



Instituto de Física de São Carlos

Programa de Qualidade e Produtividade



Manual das Atividades Administrativas do IFSC:

Padronização de Rotinas e Procedimentos

**Ana Paula Piazza Alexandre
Claudia Tofaneli
Elizabeth Cristina Conti
Neusa Aparecida Sorensen
Norma Bianca Saes
Yvone Aparecida Biason Lopes**

**applazza@ifsc.usp.br
claudia@ifsc.usp.br
beth@ifsc.usp.br
neusa@ifsc.usp.br
cretelli@ifsc.usp.br
yvone@ifsc.usp.br**

**Ramal: 8074
Ramal: 9841
Ramal: 9781
Ramal: 9801
Ramal: 9868
Ramal: 9827**



**Comissão de Gestão
da Qualidade e
Produtividade do IFSC**



Manual das Atividades Administrativas do IFSC: Padronização de rotinas e procedimentos



Diagnóstico

- Indisponibilidade dos *Procedimentos e Fluxogramas* das atividades desenvolvidas nas várias áreas e setores do IFSC de forma padronizada, organizada, simples e acessível aos usuários.
- No IFSC houve várias iniciativas e descritivos de atividades, realizados de forma isolada (resultado do GPI e de outros trabalhos já desenvolvidos desde o surgimento do Programa de Qualidade e Produtividade da USP), como por exemplo o *Manual de Normas e Diretrizes* desenvolvido pelo DRH/USP, em parceria com o Núcleo de Apoio da Secretaria de Economia e Planejamento do Governo do Estado (1996-1997).

