

# Direto ao Ponto

Central de relacionamento do  
Departamento de Gestão de  
Pessoas do Banco Central

# Principais atrativos do Banco Central

- Reputação da Instituição
- Conduta ética dos seus servidores e gestores
- Investimento em desenvolvimento e capacitação dos servidores
- Excelência na gestão (gerenciamento de projetos/ inovação, TI, ...)
- Remuneração compatível
- Oportunidade de realização

**Orgulho de  
pertencer ao BC**

# Plano Diretor de Gestão de Pessoas



# Agenda de Gestão de Pessoas

## Ação

Permuta

Tabela de Referência

Concorrência

Nova Mobilidade

Projeto Gestão da Força de Trabalho

Gestão de Desempenho

Gestão de Conflitos

Projeto Reavaliação da PQVT

Reavaliação Ergonômica

# Plano Diretor de Gestão de Pessoas



# Pilares de QVT

- Condições de trabalho;
- Organização do trabalho;
- Relações socioprofissionais de trabalho;
- Reconhecimento e crescimento profissional;
- Elo trabalho-vida social.

# Contexto de criação do Direto ao Ponto

- Queixas de servidores sobre falta de orientação e demora no atendimento a suas demandas;
- Respostas sem padrão;
- Dispersão do atendimento: servidores não sabiam onde ou com quem tratar cada assunto;
- Tratamento de documentos sensíveis e assuntos sigilosos em área com grande acesso de pessoas estranhas ao departamento.
- Interrupção frequente dos processos internos de trabalho para atendimento ao público.



## Solução encontrada

Centralizar o atendimento do Departamento de Gestão de Pessoas, em área diversa daquela em que ocorrem os processos internos de trabalho.

## Objetivos:

- Atendimento de forma centralizada, personalizada e humanizada, prestando serviços com qualidade, presteza e urbanidade;
- Construção de um relacionamento positivo e de confiança com servidores, tanto ativos quanto aposentados, pensionistas e unidades;
- Segurança e tranquilidade para realização dos processos internos de trabalho.

## Recursos e pessoas:

- Central telefônica;
- Caixa corporativa de e-mail;
- Ambiente adequado para atendimento ao público, separado do restante do departamento;
- Sistema informatizado para registro e encaminhamento das demandas;
- Três servidores e duas secretárias.

## Revezamento de atendentes

Uma das posições de atendimento é suprida por revezamento de servidores que trabalham em outras áreas do Departamento de Gestão de Pessoas.

O revezamento propicia conhecimento, por parte desses servidores, de todos os processos de trabalho do departamento.

## Formas de atendimento:

- presencial;
- telefônico;
- por e-mail;
- por correspondência;
- por meio do Atendimento ao Cidadão do Banco Central

