

**Palavra de quem participa**

**Depoimentos de funcionários sobre as melhorias**



**Sérgio Luiz Theodoro**  
(Administração do Campus)

As "Caixas de Sugestões" colaboraram muito nas ações de melhoria da Instituição, pois analisando relatos, tomamos medidas relacionadas à infraestrutura do campus, como por exemplo: situações identificadas pelos alunos, relacionadas a ventiladores e sanitários. Com isso, pudemos corrigir os problemas e estudar formas mais eficazes de efetuar a manutenção preventiva. Outra melhoria foi a ampliação de nossos estacionamentos, sugerida por alunos.



**Edílson dos Santos Souza**  
(Líder de Serviços Gerais)

Por meio do "Programa de Redução e Controle de Custos", participo das equipes com as despesas "Água e Energia Elétrica". A participação de funcionários de diversos departamentos está sendo muito importante; pois, nas reuniões, conseguimos detectar oportunidades de melhorias e aplicar "ações" para minimizar desperdícios. Com isso, a equipe acaba interagindo com os demais colegas, trocando experiências e enriquecendo o conhecimento.

**Entrevista**

**Projeto da Equipe Responsável pela Otimização no Serviço de Cópias e Impressões**



Adriano, Paulo César, Adeine, Eduardo e José Carlos.

**1-) Quais foram as ações implementadas pela equipe para otimizar o serviço de cópias e impressões?**

**R:** Após a análise de todo o processo, a equipe realizou ações de melhorias aos alunos e aos departamentos internos da Instituição.

Aos alunos, foi disponibilizado o sistema de cartão pré-pago, como também centrais de consulta, para agilizar o serviço de impressões, permanecendo apenas o serviço de cópias nos balcões de atendimento.

Aos departamentos internos da Instituição, foi implantado software de gerenciamento e realizada a substituição de vários equipamentos por outros de maior tecnologia com acesso à rede, permitindo assim ao usuário e ao seu responsável o controle e acompanhamento de suas impressões.

**2-) Os resultados já foram percebidos após a implantação do Projeto?**

**R:** Sim. Principalmente no atendimento aos nossos alunos, ao verificarmos diminuição de filas de espera e do número de reclamações.

Nos departamentos, houve queda da quantidade de impressões. Nota-se que, a partir do momento em que o usuário e seu responsável passaram a fazer o acompanhamento, houve entendimento mais criterioso da real necessidade de imprimir documentos.

**3-) Como a equipe acompanha estes resultados, garantindo sua efetividade?**

**R:** Com os alunos, por meio da caixa de sugestões, pesquisa de satisfação e também o monitoramento da emissão de protocolos de reclamações. Com os departamentos, pelo software de gerenciamento e controle.

**4-) Além das ações já implantadas, outras estão previstas?**

**R:** A equipe se reúne periodicamente, para dar ideias e analisar as sugestões recebidas. Aproveitamos o ensejo para solicitar, aos que quiserem colaborar com nossa equipe, que encaminhem suas sugestões para [orcamentoeustos@uniararas.br](mailto:orcamentoeustos@uniararas.br).

**Equipe do Critério Estratégias e Planos apresenta o Mapa Estratégico do BSC à Direção**



O Balanced Scorecard - BSC é uma ferramenta que vem sendo muito utilizada na gestão das empresas nos dias atuais. Isso porque ele fornece aos gestores uma visão total do desempenho das organizações sob quatro perspectivas: financeira, clientes, processos e aprendizagem e crescimento. Essas são as principais premissas para o sucesso das organizações, pois quando se tem ações voltadas para a satisfação dos clientes, para a excelência nos processos e pessoas altamente capacitadas a realizá-los, os resultados financeiros serão consequências naturais. Mas qual a sua relação com o planejamento estratégico?

O planejamento estratégico divide-se em duas grandes fases: a de formulação e a de implementação das estratégias. No entanto, pesquisas revelam que grande parte das empresas não consegue colocar em prática a 2ª fase, a da implementação. É neste contexto que o BSC passa a ser um poderoso aliado. Sua metodologia consiste em alinhar os planos estratégicos às quatro perspectivas e "desenhá-las" em um mapa, denominado Mapa Estratégico. Desse mapa, partirão os indicadores que periodicamente irão apontar se as estratégias estão sendo executadas e se os resultados estão de acordo com as metas estabelecidas pela própria empresa.

No último mês de março, a equipe do critério Estratégias e Planos, responsável pela implantação do BSC, apresentou à Direção o Mapa Estratégico, baseado nas quatro perspectivas e alinhado ao Planejamento da Instituição. A equipe agora vem trabalhando para criar os indicadores que irão traduzir se as estratégias estão sendo executadas e se as metas vêm sendo cumpridas. Estes indicadores serão acompanhados na periodicidade que for estabelecida para cada um deles pelos responsáveis designados pela instituição.



## Caixa de Sugestões

A caixa de sugestões é uma prática desenvolvida pelo DEG (Departamento de Excelência em Gestão) e seu principal objetivo é possibilitar, de forma prática e eficaz, um canal de relacionamento com nossos funcionários e alunos. A prática já completou um ano de atividade e várias ações foram tomadas, considerando as críticas e sugestões depositadas nas urnas do campus.

