

## **DESENVOLVIMENTO DE NOVOS PROCESSOS PARA A MELHORIA NO PROTOCOLO/EXPEDIENTE DA FEQ**

Silvana Cristina Dos Santos Fenga Neves<sup>1</sup>  
FEQ/ UNICAMP

### **Resumo**

O projeto tem por objetivo desenvolver processos para a melhoria no Protocolo/Expediente tais como: - ganhar rendimento no trabalho reduzindo a duplicação de serviços e o tempo de execução; - melhorar a qualidade na prestação do serviço reduzindo o número de falhas; - satisfazer o usuário interno/externo aumentando o nível de satisfação. Os métodos utilizados neste trabalho foram: gráficos, VOC, fluxogramas, mapa de processos, PDSA – Ciclo de Melhoria. A Seção de RH, Protocolo e Expediente bem como a comunidade interna e externa foram envolvidas para medição e averiguação dos dados. Os resultados obtidos foram extremamente satisfatórios e o objetivo foi atingido.

### **Palavras-chaves**

Processo, Reduzir. Melhorar

---

<sup>1</sup> E-mail: [atu@feq.unicamp.br](mailto:atu@feq.unicamp.br)

IV SIMTEC — Centro de Convenções — UNICAMP, Campinas, SP – 6 a 7 de Setembro de 2012.  
Tema central: “ Conhecimento e experiência reconhecendo fronteiras e construindo pontes”