

O USO DE FERRAMENTAS DE QUALIDADE EM REPARTIÇÕES PÚBLICAS

HENRIQUE MARTIM DE MOURA¹; MARIVAN DA SILVA PINHO²

¹Universidade Federal de Pelotas – henriquemdemoura@gmail.com

²Universidade Federal de Pelotas – marivanpinho@hotmail.com

1. INTRODUÇÃO

Hoje, a busca por eficiência, eficácia, agilidade e qualidade na prestação de serviços e fluxo de processos, tornaram-se pontos primordiais para a sobrevivência de uma empresa no cenário atual, de grande competitividade e globalizado. A premissa é a mesma para setores públicos, que cada vez mais são obrigados a aprimorarem-se em busca de um serviço de melhor qualidade. Qualidade já não é mais um sinônimo de luxo, para (LACERDA; 2005), "qualidade é a filosofia de gestão que procura alcançar o pleno atendimento das necessidades e a máxima satisfação das expectativas dos clientes". Na esfera pública, em alguns momentos, alguns pontos como: critérios políticos, rotatividade de dirigentes e descomprometimento da alta direção acabam por dificultar a implementação de uma Gestão de Qualidade.

Desta maneira, o presente trabalho tem por objetivo descrever e avaliar a aplicação de ferramentas de qualidade em repartições públicas, de um modo mais específico no Programa de Pós-Graduação em História da Universidade Federal de Pelotas. O estudo do referido trabalho foi desenvolvido na atividade de estágio desempenhada no Instituto de Ciências Humanas, onde buscou-se implementar ferramentas de qualidade nos processos e atendimento do Programa de Pós-Graduação em História.

2. METODOLOGIA

Inicialmente adotou-se um diálogo aberto com os coordenadores do Programa de Pós-Graduação em História, onde foi demonstrado um levantamento prévio das atividades realizadas pela secretaria. Assim, foram expostas algumas ferramentas básicas de qualidade aos professores coordenadores, e de como estas ferramentas poderiam auxiliar ao Programa. Foi decidido inicialmente pela adoção de ferramentas simples e de fácil aplicação.

Uma das principais atribuições da secretaria e da coordenação, é o preenchimento da Plataforma Sucupira, que é uma ferramenta online utilizada para gestão da pós-graduação em nível nacional. A plataforma sempre passava por dificuldades no momento do preenchimento por falta de planejamento de como seria preenchida. Foi escolhida a ferramenta 5W-2H para ajudar a otimizar o preenchimento desta Plataforma, esta é uma ferramenta que através de questionamentos chaves, busca encontrar o erro na atual maneira de atuar, e apontar ganhos possíveis com as melhorias. Foi elaborada uma tabela com os questionamentos, para que assim a ferramenta pudesse ser utilizada.

What(O que?)	Who(Quem?)	Where(Onde?)	When(Quando?)	Why(Por quê?)	How(Como?)	How much(Quanto custa?)
Preenchimento da Plataforma Sucupira	Secretário e coordenadores do PPGH	Plataforma on-line, preferencialmente ambiente de trabalho	O ano todo	É uma obrigação do PPGH, e tradicionalmente era preenchido no último mês, por uma falta de tempo e planejamento.	As informações a serem preenchidas foram divididas de 4 maneiras, com determinação do tempo de preenchimento.	Diminuí custos relativos ao tempo ao PPGH, e preferencialmente ao retrabalho.

TABELA 1. Uso da ferramenta 5W-2H. Fonte: Elaborada pelo autor do trabalho.

Outra ferramenta utilizada foi o “Brainstorming”, que segundo (ROLDAN et AL;2009) significa estimular e coletar ideias dos participantes em reunião, sem nenhuma preocupação crítica. Desta maneira, com os coordenadores e dois representantes discentes foi levantando o problema referente ao atendimento do PPGH, com o intuito de atender a todos os alunos, nos diversos horários, de acordo com o horário disponível pelo estagiário e pelos coordenadores. Deu-se início ao levantamento de ideias, onde foram estimuladas todas as ideias, por mais malucas que pudessem parecer, incentivou-se o “pegar carona” na ideia alheia, para que a mesma pudesse ser complementada e aprimorada. Assim, ao final do processo decidiu-se um atendimento em horários que priorizassem o período de aula dos alunos, bem como que dessa opção a alunos que estão cursando apenas cadeiras de orientação e não residem na cidade de Pelotas-RS. Foi estabelecido, que o atendimento ao público seria realizado, em dois dias no período da tarde, dois dias no período da manhã e um dia no período da noite, onde um dia da semana é o dia específico para a entrega de todos os documentos solicitados sem caráter de urgência.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com o uso da ferramenta 5W-2H pudemos mensurar uma melhora quantitativa e qualitativa no processo de preenchimento da plataforma, onde percebeu-se que o principal entrave era a falta de critérios no momento de preencher. Foi decidido assim que o mesmo se daria em etapas, onde informações, como defesa de discentes, cadastro de participantes externos, cadastro de novos docentes e discentes serão preenchidas no decorrer do ano, nesta sequência, restando para os meses de janeiro/fevereiro o cadastro da produção intelectual de discentes e docentes, que é a parte que deve-se aguardar até o ano base terminar. Assim não haverá uma sobrecarga no último mês de preenchimento e possibilitará um tempo maior para revisões que sempre são necessárias.

A aplicação do “Brainstorming”, possibilitou a percepção de que o meio público-educativo, é receptivo a novas maneiras de aperfeiçoar seus processos e o atendimento. Assim evidenciou-se que a principal queixa dos alunos quanto ao atendimento, era a concentração do mesmo, no turno da tarde, onde alunos que tivessem aulas pela manhã muitas vezes não eram atendidos, assim como alunos que trabalhavam durante o dia e só teriam o horário da noite vago, desta maneira, tendo em vista as limitações de horários disponíveis pelo estagiário e pelos coordenadores, adotou-se um atendimento nos três turnos, distribuídos pelos dias da semana.

4. CONCLUSÕES

Após a aplicação de ferramentas simples de qualidade, e uma análise prévia, percebeu-se que é extremamente benéfico e necessário para uma repartição pública o uso de ferramentas que possam melhorar seus processos, quanto seu atendimento. Por mais simples que possam ser tais ferramentas, e isto só ocorre devido ao envolvimento de todos, principalmente pelo aval dado pelos coordenadores, assim a instituição passa a ser vista de forma sistêmica, facilitando a aplicação de qualquer ferramenta de qualidade, trazendo assim melhoras graduais aos serviços prestados, e construindo um alicerce para o uso de ferramentas mais complexas como um Programa de 5 Sentidos e um PDCA estruturado.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBRECHT, K.A. **A revolução dos serviços: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os clientes.** São Paulo: Pioneira, 1998. 5ed.

ROLDAN, L.W.B, et al. **Brainstorming em prol da Produtividade: um estudo de caso em três empresas de Varginha-MG.** Iniciação Científica Varginha-FACECA, Varginha, v1, n7, p53-66, 2009.

LACERTDA, F.A.B. **Gestão de Qualidade: fundamentos da excelência.** Brasília: Sebrae, 2005.