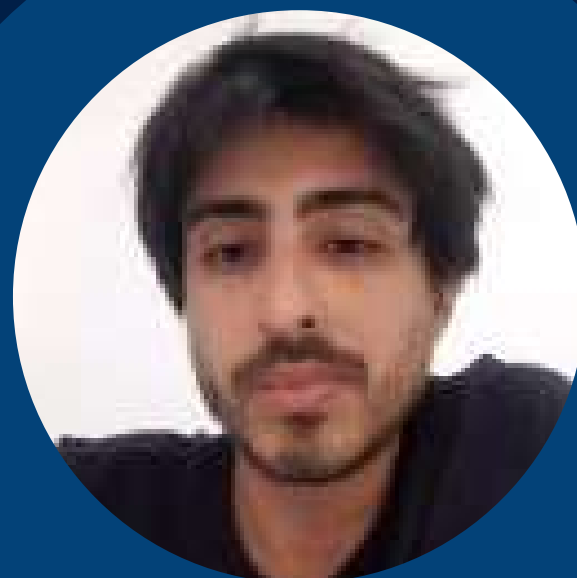


"É preciso que agentes públicos estejam preparados não apenas com embasamento técnico, mas também com facilidade para adotar novas formas de pensar, agir e interagir com a sociedade".
(SILVA E BUVINICH, 2017)





Aline de Moraes
Casa Civil



Bruno Bem
SMC



Danielle Dias
Ouvidoria
SME



Erika Camacho
Ass. Comunicação
Social - SME



Janine
Hofmeister
SME



Simone
Evangelista
SUBG - SME

Equipe



