

## Palavra de quem participa

### Depoimentos de Alunas sobre Curso online FNQ



**Caroline Krepshi**  
4ª Administração

Os cursos online, disponibilizados pela FNQ, são oportunos por exibirem os fundamentos da utilização do Modelo de Excelência em Gestão, seus conceitos e práticas. Com esse conhecimento, quem quiser se adequar à excelência, estará habilitado a consultar e compreender os fundamentos e critérios de excelência da gestão.



**Aline Honório Barbieri**  
4ª Administração

Os cursos da FNQ são dinâmicos e interativos, a fim de facilitar e consolidar o aprendizado de quem os faz. Os critérios propostos pela FNQ definem os pilares para uma boa gestão e, por meio do curso, podemos entender como podemos atingir, em todos os níveis, a excelência em gestão.

### Depoimento de Aluna sobre MEG na Sala de Aula



**Vanusa Schempp**  
1ª Gestão da Qualidade

Ter conhecimento é muito bom e, melhor ainda, é quando conseguimos aprender mais, acrescentando novas informações a essa base. A palestra foi muito interessante, pois ela esclareceu as nossas dúvidas sobre a FNQ - Fundação Nacional da Qualidade - e nos informou sobre os cursos por ela oferecidos e seu funcionamento. Descobrimos mais uma ferramenta para utilizar em nossa profissão e algumas opções de direcionamento de trabalho a escolher, como, por exemplo, nas áreas da Qualidade, Consultoria de Excelência em Gestão e Auditorias.

## Entrevista

### Nova Portaria UNIARARAS



**Daniel Zutin**  
Gerente de Projetos e Suprimentos

#### 1 - Como a Instituição identificou a necessidade de uma nova Portaria?

**R:** Esse projeto já estava sendo analisado pela Instituição, devido ao considerável aumento do fluxo de veículos na Portaria, causando transtornos e atrasos, particularmente na chegada ao Campus. Por se tratar também de um item fortemente apontado pelos alunos na Pesquisa de Satisfação, a construção de uma nova Portaria tornou-se uma de nossas prioridades.

#### 2 - Quais os benefícios que se esperam com a construção dessa Portaria?

**R:** O principal objetivo é facilitar a vida dos alunos, permitindo o acesso mais rápido às salas de aula, e também reduzir o fluxo de veículos que circulam internamente no Campus, em especial os que transitam para deixar os alunos nos blocos em que estudam. A construção, já em andamento, será próxima ao Bloco C (prédio do ISE), onde se concentra o maior número de salas. Os alunos que residem nas proximidades e não se utilizam de transporte também serão beneficiados, pois poderão entrar no campus pela nova Portaria.

#### 3 - Quando estará disponível para ser utilizada?

**R:** A conclusão da obra está prevista para o final do mês de junho. Esperamos que tudo corra dentro do planejado, de modo a permitir o acesso pela nova Portaria já no início do segundo semestre.

## Relacionamento Aluno x Universidade



**C**onhecer o cliente e suas necessidades. Esse é um dos principais fatores para a oferta de serviços de qualidade que atendam às expectativas daqueles que os recebem. Mas qual a melhor forma de se obter estas informações? Resposta: perguntando ao cliente, é claro!

É isso que a UNIARARAS tem feito nos últimos anos. Com o objetivo de entender melhor as expectativas e necessidades de seus alunos, a Instituição tem aplicado uma Pesquisa de Satisfação. Seu objetivo é avaliar a opinião do aluno em relação ao corpo docente, aos diversos setores com os quais têm contato, bem como em relação às instalações e estrutura disponibilizadas para o curso.

A pesquisa é realizada com todos os alunos da Instituição, e seu resultado é analisado pela Reitoria, Pró-Reitorias e Direção Administrativa, que posteriormente atuam junto aos setores, tanto acadêmicos quanto administrativos, na busca de soluções e melhorias para os problemas levantados. Em decorrência dessas pesquisas, diversas melhorias já foram e continuam sendo implantadas, a exemplo da nova portaria do ISE, a ser inaugurada no segundo semestre para facilitar o acesso dos alunos e vans.

