

## 1 . DADOS DA INSTITUIÇÃO

Nome da Instituição: Instituto de Tecnologia do Paraná

Sigla da Instituição: TECPAR

É uma unidade de uma organização? **SIM** NÃO

Para SIM, citar a organização à qual está vinculada a unidade?

Nome: Secretaria da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior

Sigla: SETI

Para NÃO, citar a organização imediatamente superior à Instituição?

Nome:

Sigla:

CNPJ: 77.964.393/0001-88

Natureza: Regime Jurídico: Empresa Pública

Endereço: Rua Algacyr Munhoz Mader, 3775

Bairro: CIC

Cidade: Curitiba

CEP: 81350-010

Caixa Postal: N/A

Estado: PR

Telefone: 41 3316-3129

Fax: 41 3316-3130

E-mail da Instituição: [tecpar@tecpar.br](mailto:tecpar@tecpar.br)

Site: [www.tecpar.br](http://www.tecpar.br)

Força de trabalho, número: 511

## 2-DIRIGENTE DA INSTITUIÇÃO

Nome: Mariano de Mattos Macedo

DDD e Telefone: 41 3316-3003

E-mail : [mariano@tecpar.br](mailto:mariano@tecpar.br)

## 3-REPRESENTANTE DA INSTITUIÇÃO NO PROGRAMA EXCELÊNCIA

Nome: Ana Cristina Francisco

DDD e Telefone: 41 3316-3052

E-mail: anacris@tecpa.br

#### **4-EQUIPE ENVOLVIDA NA ELABORAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DA BOA PRÁTICA DE GESTÃO**

Nome: **Erro! Auto-referência de indicador não válida.**

DDD e Telefone: **Erro! Auto-referência de indicador não válida.**

E-

mail: **Erro! Auto-referência de indicador não válida.**

Nome: **Erro! Auto-referência de indicador não válida.**

DDD e Telefone: 41 3316-3128  
indicador não válida.

E-mail: **Erro! Auto-referência de**

#### **5. IDENTIFICAÇÃO DA BOA PRÁTICA DE GESTÃO**

5.1-Ano de início da implantação: 2006

5.2-Título da boa prática de gestão : Pesquisa de satisfação do cliente

#### **6. DESCRIÇÃO DA BOA PRÁTICA DE GESTÃO**

6.1-Comentário sobre a boa prática de gestão, elaborado pela Banca Examinadora, e contido no Relatório de Avaliação (RA). Favor preencher a coluna fundamento ao qual a prática está vinculada.

<b>Fundamento</b>	<b>Critério</b>	<b>Item</b>	<b>Instituição</b>	<b>Sigla</b>	<b>Descrição resumida da prática</b>
<b>Clientes</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>Instituto de Tecnologia do Paraná</b>	<b>TECPAR</b>	Foi realizada, em 2006, a Pesquisa de Satisfação dos Clientes. Enviada a uma amostra pré-definida de clientes dos diversos setores e serviços por e-mail com link para o site organizacional, facilitando e assegurando o tratamento de dados, a pesquisa possibilitou avaliar a satisfação, a imagem, e a concorrência, além de coletar diversas sugestões dos clientes.

6.2 - Descrever a prática, de modo detalhado, por meio de um texto corrido contendo duas ou mais laudas. Considerar: ENFOQUE (adequação e proatividade), APLICAÇÃO (disseminação e continuidade), APRENDIZADO(refinamento) E INTEGRAÇÃO(coerência com as estratégias e objetivos da organização, inter-relacionamento, quando pertinente, com outras práticas de gestão da Instituição, sinergia por meio de ações coordenação com as partes interessadas). Inter-relacionamento e cooperação). responsabilidade, periodicidade, métodos utilizados para controle.

O SAC definiu o critério de clientes a serem abordados na pesquisa, conforme a descrição abaixo:

Serviços realizados 2006;

Principais clientes de cada setor, considerando aproximadamente 20% dos clientes mais representativos em termos do valor faturado em 2006;

Clientes que já registraram reclamações durante o ano;

Clientes que não solicitam serviços do setor há um ano (clientes afastados).

O SAC identificou os clientes que se enquadravam nos critérios “a” e “b” e encaminhou a listagem aos gestores de cada setor, para que os mesmos pudessem confirmar os clientes identificados ou sugerir outros clientes ativos e também os clientes “afastados”.

A pesquisa foi enviada aos clientes por email, através do endereço [sac@tecpar.br](mailto:sac@tecpar.br). com mensagem específica contendo login e senha de acesso para cada cliente. Foram oferecidas duas formas de acesso à pesquisa: link com questionário online (<http://sac.tecpar.br>) e arquivo anexado ao email, o qual poderia ser retornado via e-mail ou via fax. Para as pesquisas respondidas online, a tabulação foi automática. Nos demais casos a tabulação foi feita pela equipe do SAC, utilizando a interface via web.