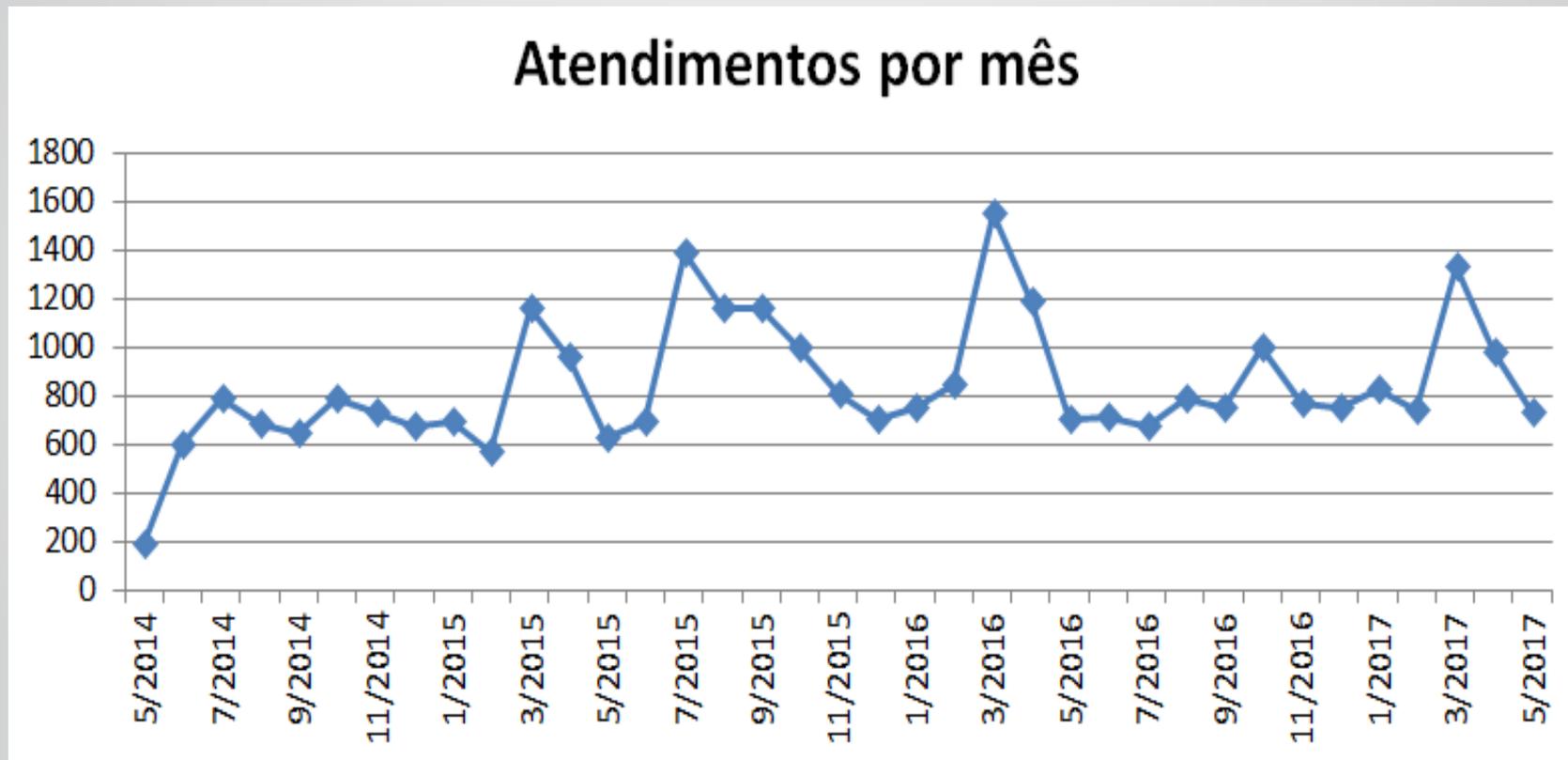
# Pilares:

- Foco na necessidade do servidor;
- Respostas corretas e completas;
- Prestação de informações no próprio Direto ao Ponto, ainda que seja necessário consultar outras áreas;
- Padronização das respostas;
- Adequação da linguagem ao demandante:
  - Alguns aposentados com dificuldade em informática,
  - Pensionistas que não conhecem as regras do RJU,
  - Servidores novos etc.
- Controle do cumprimento de prazos pelas áreas.

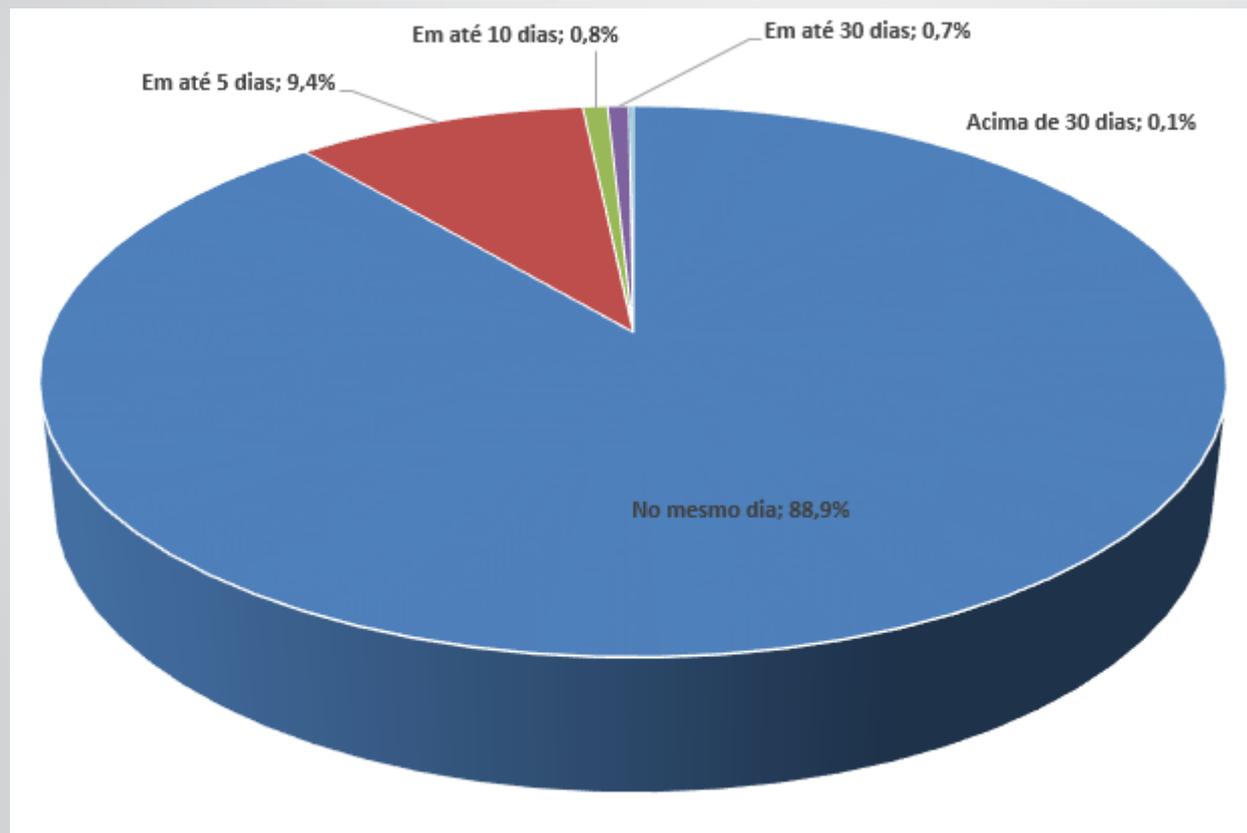
## Benefícios:

