

ANEXO II – MANUAL DE REDAÇÃO DO POP

1. APRESENTAÇÃO:

O “Projeto POP” representa uma iniciativa da Pró-Reitoria de Planejamento (PROPLAN) em conjunto com a Pró-Reitoria de Administração (PROAD) e a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP) para trazer maior fluidez à atividade finalística da instituição, melhorando substancialmente a velocidade, qualidade e confiabilidade dos trâmites realizados tanto pela atividade meio, normalmente nominada “administração”, quanto pela área fim representadas pelas Pró-Reitorias de Pesquisa e Pós-Graduação (PROPESPG), Extensão e Ações Comunitárias, e finalmente Graduação (PROGRAD). Além dos órgãos colegiados, diretamente ligados à Reitoria.

É importante ressaltar a visceral necessidade do envolvimento de toda a comunidade acadêmica no desenvolvimento deste novo modelo de gestão, pois a implantação de uma Tecnologia da Informação (TI), por si só, não é capaz de promover as mudanças necessárias ao aprimoramento das atividades de planejamento, organização, direção e controle de uma Instituição. Segundo Pradella, Furtado e Kipper (2012):

[...] a adoção de uma Tecnologia da Informação adequada não promove a disseminação do conhecimento sem um projeto de mudança na cultura da organização. Essa é uma das razões para que, no modelo de gestão de processos, sejam consideradas tanto a participação das pessoas como a cultura organizacional.

2. CONCEITO:

Considerado como o instrumento mais simples do rol das informações técnicas e gerenciais da área da qualidade, o Procedimento Operacional Padrão (POP), também conhecido como IT - Instruções de Trabalho ou NOP - Norma Operacional Padrão, têm uma importância fundamental dentro de qualquer processo, cujo objetivo básico é garantir, mediante uma padronização, os resultados esperados por cada tarefa executada. Enfim o POP nada mais é que um documento organizacional que traduz o planejamento do trabalho a ser executado. É uma descrição detalhada de todas as medidas necessárias para a realização de uma tarefa.

3. OBJETIVOS:

- a. **Objetivo Geral:** trazer maior fluidez à atividade finalística da instituição, melhorando substancialmente a velocidade, qualidade e confiabilidade dos trâmites realizados pela atividade meio, normalmente nominada “administração”. O objetivo final é mudar a cultura organizacional da UNIFAP, abandonando a tradicional gestão funcional ao passar para um novo modelo de gestão orientada por processos. Conforme descrevem Pradella, Furtado e Kipper (2012, p. 6):

[...] a análise da organização deixa um pouco de lado o ponto de vista funcional, que é baseado no organograma como modelo primordial do negócio para uma visão horizontalizada, do ponto de vista dos processos, que enfoca o próprio trabalho a fim de gerenciá-lo. Essa visão identifica os principais elementos do trabalho que os funcionários precisam executar para que a instituição funcione e possa cumprir com sua missão.

b. Objetivos Específicos:

- b.1. Permitir a implantação eficaz, do novo sistema de informação adquirido junto a Universidade Federal do Rio Grande do Norte, buscando o envolvimento de toda a comunidade acadêmica.
- b.2. Facilitar o treinamento e a capacitação dos servidores recém-empossados. Em virtude a alta rotatividade de servidores (*turnover*), principalmente técnicos-administrativos, é necessário que os procedimentos a serem executados estejam definidos, de fácil acesso e didaticamente redigidos;
- b.3. Economizar tempo, evitando o retrabalho;
- b.4. Diminuição dos conflitos internos;
- b.5. Permitir que as novas Unidades Acadêmicas Administrativas possam exercer suas atividades de forma descentralizada (*accountability*);
- b.6. Viabilizar e dar suporte a descentralização orçamentária
- b.7. Aumentar a compreensão teórico e prática sobre os processos, ampliando as possibilidades de reflexão, diálogo e ação voltada ao desenvolvimento e aprimoramento dos mesmos (PAIM, 2009);
- b.8. Facilitar a compreensão do gestor na administração e controle dos procedimentos inerentes ao seu setor.

4. COMO ELABORAR O POP? (5 PASSOS)

4.1. Identificação dos procedimentos

O responsável por cada Subunidade (Pró-Reitoria, Departamento, Divisão, Coordenação, etc.) deverá listar os procedimentos executados por sua Subunidade. Cada procedimento listado, tornar-se-á um POP. Neste ponto deverá constar apenas um título para o procedimento e uma breve descrição que permita a qualquer pessoa compreender a função do POP.

4.2. Definição do responsável e respectivo substituto eventual para cada procedimento (proprietário do procedimento)

Identificar quem é o atual responsável pelo processo e, caso não houver, definir um substituto eventual. Não pode haver na UNIFAP, interrupção na execução de nenhum procedimento, principalmente em virtude da ausência do Servidor responsável pelo processo ao seu local de trabalho, em função de causas previsíveis, como: férias, afastamentos, licenciamentos, etc. O substituto eventual deverá estar apto a desempenhar o procedimento sob responsabilidade do titular.

Como identificar o responsável pelo procedimento se ele é executado por diversas pessoas de diversos setores?

GERALMENTE É UM LÍDER QUE:

- Tem perfeito conhecimento do que está sendo requerido e desejado pelos Clientes
- Tem o conhecimento adequado do processo para identificar os impactos e as novas direções
- Pode influenciar em mudanças de procedimentos e políticas que afetam o processo

CRITÉRIOS DE IDENTIFICAÇÃO

- Quem faz a maior parte do trabalho
- Quem é mais afetado
- Quem influencia mais o processo
- Quem é mais cobrado pelos resultados do processo

4.3. Descrição detalhada de cada atividade do processo

- Não copiar procedimentos de livros ou de outras organizações, pois cada processo possui suas particularidades, devendo esses procedimentos ser adequados ao tipo de processo.
- O executor do processo deve ser parte integrante da elaboração dos procedimentos, pois ele é o conhecedor do processo e sabe de suas características e deficiências.
- O colaborador deve ser treinado para executar a tarefa.
- A aplicabilidade dos procedimentos deve ser monitorada constantemente, para assegurar se estão sendo seguidos de forma correta.
- A linguagem utilizada no POP deve ser simples e objetiva para o entendimento de todos, bem como a sua aplicação.
- O que deve conter em um POP? É importante que o Procedimento tenha informações suficientes para que os colaboradores possam utilizá-lo como um guia, assim como, em caso de dúvida saibam onde buscar mais informações ou a quem recorrer.

4.4. Confecção do Fluxograma

4.5. Publicação do POP e Fluxograma no sítio do Departamento na página da UNIFAP na internet.

5. REFERÊNCIAS

PAIM, Rafael *et al.* **Gestão de Processos**: pensar, agir e aprender. Porto Alegre: Bookman, 2009.

PRADELLA, Simone; FURTADO, João; KIPPER, Liane. **Gestão de Processos**: da teoria à prática. São Paulo: Atlas, 2012.

BROCKE, Jan vom; ROSEMAN, Michael. **Manual de BPM**: gestão de processos de negócio. Porto Alegre: Bookman, 2013.

OLIVEIRA, Djalma. **Administração de Processos**: conceitos, metodologias, práticas. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

STADLER, Ariano (Org); *et al.* **Gestão de Processos com suporte em tecnologia da informação**. Curitiba: Intersaberes, 2013.