

Prêmio PAEPE 2015

Âmbito em que o projeto concorrerá: Colégios Técnicos

Título: Otimização do processo de entrega de diplomas e certificados

Objetivo:

O objetivo geral deste projeto foi otimizar o processo de entrega de diplomas de cursos técnicos do COTUCA e os certificados das disciplinas feitas em parceria com o SENAI.

Os objetivos específicos foram:

- 1° Despertar nos alunos o interesse em retirar os documentos na Secretaria de Alunos, pois as certificações incrementam o currículo com qualificações;
- 2° Facilitar a localização de documentos, de tal forma que o aluno retire todos os documentos disponíveis para ele de uma única vez;
- 3° Organizar o Arquivo Circulante do Colégio Técnico de Campinas: liberar espaço físico e diminuir o peso das caixas de arquivo - melhorando a ergonomia;
- 4° Controlar a saída de documentos. Além de obter dados sobre a situação de alunos e egressos dos cursos técnicos.

Descrição Resumida:

O projeto surgiu em meio a uma demanda decorrente da mudança de espaço físico do Colégio do *campus* para as instalações atuais, Taquaral. Em meio a organização do setor foi constatado uma quantidade elevada de envelopes de certificados de disciplinas realizados no SENAI, não havia uma organização apropriada, alguns alunos possuíam oito certificados – cada um em um lugar diferente.

1ª Etapa: todos os 2969 certificados foram relacionados em uma planilha de Excel – posto que a época não havia serviços telefônicos e de internet no Colégio – e com a fórmula de SOMASE identificou-se os alunos que possuíam mais de um certificado. Os certificados foram dispostos em ordem alfabética dentro de envelopes com no máximo trinta certificados cada e os envelopes foram colocados dentro de caixas de papelão para arquivo. Logo, criou-se um sistema de identificação: cada caixa possui uma letra e cada envelope possui um número; na planilha de Excel foi colocada a localização do(s) certificado(s) de cada aluno, assim basta localizar o nome em uma lista para saber a localização do(s) documento(s), caixa e envelope.

2ª Etapa: foram relacionados 3289 diplomas que ainda não haviam sido retirados. Novamente com uma fórmula de SOMASE identificaram-se os alunos que possuíam diplomas e certificados do SENAI; para os que possuíam os dois tipos de documentos foi colocada uma filipeta (conforme anexo I) no diploma, a fim de garantir que será feita a entrega de todos os documentos em nome do aluno de uma única vez. Após a emissão dos diplomas foi verificado junto à biblioteca se havia alguma pendência relacionada à devolução de livros, em

caso afirmativo seria colocado um aviso no diploma da necessidade de regularização (devolução do livro).

3ª Etapa: O Departamento de Informática forneceu uma lista com os e-mails dos alunos do colégio; através de uma fórmula *PROCV* foi selecionado os e-mails dos alunos com documentação disponível para retirada no Colégio. Foram enviados e-mails informando os alunos que os documentos estavam disponíveis, a importância de retirá-los e os procedimentos necessários. (anexo II)

Resultados:

Com a organização do arquivo circulante e a divulgação sobre a disponibilidade dos certificados e diplomas houve um aumento significativo na retirada de documentos na Secretaria de Alunos do *COTUCA*: no período de agosto de 2014 a 17 de julho de 2015 houve um aumento de 97% na retirada de diplomas, 412 (anexo III), enquanto que no mesmo período do ano anterior foram retirados apenas 209 diplomas. Os números não param por aí, duzentos e oitenta e três pessoas retiraram 869 certificados do SENAI, como não se tinha um registro efetivo da retirada dessa documentação, não foi possível fazer uma comparação com o mesmo período do ano anterior. Portanto, os objetivos definidos inicialmente foram atingidos: 1 – com o envio do e-mail e os avisos em sala de aula, incutiu-se nos alunos o interesse em retirar os documentos. 2 – A organização dos documentos está padronizada e de fácil localização, inclusive há uma lista impressa (anexo IV) para eventuais circunstâncias envolvendo indisponibilidade dos servidores ou falta de energia elétrica. 3 – Não foi aferido o peso das caixas de arquivo. Contudo, elas ficaram mais leves. 4 – Agora há um registro da quantidade de documentos que saem da Secretaria de Alunos do *COTUCA*, levantaram-se dados de cunho gerencial. Além dos objetivos concretos definidos inicialmente, houve a satisfação por parte da comunidade acadêmica, professores, diretores e alunos (anexo V).

Data da implantação: 11/08/2014

O Projeto ainda é executado? Não

Se não é mais executado, informe a data encerramento: 17/07/2015

Dimensão: o projeto atendeu as expectativas imediatas, uma vez que todos os objetivos específicos foram cumpridos e o objetivo geral foi atendido com a otimização do processo de entrega das documentações. Seguindo a proposta do ciclo PDCA (Plan, Do, Action and Check) o projeto teve início, meio e fim: (P) planejou-se a ação, (D) agiu-se relacionando os documentos, (A) foi padronizado um tutorial para o novo processo de entrega de documentos e (C) checaram-se os indicadores de retirada de documentação. Portanto, o projeto

findou-se, mas padronizou o procedimento de organização e entrega de documentação do colégio – nesse semestre os certificados do primeiro semestre de 2015 já chegaram e foram entregues quase que em sua totalidade.