Mas, como em todo relacionamento, o diálogo deve ser constante e, por esta razão, as pesquisas são aplicadas semestralmente. Neste semestre, a aplicação foi realizada entre os dias 24 de maio e 02 de junho em todas as classes.

## Requisição Eletrônica



**D**ando continuidade às práticas do MEG®, iniciamos a implantação da Requisição Eletrônica, para retirada de materiais estocados em nossos Almoxxarifados. Atualmente a requisição é efetuada por meio de um formulário específico, preenchido manualmente.

Nessa 1ª fase, a prática será implantada em alguns departamentos como piloto e, após testes e possíveis ajustes, abrangearemos todos os Departamentos.

Da mesma forma como a Solicitação Eletrônica de Compras, implantada em outubro de 2009, a requisição eletrônica terá seus processos automatizados pelo sistema Workflow. Estas automatizações de processos visam, além da agilidade e segurança de informações, à minimização do consumo de papéis, contribuindo assim com o meio ambiente.

## Programa de Otimização e Controle de Custos

**N**este mês de junho, mais uma etapa do Programa de Otimização e Controle de Custos será implantada. A equipe que impulsiona os estudos do processo de utilização do Sistema de Telefonia da instituição vem trabalhando para disponibilizar o Software de Tarifação On-line. Com essa ferramenta, todos os funcionários terão o acesso imediato de suas ligações via intranet, podendo registrar em cada uma delas o destino da ligação. Esse procedimento irá possibilitar a criação de um banco de dados, listando frequência e números mais contatados. De posse destas informações, várias ações poderão ser tomadas, dentre elas a identificação das operadoras com as melhores tarifas para o horário em que as chamadas ocorrem.

Toda a orientação para a utilização do sistema será transmitida aos usuários, em cronogramas a serem definidos e divulgados pela equipe.

### Conselho editorial:

André Luiz Zoca, Daniel Zutin, Graziela Martins, Prof. Marcelo Esquisatto, Francisco Eliseo F. Sanches, Profa. Julliana Valverde, Sanderson Santos e João T. Beraldo

### Revisão:

Prof. Edison Luiz Lombardo

### Diagramação e arte:

Sanderson Santos

Tiragem: 1.000 exemplares

### Contato:

megacao@uniararas.br

Fundação Hermínio Ometto  
 Mantenedora do Centro Universitário  
 Hermínio Ometto  
 Av. Dr. Maximiliano Baruto, 500  
 Jd. Universitário, Araras/SP  
 CEP: 13.607-339 - Brasil  
 Tel. + 55 (19) 3543-1400  
[www.uniararas.br](http://www.uniararas.br)

## MEG na Sala de Aula



Graziela, representante do DEG, profere palestra no 1º ano do Curso de Gestão da Qualidade

**N**o mês de abril, o Modelo de Excelência em Gestão - MEG® foi apresentado aos alunos do 1º ano de Gestão da Qualidade, em palestra proferida por um dos representantes do Departamento de Excelência em Gestão.

Um dos destaques foi a história da Fundação Nacional da Qualidade - FNQ, das suas origens em 1991, quando foi criada com o nome de Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade, aos dias atuais. Após ter cumprido 13 ciclos de premiação, de 2005 para cá, já com o nome atual, a FNQ tem pautado sua trajetória com o objetivo de tornar-se um dos principais centros mundiais de estudo, debate e irradiação de conhecimento sobre Excelência em Gestão.

Foram apresentados também os fundamentos da Excelência, nos quais o Modelo está alicerçado e os benefícios constatados pelas empresas que adotam o MEG®.

Na ocasião, houve a interação com os alunos, que participaram com perguntas sobre os assuntos abordados. Ao término da palestra, foi sugerido a eles o curso virtual gratuito do Modelo de Excelência da Gestão®, como forma de consolidar o aprendizado, reforçando o movimento pela busca da excelência e entendimento da utilização do Modelo de Excelência da Gestão®, suas inter-relações, conceitos e práticas.

Conheça mais sobre a FNQ no portal [www.fnq.org.br](http://www.fnq.org.br)



Alunos participam da palestra proferida pela Graziela, representante do DEG