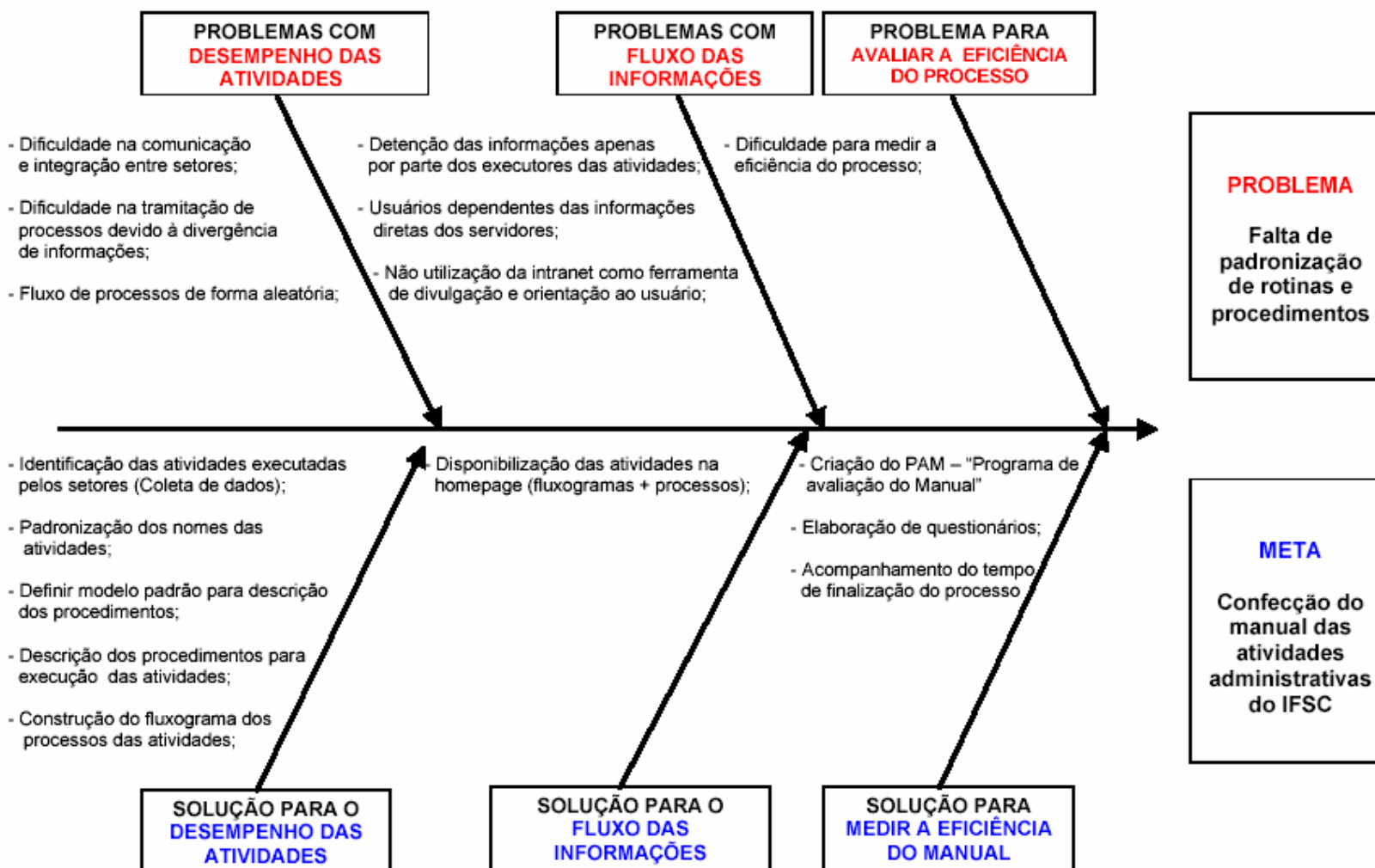




Manual das Atividades Administrativas do IFSC: Padronização de rotinas e procedimentos

Metodologia *Diagrama de Ishikawa*

DIAGRAMA DE CAUSA E EFEITO





Manual das Atividades Administrativas do IFSC: Padronização de rotinas e procedimentos



Metodologia *Matriz GUT*

PROBLEMA	G	U	T	TOTAL GxUxT
1 Fluxo de processos de forma aleatória	5	5	5	125
2 Dificuldade na comunicação e integração dos setores	4	5	5	100
3 Dificuldade na tramitação de processos devido à divergência de informações	5	4	4	80
4 Usuários dependentes de informações diretas dos servidores	5	4	4	80
5 Detenção de informações apenas por parte dos executores das atividades	5	4	4	80
6 Não utilização da intranet como ferramenta de divulgação e orientação do usuário	2	5	4	40

Valor	Gravidade	Urgência	Tendência
5	Elevação de custos	Ação imediata	Agravar rápido
4	Insatisfação	Ação rápida	Aumentar
3	Atrasos de 1 a 2 dias	Decidir com o Reitor	Estabilizar
2	Desorientação	Acompanhar	Ajustar
1	Algumas reclamações	Pode esperar	Acomodar





Manual das Atividades Administrativas do IFSC: Padronização de rotinas e procedimentos



Metodologia

Plano de Ação 5W2H

O QUE?

- Confeccionar Manual das rotinas e procedimentos administrativos de forma padronizada.

QUANDO?

- Ação imediata mediante a aprovação.
- Cronograma de execução (18 a 24 meses).

ONDE?

- Diretoria, ATAd, ATAc, ATFn, Departamentos, ScInfor e Biblioteca.

POR QUÊ?

- A melhoria da qualidade dos serviços prestados se dá a partir da organização e padronização (Serviço Público)
- Otimizar as relações de trabalho entre os setores do IFSC e da USP.





Manual das Atividades Administrativas do IFSC: Padronização de rotinas e procedimentos



Metodologia

Plano de Ação 5W2H

COMO?

- Pré-estabelecimento de modelos (doc) e fluxogramas (baseados nos moldes implantados pelo DRH/USP)
- Identificação e levantamento das atividades/rotinas
- Disponibilização do Manual na homepage do IFSC
- Criação do PAM (Programa de Avaliação do Manual)

QUEM?

- Grupo Multiplicador
- Líderes dos setores em parceria com os executores das rotinas
- Estagiário
- Gráfica do IFSC (ou outra a ser contratada)
- ScInfor do IFSC.

CUSTO?

- Mão-de-obra: contratação de Estagiário e impressão gráfica.
- Equipamento de informática e suprimentos para confecção do Manual.





Manual das Atividades Administrativas do IFSC: Padronização de rotinas e procedimentos

Modelo proposto

CONVÊNIO COM O CÍRCULO DE AMIGOS DO MENINO PATRULHEIRO (CAMP)
"DR. MARINO DA COSTA TERRA".

1. JURISDIÇÃO

Aplica-se a todos os menores admitidos para estagiar no IFSC através do Convênio firmado com o CAMP.

2. OBJETIVO

Estabelecer procedimentos e critérios para a admissão dos menores aprendizes.

