

30303**CONSULTORIA INTERNA EM GESTÃO DE PESSOAS: RELATO DE CASO SOBRE O TRABALHO EM UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO**

Francielle Limberger Lenz, Carla Woyciekoski, Daniela Santos Turck

Unidade/Serviço: Seção de Desenvolvimento de Pessoas

Este trabalho apresenta, através de um relato de caso, a Consultoria Interna em Gestão de Pessoas, realizada no Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) desde 2004, com o objetivo de registrar e fazer circular os conhecimentos e práticas que se articulam desde esse lugar. A consultoria interna visa facilitar processos de Gestão de Pessoas e trabalha com foco no desenvolvimento de lideranças, pessoas e equipes. Em sua atuação, dentre as Responsabilidades do consultor interno no HCPA, destacam-se: a realização de diagnóstico do modo de funcionamento das áreas, o assessoramento estratégico das lideranças na tomada de decisões, a atuação como referência da Coordenadoria de Gestão de Pessoas (CGP) para as áreas clientes e a divulgação e implementação das Políticas e estratégias de Gestão de Pessoas na Instituição. Através de revisão bibliográfica, sublinha-se que conhecer a linguagem do negócio é estratégia necessária para uma aproximação entre consultor e área cliente, para o estabelecimento de transferência de trabalho e a viabilização de intervenções pertinentes à consultoria. Assim, cada consultora acompanha Serviços das grandes áreas do Hospital (médica, administrativa, de enfermagem e de pesquisa), a fim de manter o alinhamento nos trabalhos desenvolvidos, tendo como norteador o negócio da Instituição (assistência, ensino e pesquisa). Comumente, a consultoria ocorre através de reuniões sistemáticas com os gestores e da participação da consultora nas reuniões de chefias (Colegiado, Serviço ou Unidade). Além disso, podem ocorrer intervenções da consultora junto às equipes (lideranças e funcionários) por meio de reuniões para análise e proposições de melhorias do processo de trabalho e/ou para realização de ações de capacitação e desenvolvimento. Em todas estas modalidades de interação, o processo de consultoria desenvolve-se em dois níveis: 1) conteúdo exposto (projeto, queixa, problema técnico, discussão racional, etc) e 2) contexto em que se dá a consultoria (relação entre consultor e gestor, percepções e sentimentos daí decorrentes). As análises e intervenções derivam da escuta das lideranças e das equipes e dirigem-se à promoção do protagonismo dos sujeitos, convocando-os à análise do trabalho (modos, relações e processos instituídos) e à responsabilização pela construção de soluções possíveis. Como efeito da consultoria interna, percebe-se o incentivo à gestão participativa e à co-responsabilização nos processos de desenvolvimento institucional. Isso é demonstrado pela análise da série histórica da Pesquisa de Clima Organizacional (ciclos 2006, 2008 e 2011), que evidencia uma tendência positiva de crescimento quanto ao índice de satisfação dos funcionários nos fatores relacionados à liderança e ao trabalho em equipe (com aumento significativo de cerca de 4 pontos percentuais). Além disso, com base em feedbacks de áreas clientes, observa-se qualificação da comunicação e possibilidade de trocas mais efetivas entre a CGP e suas áreas clientes, e entre estas, contribuindo para o alinhamento das Políticas de Gestão de Pessoas às necessidades das áreas e da Instituição. Segue como desafio, sistematizar a experiência vivenciada, contribuindo para o alargamento de um corpo conceitual que pautar a Gestão de Pessoas no contexto da área da saúde e da educação.