Abrangência: para a realização desse projeto envolveu-se, pelo menos, seis áreas: 1 - Secretaria Discente: organização, comunicação e entrega de documentos; 2 - Direção: autorização, incentivo e institucionalização para o funcionamento do projeto; 3 – Serviço de Orientação ao Estudante: esclarecimentos; 4 – Corpo Discente; 5 – Departamentos dos cursos técnicos – incentivar os alunos a retirarem os documentos na Secretaria Discente e 6 – Departamento de Informática: fornecimento dos e-mails dos alunos; 7 – Biblioteca: fornecimento da lista de pendências.

Replicabilidade: a proposta de otimização do processo de entrega de documentos e a (re)organização do arquivo pode ser reaplicada para a Secretaria Discente do Colégio Técnico de Limeira, e também para as Secretarias de Alunos da Graduação, Pós-graduação e Extensão das Faculdades e Institutos da Unicamp.

Eficácia: em relação ao período anual anterior houve um aumento de 51% na entrega de diplomas. Totalizando uma entrega de 1281 documentos (certificados e/ou diplomas) para 695 alunos e egressos.

Redução de custo: há uma redução de custeio com relação à custódia da documentação, mas não haverá tempo hábil para aferir o valor exato. Contudo, há de se observar que há um custo para a confecção dos diplomas, suponhamos que seja de R\$ 1,50, temos 3423 diplomas que não foram retirados, isso representa uma despesa de R\$ 5.134,50 que está arquivada. No último período demos vazão a, aproximadamente, R\$ 618,00.

Redução de tempo: houve uma redução no tempo da entrega dos documentos. O TMA (Tempo Médio de Atendimento) por aluno é de aproximadamente 1'30'' (conferir documento de identificação, localizar o documento, colher assinatura e guardar as caixas) . Logo, seriam necessários 81 dias de trabalho de 13h de efetivo exercício para atender as 695 pessoas para quais os documentos foram entregues. Como não se havia um controle efetivo antes da implantação desse projeto não é possível demonstrar o percentual exato do valor da redução.

Integração: para o desenvolvimento desse projeto houve a contribuição direta do Departamento de Informática com o fornecimento de dados dos alunos e da Biblioteca com o fornecimento da lista de pendências.

□

ANEXO I



ANEXO II

Bom dia!

Está disponível na Secretaria de Alunos do COTUCA o seu **diploma de curso técnico**.

A retirada desse documento é gratuita e pode ser feita por você ou por seu responsável legal, terceiros apenas com procuração judicial. Em todos os casos é necessário apresentar RG ou CNH.

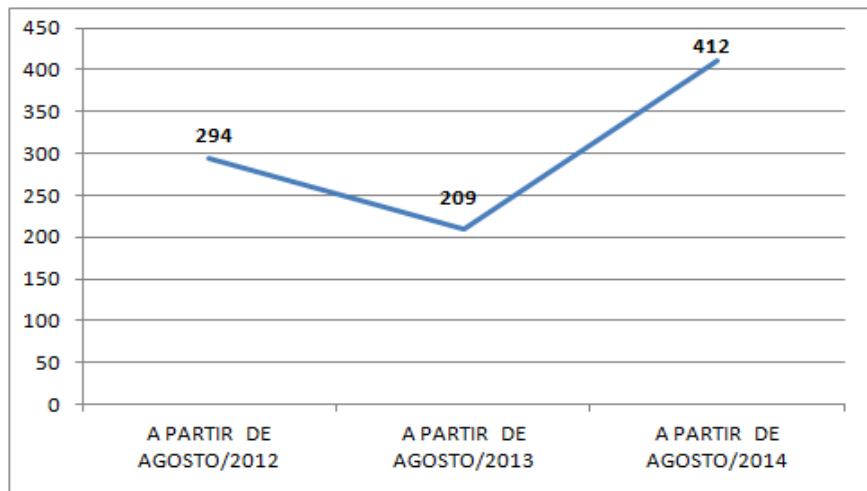
O horário de funcionamento da Secretaria de Alunos é de segunda a sexta-feira das 08h30 as 21h30. Atente-se ao novo endereço do colégio na parte inferior desse e-mail.

