

Introdução:

<https://doi.org/10.20396/simtec.v7.2019.7930>

Hoje, a Secretaria da Comissão de Pós-Graduação (CPG) da Faculdade de Ciências Médicas é responsável pelos trâmites administrativos entre alunos, docentes e órgãos internos para a titulação dos alunos de mestrado e doutorado. Visando a melhoria dos processos de trabalho, foram propostas e implementadas diversas ações para facilitar atendimento a esse público, incluindo facilidades no agendamento das salas de aula para qualificação e defesa (projeto implantado no 1º semestre de 2017) e informatização do atendimento presencial aos mais de 300 alunos que ingressam anualmente na pós-graduação da FCM (projeto implantado no 1º semestre de 2018).

Metodologia:

Em um ano de implantação, informatizamos o processo de agendamento de salas, com uso de e-mail institucional para registro do pedido. Posteriormente, essa agenda migrou para a Intranet da FCM, otimizando e legitimando o processo. Quanto à matrícula, melhoramos o atendimento de um semestre para o outro por meio de sistema informatizado criado para esse fim, gerenciando a chegada e atendimento dos alunos de modo semelhante ao atendimento bancário.

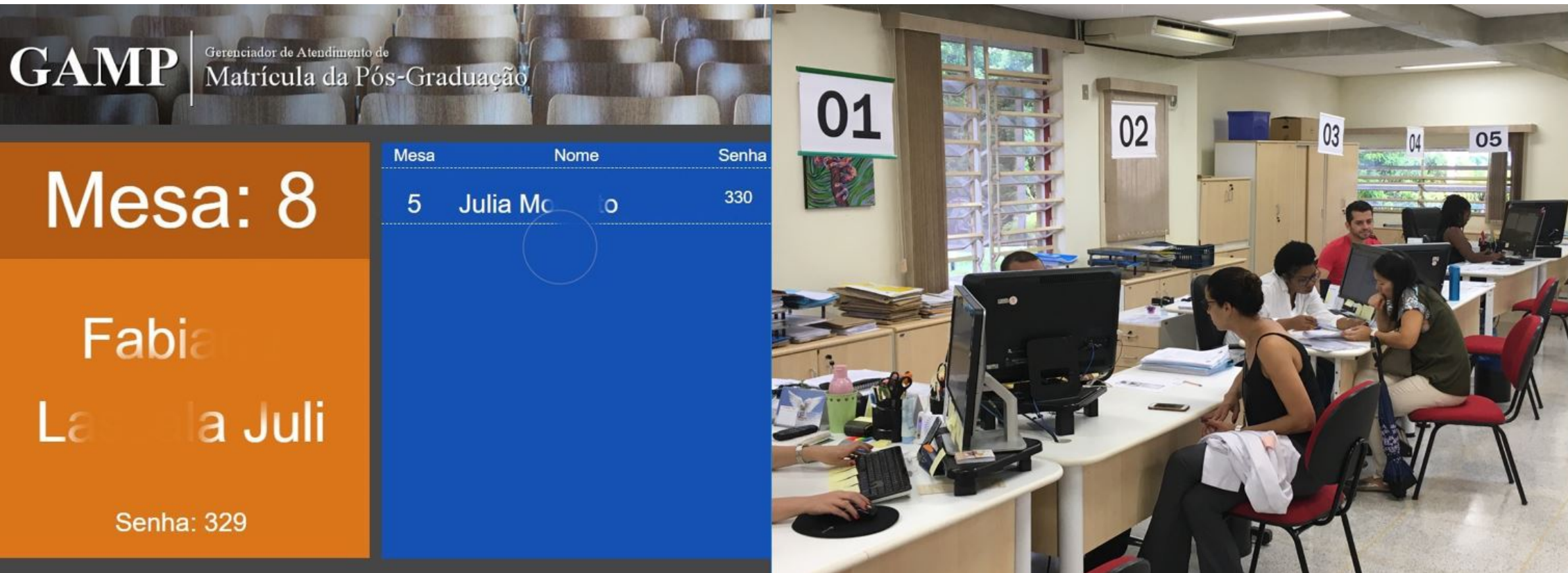
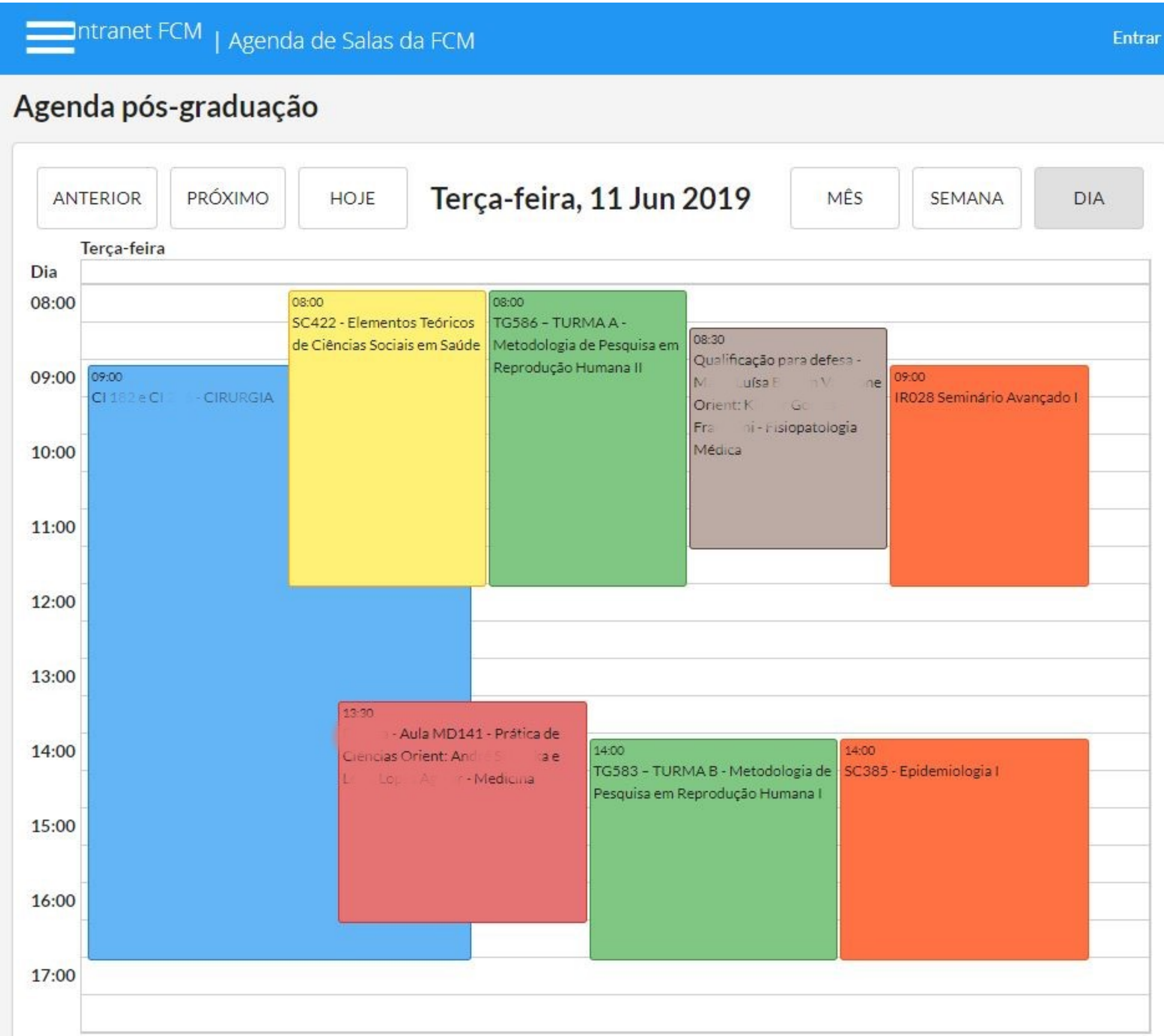
Resultados:

