



SAYONARA DA SILVEIRA JORGE

Analista de gestão e Coordenadora
do Cogepe Atende

Sayonara da Silveira Jorge entrou na Fiocruz em 2015, iniciando sua trajetória no Cogepe Atende e na Coordenação Integrada da Qualidade, local em que foi contratada para mapear processos. Depois de passar por outras experiências, ela retornou ao Cogepe Atende.



O que significa para você trabalhar com qualidade na Fiocruz?

É um desafio grande, principalmente no início, quando éramos uma equipe pequena de apenas três pessoas. Tivemos que implementar processos exigentes e criteriosos. A qualidade é algo complexo e requer monitoramento constante.

Quais são os principais desafios desse trabalho?

O maior desafio é a internalização dos gestores quanto ao comprometimento com os itens da norma. Eles precisam adequar suas atividades aos critérios estabelecidos, o que pode ser complexo.

Como os processos de qualidade impactam os servidores e trabalhadores da Fiocruz?

Se não houver monitoramento, os processos impactam negativamente o produto final, que são os serviços oferecidos. Um processo bem estruturado facilita a rotina dos servidores e ajuda os SRHs a conduzirem os procedimentos corretamente.

Houve alguma iniciativa recente que trouxe melhorias significativas?

Sim, padronizamos todas as respostas do concurso público, garantindo que estivessem alinhadas com o edital. Essa padronização melhorou a qualidade do atendimento.

Como disseminar a cultura da qualidade na instituição?

Tornando os processos mais leves. Nem todos os itens da norma ISO 9001 precisam ser aplicados integralmente. Podemos adaptá-los de forma mais sutil, considerando as leis que regem o serviço público.

Como funciona o serviço do Cogepe Atende? Quais são as demandas mais frequentes?

Recebemos muitas solicitações de aposentados e pensionistas, além de demandas do “Fale Conosco”, como estágios e envio de currículos. Criamos respostas padronizadas para facilitar o atendimento.

Como o Cogepe Atende processa essas demandas?

Consultamos setores como Seplat ou Secat para questões legais e utilizamos respostas padronizadas baseadas nos processos internos, nos POPs e no Manual do Servidor.



E quando surge uma demanda mais complexa?

Encaminhamos a questão para o setor responsável e informamos o servidor sobre os trâmites. Se for um caso de assédio moral, por exemplo, direcionamos para a Ouvidoria.

Qual foi o maior desafio que você e sua equipe enfrentaram?

O concurso público. Recebemos uma reestruturação e tivemos pouco tempo para executar tudo. Interpretar o edital e transformar os itens em respostas padronizadas foi um grande desafio.

Quantas demandas foram atendidas para o concurso?

Cerca de 7.000 a 8.000 solicitações.

Quais são os maiores desafios na coordenação desse serviço?

Melhorar constantemente o atendimento. Faço cursos para aprimorar a comunicação com o público e a qualidade dos serviços.

Como foi treinar a equipe do Cogepe Atende?

Desafiador, pois todas tinham experiência em call center, mas não no serviço público. Precisei oferecer treinamento e acompanhamento para que se adaptassem aos novos processos. Com o tempo, desenvolveram autonomia e hoje desempenham suas funções com eficiência.



A padronização das respostas ajudou nesse processo?

Sim, porque permite que todos sigam um padrão, evitando respostas dispersas.

Como a tecnologia tem ajudado no atendimento?

O “Fale Conosco” foi um avanço, e agora implementaremos um chatbot para otimizar ainda mais os atendimentos.

O que mais te motiva nesse trabalho?

Lidar com pessoas, gerenciar processos e enfrentar desafios. A qualidade e o acolhimento dos servidores são minha motivação diária.



Entrevista e fotos: Rômulo Lima
Diagramação: Marina Siritto
Revisão: Thayssa Taranto
Edição: Eduardo Müller