Atenciosamente,

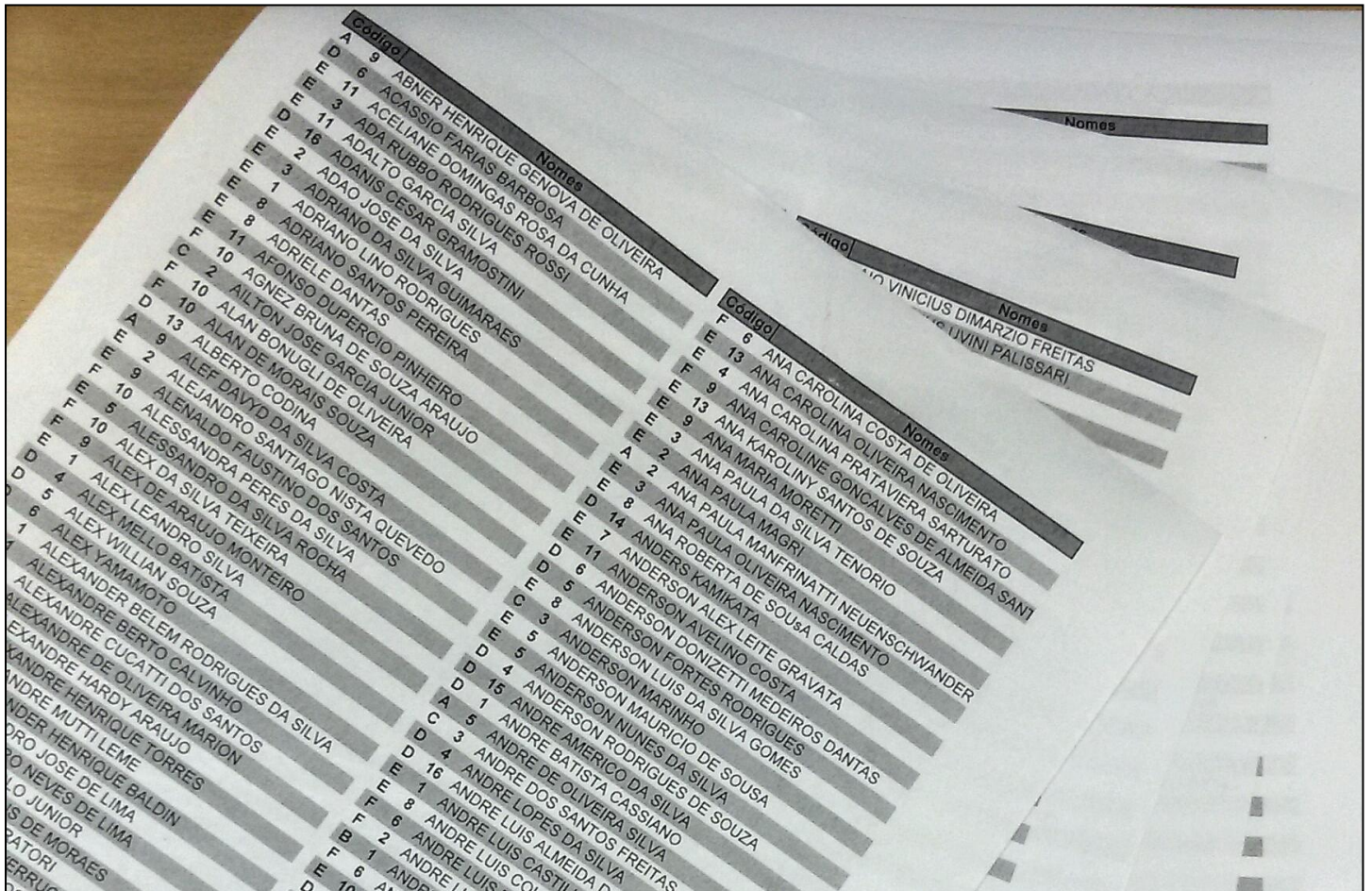
Érico Pimenta
Profissional Para Assuntos Administrativos
Secretaria Discente - (019) 3521-9937
Colégio Técnico de Campinas - COTUCA - UNICAMP
Rua Jorge de Figueiredo Corrêa, 735, Parque Taquaral, 13087-261 Campinas - SP
www.cotuca.unicamp.br

ANEXO III

ANO FORMAÇÃO	DIPLOMAS RETIRADOS ATÉ 17/07/2015		
	A PARTIR DE AGOSTO/2012	A PARTIR DE AGOSTO/2013	A PARTIR DE AGOSTO/2014
2006	11	3	8
2007	9	5	7
2008	23	4	11
2009	23	10	6
2010	43	18	10
2011	118	25	14
2012	67	97	48
2013	0	47	166
2014	0	0	142
Total ->	294	209	412



ANEXO IV



ANEXO V

From angela@cotuca.unicamp.br★

Subject **Re: Tutorial de Entrega de Certificados SENAI e PADEMT**

To Mim★, teresah@cotuca.unicamp.br★

Cc ione@cotuca.unicamp.br★, cristina@cotuca.unicamp.br★, claudia@cotuca.unicamp.br★, ellen@cotuca.unicamp.br★

Prezado Érico,

Agradeço as informações e o parabenizo pelo excelente trabalho de organização, que certamente, facilitará a vida de todos os colegas.

Atte.,

Ângela.

Boa noite!

Segue anexo o tutorial de entrega dos certificados do SENAI e PADEMT. Estou a disposição para quaisquer dúvidas.

Atenciosamente,

Érico Pimenta
Profissional Para Assuntos Administrativos
Secretaria Discente
Colégio Técnico de Campinas - COTUCA - UNICAMP
Rua Jorge de Figueiredo Corrêa, 735, Parque Taquaral, 13087-261 Campinas - SP
www.cotuca.unicamp.br