

Assessoria de Avaliação Institucional **Projeto Caminhar: Vale a pena conhecer**

Melhoria do Desempenho / Busca da Qualidade **Maximizando a qualidade dos processos e produtos com o** **Envolvimento do Cliente Interno**

FATEC Indaiatuba - Indaiatuba

➤ **Problema**

Como melhorar os resultados obtidos pelo SAI na avaliação feita no ano de 2002?

- Itens identificados pelos colaboradores com oportunidades de melhorias
- Interesse da chefia pelo seu trabalho
- Organização e funcionamento da escola
- Desempenho dos funcionários
- Biblioteca
- Rapidez e clareza das informações
- Uso da internet
- Atendimento da secretaria
- Higiene e limpeza da escola em geral
- Divulgação dos resultados do SAI

➤ **Justificativa**

Considerando as oportunidades de melhorias percebidas nos resultados da avaliação do SAI, fomos motivados a desenvolver ações que pudessem trazer aos clientes internos e externos maior satisfação e qualidade na prestação de serviços.

➤ **Metas Propostas**

Foram estabelecidas pelos responsáveis de cada departamento, procurando com isso maior participação e comprometimento na busca das melhorias. (8 Grupos de Trabalhos).

➤ **Ações Desenvolvidas**

Programa de aprimoramento dos servidores administrativos – considerando os resultados do SAI, foram identificados os clientes internos, as oportunidades de melhorias, as responsabilidades e sugestões para ações corretivas.

Reunião com professores para reflexão e sugestões de alteração do Plano de Ensino, baseado no item considerado crítico: “Relação Teoria / Prática”.

Projeto de Implantação de melhorias na Faculdade com participação dos alunos da disciplina Gestão da Qualidade. Trabalhos com alunos.

➤ **Resultados Obtidos**

Dos nove projetos iniciados pelos servidores, sete deles tiveram melhorias na avaliação de 2003 considerando os resultados “Muito bom e Bom”.

Considerando o resultado positivo do trabalho continuamos com as ações corretivas, identificando e analisando o Fluxo dos Processos de Trabalho da unidade para identificar as ações que agregam realmente valor ao produto/serviço.

Conheça cada um dos projetos na página do índice por tema.

➤ **Responsáveis**

Eugenio Tadeu Bertagnoli

Maria das Graças Junqueira Machado Tomazela

FATEC Indaiatuba

Indaiatuba – Fone: (19) 3834-8981

E-mail: fatecid@fatecid.com.br