



# Simpósio de Integração Acadêmica

“A Transversalidade da Ciência, Tecnologia e Inovações para o Planeta”  
SIA UFV Virtual 2021



## **PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS EM ORGANIZAÇÕES DO SETOR PÚBLICO: UM ESTUDO DE CASO NO CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E TECNOLÓGICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA**

Joyce Stéfane Andrade – joyce.andrade@ufv.br

Lorenzo Benedito Luppi – lorenzo.luppi@ufv.br

Danielle Dias Sant’Anna Martins – danielledias@ufv.br

Palavras-chave: Gestão da Qualidade, Padronização, Documentos

Área Temática: Padronização de Documentos

Grande Área: Gestão da Qualidade

Categoria: Extensão

### **Introdução**

A padronização de processos traz grandes benefícios para as organizações. Uma das grandes problemáticas das instituições que não padronizam seus processos, é o fato de terem suas atividades sendo realizadas de formas diferentes, ocasionando certa instabilidade no que tange à qualidade das entregas finais desses processos. Ao realizar uma boa padronização, além de contornar a problemática, melhora o entendimento das operações e tarefas da organização. Esse foi o caso do Centro de Ciências Exatas e Tecnológicas (CCE) da Universidade Federal de Viçosa (UFV), onde foi identificada a necessidade de padronizar atividades rotineiras.

### **Objetivos**

O presente trabalho têm como objetivo demonstrar o processo de criação de documentos padronizados do CCE/UFV, buscando a melhoria na gestão do conhecimento e da organização, bem como no desempenho operacional.

### **Material e Métodos**

O projeto, em desenvolvimento, já realizou, usando a plataforma Google Docs, a elaboração de três Procedimentos Operacionais Padrão (POPs), cinco Instruções de Trabalho (Its) e uma lista de verificação relacionados a processos-chaves. Com a finalidade de validar a coerência de tais documentos, os mesmos estão sendo testados pela Diretora e demais servidoras colaboradoras do Centro.

### **Apoio Financeiro**

O projeto é um trabalho voluntário e não há a necessidade de recursos financeiros para o seu andamento.

### **Resultados e Discussão**

No dia a dia, percebe-se que as tarefas a serem realizadas pelas servidoras técnico-administrativas do CCE não se encontram documentadas, o que acaba gerando muita confusão acerca da maneira correta de executar diversos procedimentos, além de gerar o risco de perda do conhecimento, uma vez que a execução de tais atividades limita-se à memória dessas funcionárias. O projeto, em desenvolvimento, já realizou a criação de dois POPs e cinco Its relacionados a processos-chaves do Centro de Ciências Exatas desenvolvidos pelas funcionárias técnicas em educação que estão testando esses documentos, atualmente, com a finalidade de validar a coerência dos mesmos.

### **Conclusões**

Considerando que o CCE busca resultados com maior nível de eficiência, faz-se necessário a visão sistêmica das atividades como processos-chaves para ocorrer mínima variabilidade nos procedimentos do setor, garantindo o alcance da máxima produtividade enquanto unifica e simplifica os processos da organização, tornando-os mais eficientes e eficazes.

### **Bibliografia**

O embasamento teórico desse trabalho é apoiado na bibliografia atualizada e disponível abordando temas como gestão da qualidade, qualidade total e padronização para empresas, usando autores de renome como Vicente Falconi Campos.

### **Agradecimentos**

Agradecemos à nossa orientadora, a Professora Danielle Dias Sant’Anna Martins, por todo suporte e auxílio, ao Departamento de Engenharia de Produção e Mecânica, ao Centro de Ciências Exatas e Tecnológicas e à Universidade Federal de Viçosa pelo apoio.