

Município: São Paulo

CIR: Gde São Paulo - São Paulo - São Paulo

Endereço: Rua General Jardim

Telefone: 33972000

Celular:

Email: adlcorrea@prefeitura.sp.gov.br

Título da experiência: Portal da Coordenação de Gestão de Pessoas da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo: Um canal de comunicação interna para conectar a CGP aos seus colaboradores.

Tema da experiência:

Autores Raphael Werneck Ikuno ¹, Ederson Donizetti ¹, Marcio Pompeo ¹, Ronaldo Tavares ¹

Instituição ¹ PMSP/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO - PMSP/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO, ² PMSP/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO - PMSP/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO

Resumo

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

A comunicação interna de qualquer instituição é o meio de relacionamento entre a instituição e seus colaboradores e sempre foi considerada essencial para muitos fatores positivos dentro de uma organização. Com o avanço da tecnologia os meios de comunicação precisaram ser modernizados para apresentar melhor eficiência. Segundo um estudo feito pela Associação Brasileira de Comunicação Empresarial em 2012, o tempo do jornal-mural e da revista impressa já passou. Hoje, metade das grandes instituições apostam na intranet, internet e e-mail como principais ferramentas de comunicação interna. Os benefícios que podemos citar de uma boa comunicação interna são a credibilidade e transparência, alcance de informação da forma rápida, o conhecimento da organização por seus colaboradores, a sensação de pertencimento á equipe, oportunidades de destaque profissional, o alinhamento dos objetivos da organização, e claro, proporcionar um clima organizacional positivo. É bastante comum uma organização com uma comunicação interna pobre apresentar sinais de desgaste e desmotivação por parte de seus colaboradores, e por isso deve fazer parte importante da estratégia do gerenciamento de pessoas. Pensando

nesse ambiente e nos modelos de gestão contemporâneos o Núcleo de Informação de Gestão de Pessoas - NIGEP, da Secretaria Municipal de Saúde, desenvolveu em conjunto com as áreas da Coordenação de Gestão de Pessoas, o Portal da CGP: um ambiente online que reúne informações e eventos sobre Gestão de Pessoas e que vai além de um simples portal de comunicados. Cada gerência e núcleo que compõem a CGP possui seu próprio espaço, onde podem divulgar informações sobre a própria gerência e seus projetos desenvolvidos. Possuímos, por exemplo, um subportal de congressos e afastamentos onde os servidores podem solicitar o afastamento para determinado congresso. A CGP da Secretaria Municipal de Saúde possui três diretorias com várias gerências cada e conta ainda com quatro núcleos de assessoria. Conta ainda com subportais de três regiões do município e cada região possui autonomia para elaborar e executar sua própria estratégia de comunicação interna. O Portal da CGP surgiu com a proposta de alinhamento dessas áreas, passando transparência e credibilidade aos seus colaboradores que agora possuem um meio de informação rápida e precisa hospedada dentro do site principal da prefeitura de São Paulo e disponível em qualquer lugar do mundo.

OBJETIVOS

A criação do Portal da CGP teve como objetivo ser o canal de comunicação interna entre a Coordenação de Gestão de Pessoas e o colaborador em toda rede do município de São Paulo. Foi elaborado para atuar incisivamente no gerenciamento de pessoas, fornecendo informações importantes para os colaboradores e serviços refletindo na melhora da qualidade do serviço público.

METODOLOGIA

A realização do Portal da CGP teve início em julho de 2011 e seu planejamento contou com a capacitação do Núcleo de Informação de Gestão de Pessoas para a utilização do software que administra o Portal da Prefeitura de São Paulo. Em seguida foi criada uma rede de interlocução com as diretorias, gerências e núcleos da Coordenação de Gestão de Pessoas que ficaram responsáveis por encaminhar as informações de seus respectivos departamentos para a elaboração inicial do Portal e posterior atualização. Por fim, a conscientização da importância do portal como ferramenta de comunicação interna.

RESULTADOS

Lançado em novembro de 2011, o portal encerrou o ano com uma média de nove mil acessos ao mês e sem muito conhecimento por parte dos colaboradores. Atualmente conta com seis subportais de projetos em destaque e três subportais das regiões. O acesso ao portal triplicou, contando com mais de 30 mil acessos por mês e atualmente funciona como ferramenta para serviços que antes eram realizados por meio físico. Com o painel de notícias e eventos em destaque da CGP é possível manter os colaboradores informados de forma dinâmica. E o portal como um todo possibilitou o conhecimento de todos os colaboradores da estrutura de cada diretoria e seus respectivos projetos, ou seja, evidenciou uma significativa melhora na comunicação interna. É muito difícil mudar um pensamento e até mesmo uma cultura de uma determinada atividade de uma organização e foi isso que esse projeto representou na comunicação interna da CGP. A resistência por parte dos colaboradores na utilização da ferramenta foi a maior dificuldade encontrada na realização do projeto, porém com o tempo se mostrou potencialmente produtiva e logo foi percebida pelos interlocutores do projeto. Para a realização do projeto foi necessário uma integração constante entre as áreas envolvidas e o NIGEP isso nos ensinou a ter um olhar mais abrangente da CGP como um todo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Portal da CGP foi elaborado pensando na criação de uma estrutura de comunicação interna da Coordenação de Gestão de Pessoas, que é fundamental para a qualquer instituição poder se comunicar com seus colaboradores. O projeto foi realizado com a participação das diretorias, gerências e núcleos da CGP e mesmo sofrendo resistência à utilização no início, o projeto se mostrou um sucesso ao longo de sua existência. Em 2011, quando o projeto foi iniciado, a média de acessos estava em torno de 9 mil ao mês, e hoje em dia conta com uma média mensal de mais de 30 mil acessos, tendo picos que chegam a quase 60 mil. O portal já é considerado pelos colaboradores o principal meio de comunicação e, por ser hospedado na internet, também é acessível pelo mundo todo e faz sua parte quanto a fomentar a transparência de dados públicos

Referências Bibliográficas

ABERJE: "Pesquisa Comunicação Interna 2012" <http://www.aberje.com.br/pesquisa/PesquisaComunicacaoInterna2012.pdf> (acessado em: 02/03/2016 as 10h32min)

Resumo para roda de conversa

A comunicação interna é forma que a instituição possui de se relacionar com seus colaboradores e pensando nisso o Núcleo de Informações de Gestão de Pessoas – NIGEP elaborou um meio de comunicação específico para a Gestão de Pessoas da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo: um portal de comunicação online, hospedado dentro do website da Prefeitura de São Paulo. O Portal da CGP foi elaborado pensando em mudar a forma como seus colaboradores consomem a informação. Lançado em novembro de 2011, com 9 mil acessos, o Portal da CGP mudou o paradigma de comunicação interna que existia anteriormente. Atualmente conta com 6 subportais de projetos em destaque da Coordenação de Gestão de Pessoas, 3 portais regionais (cada região possuindo seu próprio canal de comunicação interna) e tem uma média de mais de 30 mil acessos por mês, apresentando picos que chegam a quase 60 mil acessos.