A equipe do SAC dividiu as responsabilidades pelo contato e acompanhamento dos clientes. Após 20 dias da liberação dos questionários foram contactadas as empresas que até o momento não haviam retornado a avaliação. Nesses contatos foram identificados problemas técnicos com o link e emails não recebidos ou enviados para pessoas que já não trabalhavam na empresa. Sempre que necessário os emails eram reenviados pelo próprio sistema de acompanhamento da avaliação. Após o contato

aguardamos mais 15 dias para finalização do recebimento e elaboração do relatório. Obtivemos um retorno espontâneo de 20% e após o contato efetuado pela equipe do SAC, este índice subiu para 52%.

O conteúdo bem como as metas Institucionais de cada questão da avaliação foram definidas em conjunto com os gestores envolvidos no processo (Áreas técnicas, SAC, Faturamento e Financeiro).

A facilidade obtida através do sistema de avaliação, oportunizou um suporte do SAC a outras unidades de negócio da Instituição, desde o apoio na elaboração do questionário e no levantamento da amostra, como também no monitoramento do retorno e na compilação dos resultados.

Como esta foi à primeira avaliação a partir do projeto piloto aplicado em 2006, identificamos muitas melhorias a serem implantadas, principalmente no que tange ao alinhamento da sistemática (conteúdo e metas) com as diretrizes estratégicas da Instituição.

Os resultados da avaliação foram apresentados às unidades avaliadas para definição em conjunto das ações de melhoria. Além do acesso ao sistema de avaliação, o relatório completo descrevendo toda a metodologia foi disponibilizado na Intranet de forma a facilitar o resgate de informações.

A sistemática de tratamento das avaliações foi estabelecida da seguinte forma:

a)Dúvidas, solicitações e sugestões gerais:

As demandas apresentadas pelo cliente no formulário de avaliação foram encaminhadas às unidades pelo SAC. O responsável pela unidade levantou as informações necessárias e respondeu ao cliente por email ou pessoalmente.

b)Critérios de baixo desempenho:

Ao receber as avaliações o SAC registrou ocorrência de cliente para os formulários que continham a questão 1 avaliação como “não”, as questões de 2 a 10 avaliadas como “Razoável” ou “Fraco” e/ou a questão 11 com a indicação de algo que tenha desagradado o cliente.

As ocorrências registradas foram encaminhadas à Garantia da Qualidade para distribuição aos responsáveis das unidades afetas, orientando os mesmos de como

tratá-las. Este tratamento consistiu na avaliação dos registros, investigação e retorno ao cliente.

Para as ocorrências avaliadas, que indicavam questões administrativas, oferecemos a possibilidade das mesmas serem encaminhadas para o SAC avaliar em conjunto com os processos de apoio e retornar ao cliente.

A responsabilidades para cada item avaliado foi estabelecida da seguinte maneira:

Questão 1: Os serviços realizados foram ao encontro de suas expectativas. (Áreas Técnicas)

Questão 2: Agilidade na resposta às suas consultas/ dúvidas gerais. (SAC/ áreas Técnicas)

Questão 3: Tempo de espera no recebimento da proposta/ orçamento. (Áreas Técnicas)

Questão 4: Agilidade para contratação de serviços. (Faturamento)

Questão 5: Prazo de entrega do serviço. (Áreas Técnicas)

Questão 6: Sistema de cobrança dos serviços prestados. (Financeiro)

Questão 7: Adequação dos serviços prestados às suas necessidades. (Áreas Técnicas)

Questão 8: Facilidade de entendimento dos documentos finais apresentados. (Áreas Técnicas)

Questão 9: Conhecimento técnico apresentado. (Áreas Técnicas)

Questão 10: Facilidade de obter orientações técnicas após a execução do serviço, para entendimento/ utilização dos resultados. (Áreas Técnicas)

Questão 11: A algo que o desagrada dentre os serviços prestados pelo Tecpar. (Direcionado conforme cada resposta)

Um plano de ação global gerenciado pelo SAC foi instituído para implementação de melhorias.

A sistemática de tratamento das avaliações foi estabelecida da seguinte forma:

a)Dúvidas, solicitações e sugestões gerais:

As demandas apresentadas pelo cliente no formulário de avaliação foram encaminhadas às unidades pelo SAC. O responsável pela unidade levantou as

informações necessárias e respondeu ao cliente por email ou pessoalmente.,

b) Critérios de baixo desempenho:

Ao receber as avaliações o SAC registrou ocorrência de cliente para os formulários que continham a questão 1 avaliação como “não”, as questões de 2 a 10 avaliadas como “Razoável” ou “Fraco” e/ou a questão 11 com a indicação de algo que tenha desagradado o cliente. As ocorrências registradas foram encaminhadas à GQ para distribuição aos responsáveis das unidades afetas, orientando os mesmos de como tratá-las. Este tratamento consistiu na avaliação dos registros, investigação e retorno ao cliente. Para as ocorrências avaliadas, que indicavam questões administrativas, oferecemos a possibilidade das mesmas serem encaminhadas para o SAC avaliar em conjunto com os processos de apoio e retornar ao cliente.