As urnas são abertas semanalmente, quando um dos integrantes da equipe, responsável pela prática, recolhe os formulários. As informações contidas nos formulários (críticas, elogios e sugestões) são encaminhadas à Direção, que as analisa e direciona o assunto à área pertinente, para as devidas providências.

O controle e o acompanhamento das providências tomadas são de responsabilidade da equipe, que tem como principal incumbência manter a continuidade e analisar oportunidades de melhoria para o refinamento da prática.

Também continua disponível o programa de sugestões via Workflow (Sistema Eletrônico), que permite um acompanhamento do que está sendo providenciado, mesmo quando as sugestões são encaminhadas anonimamente.



## FNQ - Fundação Nacional da Qualidade - cumprimenta UNIARARAS por matéria publicada no Canal Aberto

Em ofício dirigido à Presidente do Conselho Superior da Fundação Hermínio Ometto, Sra. Duse Rüegger Ometto, o Diretor Executivo da Fundação Nacional da Qualidade, Sr. Ricardo Corrêa Martins, parabenizou a UNIARARAS pela matéria publicada no Informativo MEG em Ação, encartado na edição número 24 do Canal Aberto, que destacou o Modelo de Excelência em Gestão levado à Sala de Aula.

No entendimento do Sr Ricardo, *"a disseminação dos conceitos de Excelência em Gestão na universidade proporciona aos alunos uma visão abrangente dos sistemas de gestão e desenvolvimento da capacidade gerencial, ampliando a comunidade de profissionais engajados na causa da Excelência em Gestão para o aumento da competitividade das organizações e do Brasil. Esperamos contar sempre com o apoio da UNIARARAS, neste momento transformador da história da FNQ e do movimento da excelência em gestão no País. O resultado será, sem dúvida, a melhoria do desempenho das organizações, da qualidade de vida de suas partes interessadas e da sociedade brasileira"*.

### Conselho editorial:

André Luiz Zoca, Daniel Zutin, Graziela Martins, Prof. Marcelo Esquisatto, Francisco Eliseo F. Sanches, Profa. Juliana Valverde, Sanderson Santos e João T. Beraldo

### Revisão:

Prof. Edison Luiz Lombardo

### Diagramação e arte:

Sanderson Santos

Tiragem: 1.000 exemplares

### Contato:

megacao@uniararas.br

Fundação Hermínio Ometto  
 Mantenedora do Centro Universitário Hermínio Ometto  
 Av. Dr. Maximiliano Baruto, 500  
 Jd. Universitário, Araras/SP  
 CEP: 13.607-339 - Brasil  
 Tel. + 55 (19) 3543-1400  
[www.uni-araras.br](http://www.uni-araras.br)

## Curso ON-LINE FNQ/MEG®

Um dos objetivos do MEG® (Modelo de Excelência em Gestão) é mostrar a importância do tema e despertar o interesse dos acadêmicos pelo assunto. Foi verificado que alunos de vários cursos já realizaram on-line os cursos da FNQ, da qual nossa instituição adota o modelo (MEG®). Com isso, os acadêmicos que atingiram a média 7,0 receberam certificados da FNQ, que também são valorizados como atividade complementar para a disciplina do curso. O curso on-line demonstra os fundamentos de excelência de cada critério e a forma de buscar a excelência nos processos de uma organização, dando um direcionamento para a implantação de melhorias, tendo como objetivo atingir melhores resultados. Após o curso, o aluno passa a entender melhor o Modelo de Excelência em Gestão adotado pela UNIARARAS. O curso é gratuito e está disponível para os interessados no link [www.fnq.org.br](http://www.fnq.org.br)

## Programa de Otimização e Controle de Custos



Equipe que cuida dos departamentos de Energia Elétrica e Água: Fernanda, Prof. Júlio, Geraldo, André, Daniel, Eduardo, Sílvio e Edilson.

O marco inicial do Programa de Otimização e Controle de Custos foi a implantação de várias ações pontuais para otimização de despesas pelo Departamento de Orçamento e Custos, que naquele momento alcançou bons resultados. Mas os maiores retornos foram obtidos em 2009, com a ampliação do programa e a participação direta de vários funcionários e docentes. São aproximadamente 50 pessoas envolvidas e divididas em equipes para atuar em 17 diferentes grupos de despesas.

A incumbência de cada equipe foi a de estudar todo o processo que origina a despesa para melhorá-lo e, conseqüentemente, minimizar seus custos. Para cada equipe foi nomeado um controlador, que além da sua contribuição com propostas de melhorias, tem a responsabilidade de, mês a mês, gerar a planilha de controle para o acompanhamento da despesa.

As equipes se reúnem periodicamente para verificar se as ações implantadas estão trazendo resultados e também corrigi-las, se necessário.

Neste ano de 2010, para as despesas que já constituem o Programa, foram estabelecidas novas metas. Aquelas que em 2009 não foram analisadas, serão incorporadas ao Projeto. O objetivo é aumentar ainda mais a participação dos colaboradores e tornar nossas despesas e nossos processos cada vez mais eficientes.



Grupo que cuida dos departamentos Cozinha e Limpeza: Edilson, Eduardo, Marcela, Wellington e Teodoro