- Estabelecimento de Relacionamento
- Melhoria da imagem do Departamento de Gestão de Pessoas
- Unicidade de respostas sobre o mesmo tema
- Melhoria de processos de trabalho
- Gestão do conhecimento interno

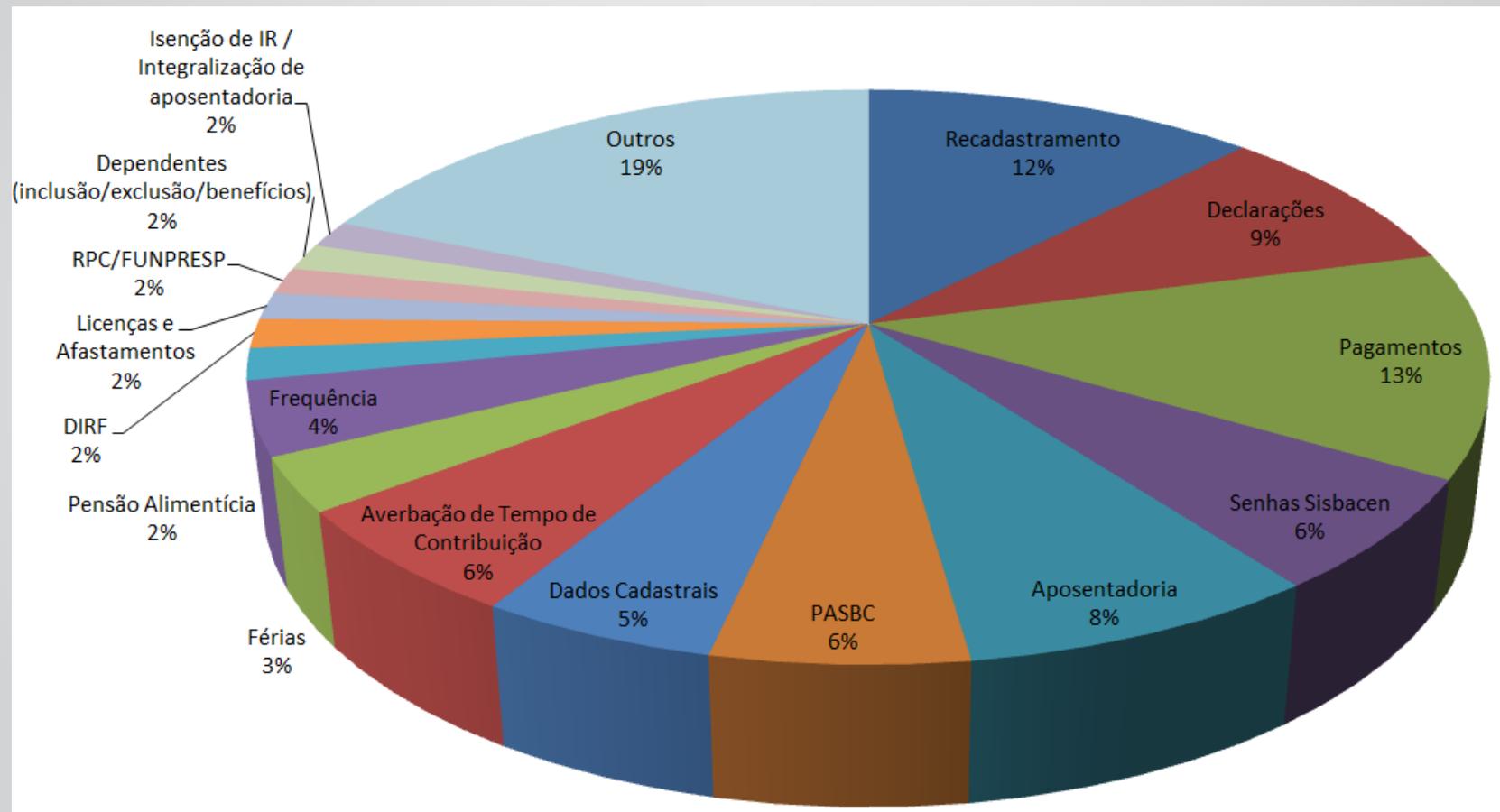
# Atendimentos realizados: 31.061



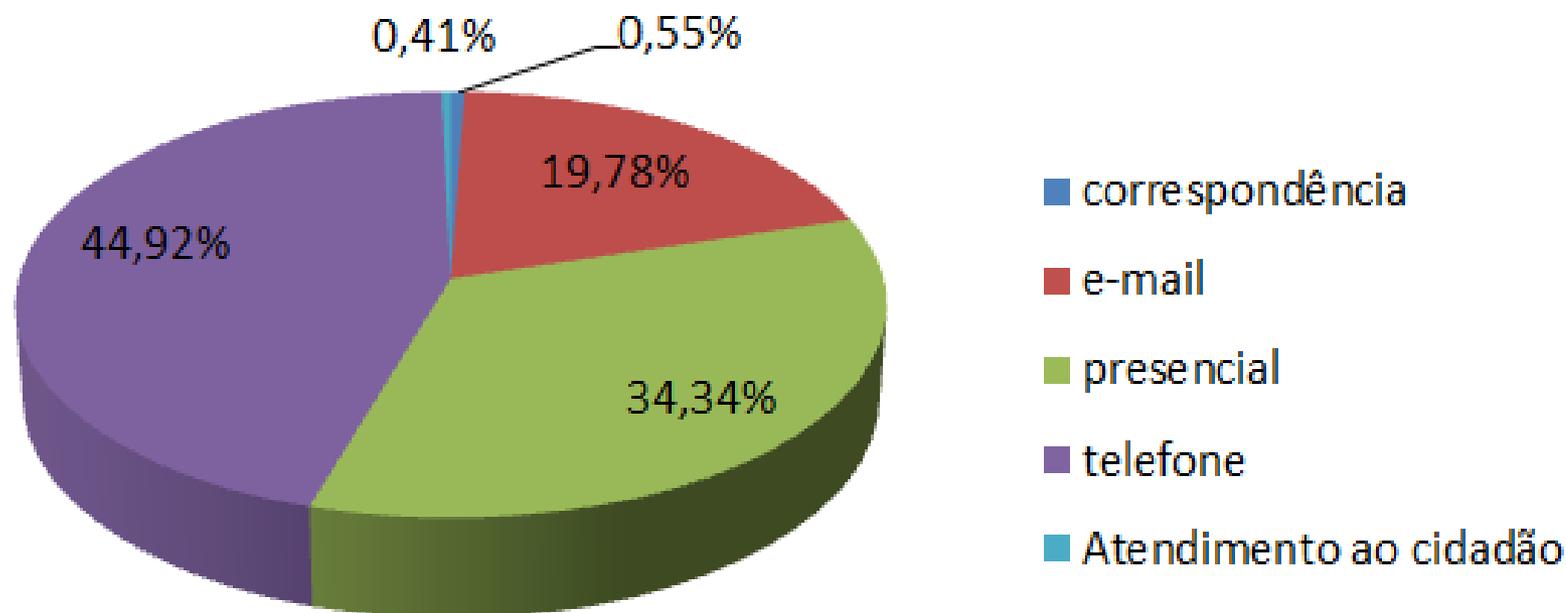
## Tempo de solução das demandas criadas em maio de 2017



# Atendimentos por assunto em maio/2017



## Atendimentos por canal em maio/2017



# Resultados



- Reconhecimento interno:
  - Avaliações diretas do serviço
  - Elogios em outros canais
- Reconhecimento externo: entre as 20 finalistas do 20º Concurso Inovação na Gestão Pública Federal da ENAP

# Obrigado

**Danilo Trademar Acosta**  
**Chefe Adjunto de Departamento**  
**Departamento de Gestão de Pessoas**  
**Tel.: 3414-1270 e 3414-4850**  
**[danilo.acosta@bcb.gov.br](mailto:danilo.acosta@bcb.gov.br)**