

Empregados e Equipes Destaques do ano de 2017

1. Tipo de trabalho

- Trabalho Coletivo

2. Natureza do trabalho

- Trabalho voltado para a área meio

3. Nome(s) do(s) responsável(is) pelo trabalho inscrito.

- João Victor Bergamo Gonçalves
- Clarissa Campos Ferreira
- Eleutéria Guerra Pacheco Mendes
- Fábio Roberto Teixeira Costa
- Hélcio Henrique Santos
- João Gabriel Cesar Palermo
- Karina Leite Miranda Guimarães
- Luisa Helena Rocha da Silva
- Marcelo Ruas Souza Melo
- Rafael Lima de Medeiros
- Cleber Mendes Santos
- Roseli Garcia M. da Cunha Oliveira
- Otávio Nóbrega Henriques

4. Título do trabalho.

- Nova OS - ELSOB

5. Atividades realizadas.

Consiste na elaboração de uma planilha para acompanhamento das demandas dos produtores com diversos diferenciais:

1. Registro das demandas na forma de Ordens de Serviços que envia automaticamente E-MAILS de aviso/protocolo para o produtor e para o técnico com os detalhes da atividade gerada;
2. Criação automática da folha de recomendação técnica de forma personalizada, com campos já preenchidos, por exemplo, não necessitando do carimbo do técnico nem preencher o nome do produtor e endereço da propriedade ;
3. Criação de estatísticas e gráficos: demandas por comunidade, tempo médio de atendimento, comparativo entre os serviços prestados;
4. Automação na inserção dos dados: Inicialmente foram carregados do SISATER dados do produtores de forma automatizada, de forma que foi criada uma tabela local de produtores. Com esta tabela, basta digitar o CPF que a planilha preenche automaticamente o nome, endereço, comunidade, telefone. Se houver alterações, basta digitar manualmente o dado que automaticamente a tabela local se atualiza de forma transparente para o usuário.
5. Acompanhamento especial ao processo de criação de carteira do produtor;

6. Edição manual da Folha de Recomendação Técnica caso o técnico queira inserir alguma informação pré determinada.

6. Descreva as atividades desenvolvidas por cada membro nesta atividade.

- João Victor Bergamo Gonçalves desenvolveu toda a planilha. Os demais técnicos fazem uso de forma contínua desde a implementação. Qualquer técnico pode gerar a Ordem de Serviço, assim como consultar as demandas, visualizar as estatísticas e encerrar a OS por meio da inclusão da data de atendimento.

7. Resultados alcançados.

- O sistema foi de fácil implementação, tornando-se ferramenta essencial no dia a dia do escritório. Houve a redução drástica de demandas não atendidas, redução no tempo de atendimento, otimização na prioridade das atividades, melhor comunicabilidade com o público-alvo, conhecimento das demandas de cada comunidade, melhor controle do processo de emissão de carteiras do produtor e ganhos de produtividade em outras áreas com a diminuição do tempo de gestão dos atendimentos.

8. Público assistido e quantidade.

- Até a presente data, mais de 700 Ordens de Serviços foram geradas e atendidas. Usada por 12 técnicos de diferentes formações fora os administrativos e estagiários.

9. Capacidade de replicação em outras unidades.

- Não há barreiras que impossibilitem a replicação em outras unidades.