

PROCESSO DE CREDENCIAMENTO DE PESQUISADOR COLABORADOR NA FEAGRI

Rita de Cassia Cuesta Ferreira¹, Suzely Francisco
FEAGRI/ UNICAMP

Resumo

Trata-se de um trabalho de melhoria do processo para “Credenciamento de Pesquisador Colaborador na FEAGRI”, visando oferecer aos clientes uma padronização, transparência, otimização e melhoria na qualidade de atendimento. Esse processo foi escolhido porque envolve um grupo ampliado de seções/secretarias para o desenvolvimento dessa atividade, pela existência de duplicidade de ações, retrabalho constante, ausência de padrões, etc. Na fase de definição do problema, uma das técnicas utilizadas foi o Diagrama SIPOC, também conhecido como “diagrama de contexto”. Esta técnica tem por objetivo mostrar de forma clara aos envolvidos no projeto o que tem de ser resolvido. Em outras palavras, este diagrama é um mapa que trás uma nova perspectiva, sendo uma descrição de um fluxograma de alto nível (nível macro). Também utilizamos outras ferramentas, tais como: Ciclo PDSA, Voz do Cliente – VOC, Árvore CTQ, Diagrama de Causa e Efeito, levantamento de dados, etc. A intenção é que a gestão desse processo seja otimizada e pró-ativa, padronizando os procedimentos administrativos, portanto, buscando a melhoria da eficiência e da qualidade das atividades. Os resultados esperados com o novo redesenho do processo de Credenciamento de Pesquisador Colaborador na FEAGRI vão permitir uma maior visibilidade do processo, agilidade nas análises dos pedidos, diminuição dos prazos de tramitação, padronização de procedimentos, minimização da burocracia, redução do retrabalho e melhoria na comunicação entre os setores envolvidos e os clientes “pesquisadores colaboradores”.

Palavras-chaves

Visibilidade. Pesquisador. Redução de prazos.

¹E-mail: rita@agr.unicamp.br

Res. trab. do SimTec: Simpósio dos Profissionais da UNICAMP, Campinas, SP, v.2, p.90, 2008.