Implementação do Banco de Ideias/Caixa de Sugestões/Canteiro de Ideias

AUTOR (ES): Claudete Klein[1], Lorien Zimmer[1], Luizita Marini[1],Roberto Marca[2], Dirceu Bassi[1], Marisa Cadorin[2]

INTRODUÇÃO

A Embrapa Suínos e Aves designou em 2006 uma equipe responsável por elaborar um plano de implementação do Programa 10S. Os empregados envolvidos aceitaram de forma proativa ao convite e estabeleceram uma proposta do Programa que foi implementado em 2007. Para aquele momento verificamos a necessidade de disponibilizar aos empregados, estagiários e colaboradores, um mecanismo de comunicação que possibilitasse a manifestação de sugestões, ideias, criticas e elogios. Foi então criado o Banco de Ideias/Caixa de Sugestões.

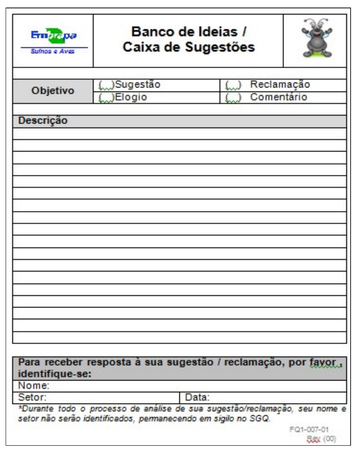
OBJETIVOS

O Banco de Ideias/Caixa de Sugestões foi desenvolvido com o objetivo de disponibilizar a todos os colaboradores da Unidade um mecanismo para melhorar a comunicação e estimular as equipes na implementação e divulgação de boas práticas na realização de suas atividades. A proposta inicial considerava também que esta ferramenta funcionasse como sistema de reclamação de clientes internos e externos.

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

O Banco de Ideias/Caixa de Sugestões foi divulgado na Unidade no evento de Lançamento do Programa 10S. A princípio, foram disponibilizadas 10 caixas (Figura 1) distribuídas em vários locais na Unidade. Formulários específicos (figura 2) foram desenvolvidos para o registro da sugestão/ideia. Também foi desenvolvido um sistema informatizado visando facilitar o registro da ideia, sugestão ou reclamação. Em 2010 o Canteiro de Ideias implantado pela então ACS foi incorporado ao Programa 10S da Embrapa Suínos e Aves.

Figura 1 – Modelo da caixa de sugestões


Banco de Ideias / Caixa de Sugestões

Objetivo	(...)Sugestão (...)Elogio	(...) Reclamação (...) Comentário
Descrição		

Para receber resposta à sua sugestão / reclamação, por favor, identifique-se:
Nome:
Setor: Data:
*Durante todo o processo de análise de sua sugestão/reclamação, seu nome e setor não serão identificados, permanecendo em sigilo no SGQ.

Figura 2 – Formulário para sugestão

O fluxo para análise da sugestão é apresentada na figura 3. O Núcleo de Desenvolvimento Institucional e Qualidade – NDIQ, realiza o protocolo da sugestão e encaminha ao supervisor e chefe adjunto relacionado que poderão designar uma equipe de trabalho, se necessário. O cliente não é identificado durante a análise para que a mesma seja realizada de forma imparcial. Após o recebimento do retorno, o NDIQ envia um memorando ao emitente informando a resposta encaminhada pelo Chefe ou pessoa por ele designada.

Em 2012 o procedimento de recebimento das sugestões está sendo simplificado, mantendo o sigilo do colaborador. Um folder foi elaborado e distribuído a todos os empregados da Unidade uma vez que existem muitos empregados novos que não tem conhecimento de como funciona esta prática. A elaboração do folder coincide com as ações da Comissão de Clima Organizacional e Qualidade de Vida no Trabalho, que busca ampliar as opções de seu Plano de Ações, utilizando o Banco de Ideias / Caixa de Sugestão de maneira participativa. Também foi identificado a necessidade de mais dois pontos de coleta, que estão sendo providenciados.

