

IMPLANTAÇÃO DA GESTÃO POR PROCESSOS EM UM PARQUE TECNOLÓGICO

Universidade Federal de Viçosa (UFV)
Departamento de Engenharia de Produção e Mecânica (DEP)

Matheus de Barros Corrêa Pinheiro – DEP/UFV (matheus.b.pinheiro@ufv.br)

Ana Clara Coimbra França – DEP/UFV (ana.franca@ufv.br)

Millena Luiza Souza e Santiago – DEP/UFV (millena.santiago@ufv.br)

Adriana Ferreira de Faria – DEP/UFV (adrianaf@ufv.br)

Área temática: Engenharia/Tecnologia – Categoria: Extensão

Palavras-chave: Gestão por processos, Qualidade, Mapeamento de processos

Introdução

Consoante a Norma ISO 9000, a gestão da qualidade é definida como um conjunto de atividades que auxiliam a organização a identificar seus objetivos e determinar processos e recursos necessários para isso. Além disso, é caracterizado como uma ferramenta de gestão organizacional em que é possível verificar a eficácia das ações tomadas, em prol da melhoria contínua dos processos.

Objetivos

Apresentar a temática de gestão da qualidade, com foco na implantação da gestão por processos, por meio da intervenção realizada no Parque Tecnológico de Viçosa (tecnoPARQ).

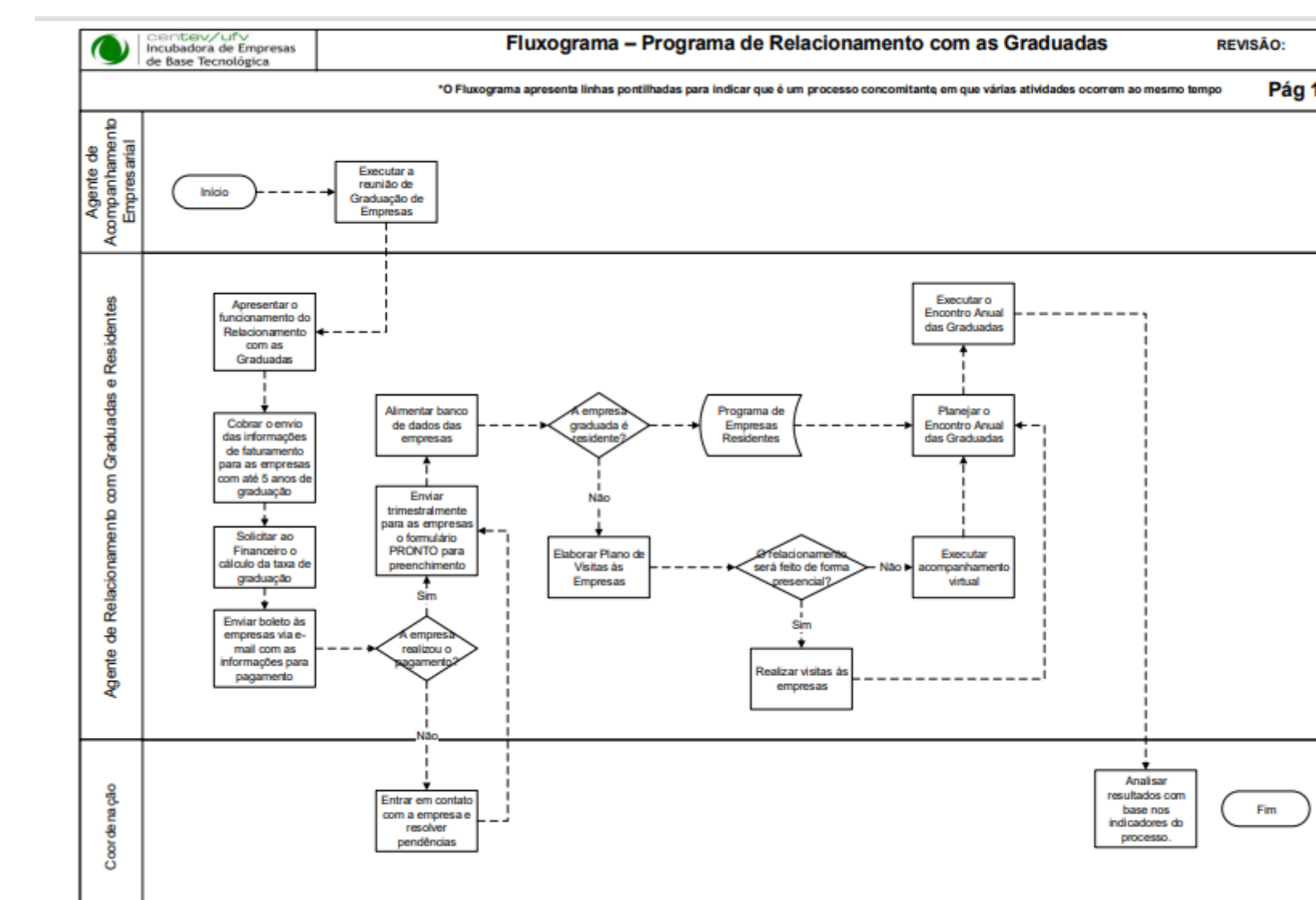
Material e Métodos

A metodologia utilizada foi o estudo dos conhecimentos e referências sobre a temática, além de promover reuniões com a equipe do Parque, em busca de entender e compreender cada Programa oferecido pelo mesmo. Após estas reuniões, e definição dos processos-chave, teve início a elaboração dos seus fluxogramas. Uma vez validado os fluxos dos processos já incorporadas as melhorias, teve início a fase de padronização, com o objetivo de reduzir a variabilidade. Para tal, foram elaborados os documentos: Procedimentos Operacionais Padrão (POP) e Instruções de Trabalho (IT).

Resultados e Discussão

Após estas reuniões, e definição dos processos-chave, teve início a elaboração dos seus fluxogramas. Uma vez validado os fluxos dos processos já incorporadas as melhorias, teve início a fase de padronização, com o objetivo de reduzir a variabilidade. Para tal, foram elaborados os documentos: Procedimentos Operacionais Padrão (POP) e Instruções de Trabalho (IT).

Foram mapeados os processos de todos os programas executados pelo tecnoPARQ, sendo eles: Incubação, Laboratório de Ideação, Pré Incubação, tecnoPARQ Acelera, Programa de Graduação de Empresas, Programa de Residência, Inovar, Cursos Nudese, Atividade Física Nudese, *Innovation Link*, Atendimentos às Empresas Juniores e *Soft Land*.



Conclusão

Este trabalho tem contribuído para estudos os quais abordam as organizações que objetivam implantar a filosofia do Sistema da Gestão da Qualidade no cerne de sua instituição. Verificou-se o quão importante é possuir os processos definidos, mapeados e padronizados para o melhor desempenho da organização em âmbito geral, para que os processos sejam realizados da mesma forma e com a qualidade desejada, além de garantir a gestão do conhecimento na organização.

Bibliografia

- ABNT – Associação brasileira de Normas Técnicas. **NBR ISO 9001: Sistemas de Gestão da Qualidade: Requisitos**. Rio de Janeiro: ABNT, 2008.
- CARPINETTI, L. C. R. **Gestão da Qualidade – Conceitos e Técnicas**. São Paulo: Atlas, 2010.
- CHEN, W. (1997). The human side of total quality management in Taiwan: leadership and human resource management. **International Journal of Quality & Reliability Management**, 14(1), 24-45.

Agradecimentos