A responsabilidades para cada item avaliado foi estabelecida conforme tabela a seguir:

Questão 1: Os serviços realizados foram ao encontro de suas expectativas. (Áreas Técnicas)

Questão 2: Agilidade na resposta às suas consultas/ dúvidas gerais. (SAC/ áreas Técnicas)

Questão 3: Tempo de espera no recebimento da proposta/ orçamento. (Áreas Técnicas)

Questão 4: Agilidade para contratação de serviços. (Faturamento)

Questão 5: Prazo de entrega do serviço. (Áreas Técnicas)

Questão 6: Sistema de cobrança dos serviços prestados. (Financeiro)

Questão 7: Adequação dos serviços prestados às suas necessidades. (Áreas Técnicas)

Questão 8: Facilidade de entendimento dos documentos finais apresentados. (Áreas Técnicas)

Questão 9: Conhecimento técnico apresentado. (Áreas Técnicas)

Questão 10: Facilidade de obter orientações técnicas após a execução do serviço, para entendimento/ utilização dos resultados. (Áreas Técnicas)

Questão 11: A algo que o desagrada dentre os serviços prestados pelo Tecpar.

(Direcionado conforme cada resposta)

6.3 - Relatar de forma sucinta a situação anterior à introdução da boa prática de gestão ou problema que motivou a sua implantação.

O método até então praticado para avaliação (telefone e fax) além de trabalhoso acabou tornando-se inviável, em virtude da diversidade de atividades desenvolvidas na Instituição e do volume de clientes crescente ano a ano. A criação do sistema de avaliação agilizou enormemente o trabalho da equipe envolvida no estudo, desde o envio dos questionários, ao monitoramento de resultados parciais em tempo real e a tabulação automática dos dados. Propiciou também o envolvimento dos processos responsáveis pelo atendimento ao cliente, facilitando o estabelecimento de ações corretivas e a proposição de oportunidades de melhorias em todas as etapas.

6.4 - Relatar de forma sucinta a situação atual após as mudanças efetivas ocorridas, em decorrência da implantação da boa prática, citando as principais melhorias alcançadas.

Hoje estamos em fase de institucionalização da ferramenta. A TI do Tecpar está trabalhando para torná-la mais robusta, permitindo a agilidade nos ajustes e suporte às demandas de toda a Instituição. A primeira avaliação realizada em 2007 baseada no estudo piloto de 2006, apresentou avanço significativo no que se refere a:

- Preparação: o SAC pré-selecionou os clientes para compor o universo amostral da pesquisa, conferindo maior nível de imparcialidade.
- Sistema de informação: o sistema criado pela Divisão de Extensão Tecnológica permitiu que o SAC pudesse dispor do sistema de envio e acompanhamento da pesquisa, facilitando e agilizando enormemente o trabalho da equipe.
- Tratamento dos dados: o estabelecimento de metas e o tratamento das insatisfações apresentadas pelos clientes no formulário de pesquisa através do registro de ocorrência de cliente (Procedimento 21 – Tratamento de Ocorrências/Reclamações de Cliente). A investigação dos resultados identificaram melhorias a serem implantadas inclusive no próprio método de avaliação de satisfação do cliente. Em 2006 no piloto as melhorias identificadas concentraram-se na forma de avaliação e muito pouco no conteúdo.
- O brainstorm proporcionado na apresentação dos resultados foi extremamente positivo, principalmente, por poder avaliar esses resultados em conjunto e utilizar as informações

deste estudo, na proposição de ações de melhoria para os processos e para aumentar a satisfação de nossos clientes. Tais melhorias foram nossos principais avanços alcançados nessa avaliação.

6.5 - Informar os valores financeiros aportados para implantação da boa prática de gestão.

O desenvolvimento da ferramenta contou com 32 horas de trabalho girando em torno de R\$1.600,00, já a aplicação da ferramenta desde o levantamento da amostra avaliadora até a apresentação dos resultados, demandou da equipe SAC e suporte do programador, um período de aproximadamente 90 dias para conclusão do estudo, numa amostra de 269 clientes.

6.6 - Comentar as dificuldades encontradas para implantação da boa prática de gestão.

#### **Envio do formulário/link**

Recursos de sistema de informação:

- Falta de ferramenta para seleção ágil da amostra das empresas para o estudo piloto;
- Problema de acesso ao *link* para acessar formulário de avaliação em 14/03.

Cadastro de clientes:

- Situações em que o contato indicado é o da área de compras e não o técnico que utiliza o serviço prestado pelo Tecpar;
- Situações em que não se sabe o sexo da pessoa pelo seu nome (prezado (a));
- Não indicação do nome do contato ou indicação apenas do nome, sem sobrenome;
- Houve caso em que só foi informado o nome da empresa;
- Indicação de contatos desatualizados (ex-funcionários);
- *E-mails* desatualizados;
- Atraso na entrega da lista de empresas.

#### **Acompanhamento**

Recursos de sistema de informação:

- Sistema de acompanhamento das avaliações não está integrado com ERP.
- O registro de ocorrência de cliente, utilizado para tratamento da pesquisa em meio físico.

Cadastro de clientes:

- Cadastro desatualizado ou incompleto.

### **Preparação e apresentação dos resultados**

Preparação dos resultados via *web* dependia da disponibilidade do técnico do DEXT.