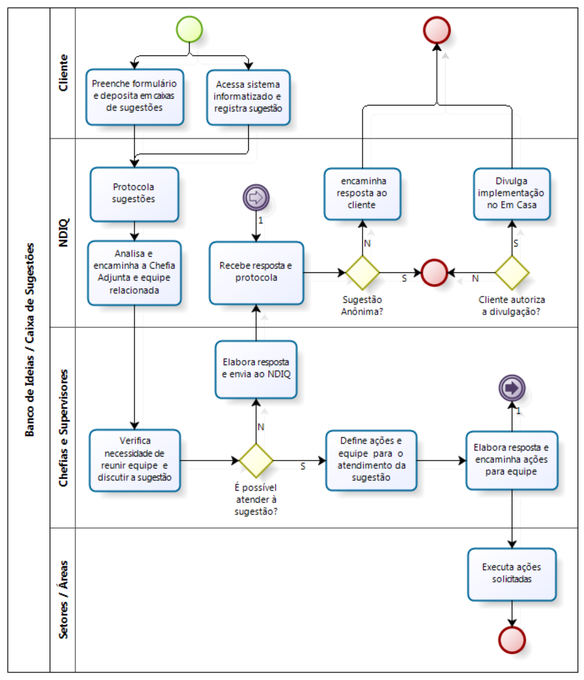


Figura 3 – Fluxo de tramitação da sugestão

O aprendizado com este sistema de comunicação interna mostra que o comprometimento das Chefias na agilidade na resposta a solicitação, influencia a participação dos empregados. A falta de implementação de sugestões encaminhadas, também desestimula a participação, o que torna difícil a manutenção da participação dos empregados ao longo do tempo, conforme mostra a figura 4.

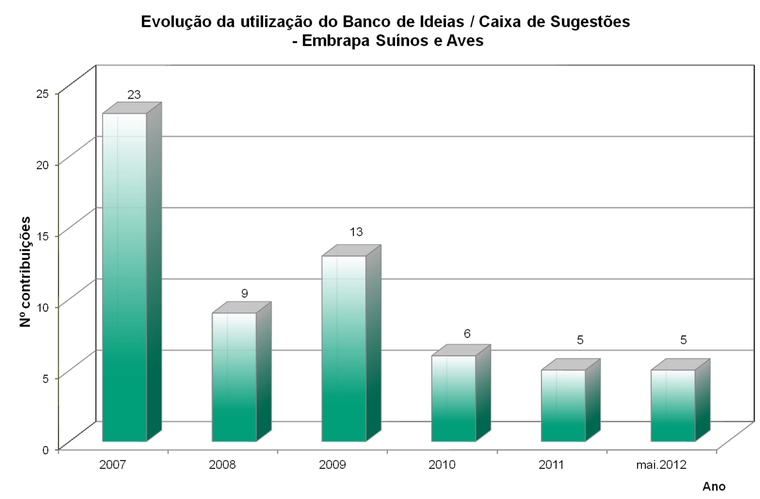


Figura 4 – Evolução do registro de sugestões

DISCUSSÃO E CONCLUSÃO

Com a implementação do Banco de Ideias/Caixa de Sugestão, algumas propostas foram rapidamente executadas, muitas das ideias e sugestões foram avaliadas como coerentes e aplicáveis, mas não foram realizadas devido a necessidade de recursos financeiros para sua implementação. Algumas das ideias foram incluídas no plano de investimento da Unidade e poderão ser realizadas futuramente. Outras são mantidas numa planilha das sugestões encaminhadas e podem ser realizadas conforme o surgimento de oportunidades para realização. É o caso da disponibilização das Sacolas Recicláveis na Semana do Meio Ambiente, realizada pelo Comitê Local de Gestão Ambiental - CLGA.

Concluímos que o Banco de Ideias/ Caixa de Sugestão é uma ferramenta que deve ser estimulada como opção dos empregados para a comunicação interna. Este mecanismo deve ser entendido pela alta direção como um sistema simples e importante que pode ser utilizado na gestão da Unidade. Apesar da redução do número de sugestões encaminhadas ao longos dos anos, a importância da manutenção desta ferramenta deve ser entendida e valorizada. Campanhas sistemáticas devem ser realizadas visando manter a participação dos empregados e a cultura de gerar ideias e propor sugestões.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Não se aplica

1. Analista, Embrapa Suínos e Aves, claudete.klein@embrapa.br, lorien.zimmer@embrapa.br, dirceu.bassi@embrapa.br, Luizita. marini@embrapa.br,
2. Assistente , Embrapa Suínos e Aves, roberto.marca@embrapa.br, marisa.cadorin@embrapa.br