



PADRONIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO DA RECEPÇÃO DA FEQ

Girleene Otaviano Costa de Rosso¹

Trabalho Sem Co-Autores

Resumo

A proposta deste trabalho é a padronização do atendimento ao público na recepção da FEQ/Unicamp. Acreditava-se que as pessoas que ocupavam essas atividades, da recepção, não tinham necessidade de formação - teórica e prática. A qualidade desse tipo de serviço ficava relegada a um segundo plano. O que vemos hoje é a busca constante por uma qualificação que contribua efetivamente na melhoria do serviço prestado bem mais focado no usuário. Essa melhoria se dá pela conscientização dos cidadãos exigirem mais melhorias no atendimento do serviço público. A UNICAMP tem investido em qualificação de seus servidores a fim de motivá-los a contribuir com um atendimento eficiente. É importante destacar que a melhoria no desempenho do serviço público está contribuindo para o reconhecimento e respeito aos servidores, e que a imagem negativa que ainda recai sobre o serviço público e o servidor, só será mudada pela ação do próprio servidor com trabalho, dedicação e respeito a todos os usuários. Na proposta deste trabalho foram utilizadas as ferramentas: SIPOC, VOC, PDSA, 5W2Hs, Análise de Campo de Força e outras, abordadas no Programa de Desenvolvimento Gerencial, do Programa de Capacitação Gerencial da Unicamp. Foram utilizadas as técnicas de análise e melhoria de processos, onde são levados em conta a importância do processo e a definição do mesmo. Concluindo, a idéia básica foi conhecer a situação do processo, avaliar as oportunidades de melhoria visando atender os objetivos do processo, propor melhorias, avaliá-las e, se necessário, realizar as devidas correções completando assim o ciclo PDSA.

Palavras-chaves

Atendimento. Padronização. Serviço. Público. Qualidade

¹ E-mail: secpg@feq.unicamp.br

IV SIMTEC — Centros de convenções — UNICAMP, Campinas, SP — 6 a 7 de novembro de 2012.
Tema central: “Conhecimento e experiência : reconhecendo fronteiras e construindo pontes”.