

REGIMENTO INTERNO
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE
INSTITUTO DO CORAÇÃO - HCFMUSP

Área de Relacionamento com o Cliente– CRC

Das Atribuições

A Área de Relacionamento com o Cliente do Instituto do Coração (ARC- Incor) possui as seguintes atribuições:

- I- manter vinculação técnica e fazer cumprir as diretrizes da Diretoria Corporativa de Relacionamento com o Cliente (DRC) e da Política de Comunicação do Incor, integrando, uniformizando e padronizando as ações de comunicação institucional e de relacionamento com o cliente, visando o alinhamento corporativo e institucional;
- II- assessorar a Diretoria Executiva, o Conselho Diretor e demais Unidades e áreas do Instituto do Coração no que se refere ao campo de especialização da Área de Relacionamento com o Cliente;
- III- elaborar, executar e monitorar a implementação da Política de Comunicação e o Planejamento Estratégico de Comunicação do Incor;
- IV- propor, planejar, organizar, executar, manter, monitorar resultados e indicadores e propor melhorias de produtos, serviços, programas e ações direcionadas ao cliente no âmbito do Incor, compreendendo:

arquivo histórico de material comunicacional impresso, eletrônico e iconográfico (clipping de imprensa, fotografias, vídeos, produtos midiáticos diversos, como revistas, boletins, newsletters, cartazes etc.)

assessoria de imprensa e seus respectivos produtos de relacionamento (produção de reportagens, indicação de porta-vozes, releases, notas, cartas, boletins médicos, coletivas de imprensa, briefings, press kits, encontro com porta-vozes, cursos de formação para jornalistas);

Identidade visual e valores da Marca Incor e HCFMUSP;

projetos e programas de caráter institucional, preventivo e educativo voltados aos diversos segmentos de públicos; organização de eventos (inaugurações, campanhas, mostras, exposições, lançamentos de livros científicos entre outros);

peças de comunicação (folders, cartazes, convites, faixas, banners, capas de publicações, relatórios de gestão, manuais, cartões, portfólios, placas de inauguração e outros), de mídias de divulgação (site, intranet, redes sociais, mídias impressa e eletrônica, incluindo circuito interno de TV) e promocionais (veiculação publicitária);

relacionamento institucional com órgãos governamentais, entidades afins e pacientes institucionais em atendimento no Instituto;

postos de recepção e orientação ao cliente;

visitas de caráter institucional;

pesquisas de avaliação da qualidade do atendimento, de recepção de mensagens em mídias institucionais e de mercado, assim como os indicadores gerados por esses meios.

Das Competências

Ao Líder da Área de Relacionamento com o Cliente (ARC – Incor) compete:

- I. elaborar e submeter à Diretoria-Executiva plano de diretrizes, metas, relatórios, normas e rotinas da ARC em consonância com a política de comunicação do Instituto e a corporativa;
- II. coordenar e prestar suporte, orientação técnica e apoio logístico às demandas das estruturas do Incor e do HCFMUSP no que se refere ao campo da ARC;
- III. coordenar e dirigir a ARC, acompanhando a execução das suas atividades e assegurando o cumprimento das diretrizes estabelecidas;
- IV. assessorar a Diretoria-Executiva, Conselho Diretor e demais Unidades e Áreas institucionais, no que se refere às atribuições da ARC;
- V. promover a gestão e a decisão participativa, bem como incentivar a tomada de decisão consensual da equipe;
- VI. integrar, uniformizar e padronizar as ações da ARC, tendo em vista a política de comunicação institucional e a corporativa;
- VII. zelar pela obediência aos princípios e às funções institucionais;
- VIII. estabelecer critérios parâmetros e métodos para o controle de qualidade das ações da ARC;
- IX. coordenar as atividades da ARC e orientar sua atuação, representando-a interna e externamente;
- X. apresentar à Diretoria-Executiva propostas de aprimoramento das atividades da ARC;

- XI. orientar e monitorar a atividade funcional e a conduta pública e disciplinar dos profissionais da ARC, avaliando seu desempenho no exercício de suas competências e atribuições, com base na meritocracia;
- XII. assegurar o cumprimento da legislação e normas internas sobre a sua área de atuação;
- XIII. desenvolver projetos específicos em ARC.