



SimTec

SIMPÓSIO DOS
PROFISSIONAIS DA
UNICAMP

9ª edição – 18 a 19 de novembro de 2024

DOI: 10.20396/simtec.n9.11594

Eixo 1 - Administração e Gestão

QUALIDADE E TRANSPARÊNCIA: AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS INTERNOS DA FACULDADE DE CIÊNCIAS APLICADAS (FCA) DA UNICAMP

*Lucimara Andréia Trevizam, Luciane Grazielle Pereira Ferreiro, Thais Aparecida Polydoro de Souza Cirilo, Luiz Eduardo Gaio

Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP) - Faculdade de Ciências Aplicadas (FCA)

lucimara@unicamp.br*

Introdução: O projeto "Qualidade e Transparência - Serviços Internos" da Faculdade de Ciências Aplicadas (FCA) da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP) objetiva aprimorar a qualidade dos serviços internos da instituição. Como não existiam ferramentas disponíveis para avaliar a qualidade dos serviços prestados, foi desenvolvido o primeiro ciclo do projeto. **Objetivo:** O objetivo deste ciclo é desenvolver uma ferramenta de avaliação para mensurar a qualidade dos serviços prestados na Faculdade. **Metodologia:** Trata-se de um estudo de caso, desenvolvido pelos autores, dividido em oito principais etapas: levantamento inicial dos serviços internos e revisão de literatura; definição de indicadores; elaboração de um questionário com métricas para os indicadores; coleta piloto; coleta principal; análise de dados; relatório de resultados e implementação de melhorias. **Resultados:** Com a criação do instrumento de avaliação da qualidade, projetado para capturar as percepções dos usuários internos em relação aos serviços prestados, os principais resultados foram o aumento da transparência, disponibilização de informações para melhorias nos processos e orientação das decisões de gestão de pessoal. Além disso, criou um histórico de melhorias e está sendo desenvolvido um sistema informatizado para facilitar a implementação e o registro das avaliações pela própria Faculdade. **Conclusão:** Conclui-se que o projeto atendeu às necessidades da FCA, proporcionando uma ferramenta de avaliação a ser aplicada a cada dois anos. Destaca-se a importância da qualidade dos serviços internos para o desempenho da instituição e a melhoria da experiência acadêmica. Esse modelo pode ser replicado por outras instituições interessadas em aprimorar seus serviços internos e a qualidade global.

Palavras-chave:

Gestão, Qualidade, Avaliação.





SimTec

SIMPÓSIO DOS
PROFISSIONAIS DA
UNICAMP

9ª edição – 18 a 19 de novembro de 2024

Referências

ARENA, Marika; ARNABOLDI, Michela; AZZONE, Giovanni. The organizational dynamics of Enterprise Risk Management. **Accounting, Organizations And Society**, [S.L.], v. 35, n. 7, p. 659-675, out. 2010. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/j.aos.2010.07.003>.

MORE: Mecanismo online para referências, versão 2.0. Florianópolis: UFSC Rexlab, 2013. Disponível em: <http://www.more.ufsc.br/>. Acesso em: 07 OUT 2023.

ROY, Sanjit Kumar; LASSAR, Walfried M.; GANGULI, Shirshendu; NGUYEN, Bang; YU, Xiaoyu. Measuring service quality: a systematic review of literature. **International Journal Of Services, Economics And Management**, [S.L.], v. 7, n. 1, p. 24, 2015. Inderscience Publishers. <http://dx.doi.org/10.1504/ijsem.2015.076322>.