Os agendamentos das salas do prédio da CPG eram feitos manualmente, por telefone ou pessoalmente e, dessa forma, era frequente o retrabalho ou a subutilização do espaço, devido a reservas não utilizadas. A informatização do processo conferiu mais transparência ao usuário, maior rastreabilidade das ações executadas desde o pedido até, eventualmente, o seu cancelamento, bem como otimizou os recursos para a execução de uma ação pontual, porém vital. A visibilidade do espaço permite o seu melhor aproveitamento, facilitando a busca e uso desse recurso por outros membros de nossa comunidade. Já com relação aos procedimentos de matrícula, era comum antes da informatização a formação de grandes filas, passando uma imagem, ainda que falsa, de desorganização. O sistema informatizado melhorou o esquema de atendimento, tornando a recepção aos recém-chegados mais harmoniosa e produtiva. Ambas ações contribuem para as atividades-fim da Universidade, desde o incômodo para a mudança, assim como a sua própria evolução mostraram efeitos positivos. Destacamos que, posteriormente, a melhoria realizada nos sistemas de agendamento da CPG foi expandida a toda Unidade, facilitando principalmente o planejamento dos alunos nos últimos momentos da sua vida acadêmica.

Considerações finais:

Melhorias de processo são necessárias e constantes em todas as áreas de atuação da administração. Consideramos o processo de informatizar a agenda e o atendimento presencial algo inicialmente árduo, mas que depois de consolidado, se mostrou uma atividade muito positiva dentro da rotina de trabalho. Esperamos continuar a aprimorá-la, na busca constante da excelência no atendimento e nas rotinas de trabalho.

Página de publicação da agenda com as reservas para consulta pública



Atendimento ao aluno no período de matrícula