3. COMPETÊNCIA

3.1. Por parte da Assistência Técnica Administrativa

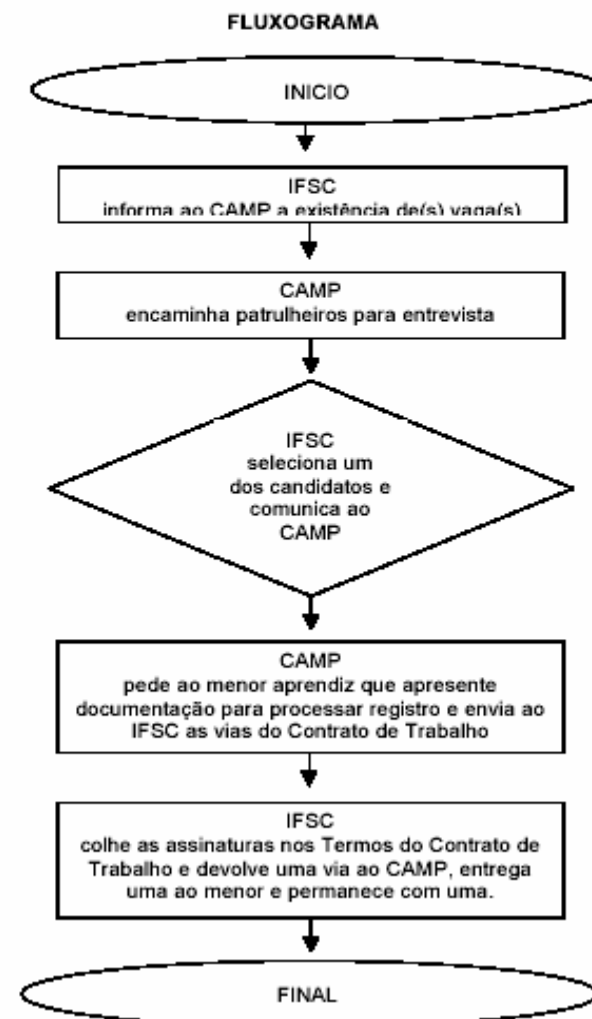
- receber a solicitação do setor interessado em contratar um menor, já com a definição da fonte de recursos para pagamento, e encaminhar para despacho da Diretoria;
- autorizada a contratação, solicitar ao CAMP a indicação de alguns menores para entrevista;
- com a participação do representante do setor interessado, que passará a ser o supervisor do menor admitido, organizar a entrevista dos candidatos à vaga (anexo 1);
- feita a seleção, contactar o CAMP informando o nome do escolhido e a data e horário do início das atividades;
- após os cinco primeiros dias, experimentais, informar ao CAMP se o menor foi ou não confirmado para a vaga;
- caso não haja a confirmação, solicitar ao CAMP a convocação do segundo colocado na entrevista para ocupar a vaga; se confirmado, abrir processo individual junto ao Serviço de Expedição, Protocolo e Arquivo, providenciar a ciência e assinatura do supervisor no Termo de Responsabilidade (anexo 2) e enviar ofício à PCASC solicitando autorização para uso do Restaurante na qualidade de aluno;
- entregue pelo CAMP o Termo de Contrato de Trabalho, agendar encontro com o menor aprendiz e seus responsáveis para colher suas assinaturas;
- anexar uma das vias do Contrato no processo individual do menor aprendiz, enviar uma para o CAMP e entregar a outra para o menor.

3.2. Por parte do CAMP

- encaminhar os menores para participar da entrevista;
- informar ao menor selecionado a data e horário do início das atividades;
- caso o menor aprendiz seja confirmado para a vaga, solicitar a ele que apresente a documentação necessária, como CTPS, para atendimento do que dispõe a CLT;
- preparar as três (3) vias do Termo de Contrato de Trabalho e encaminhá-las ao IFSC.

4. CRITÉRIOS

Todo o procedimento deve observar rigorosamente o que é disposto nas cláusulas do Termo original de Convênio de Iniciação ao Trabalho e seus Aditivos, especialmente na cláusula primeira que traz o objeto do convênio: "... promover o desenvolvimento pessoal e profissional do adolescente como aprendiz em serviços administrativos, por meio de ações que assegurem a aquisição de hábitos, experiências e atitudes indispensáveis ao aprendizado e ao seu ajustamento ao trabalho produtivo e à convivência social."





Manual das Atividades Administrativas do IFSC: Padronização de rotinas e procedimentos



Resultados Esperados

- Buscar a excelência e transparência na prestação dos serviços;
- Propiciar maior autonomia e credibilidade às áreas;
- Fornecer instrumentos para agilizar o atendimento à comunidade universitária;
- Instrumentalizar a execução das rotinas;
- Otimizar o tempo do servidor;
- Prever o tempo de execução do serviço;
- Prover a satisfação do usuário;
- Disseminar a informação;
- Motivação e clareza na execução das atividades.





Apresentamos ...

Projetos dos Setores

Ações da Qualidade





Manual das Atividades Administrativas do IFSC: Padronização de rotinas e procedimentos



Projetos dos Setores

Projeto 1: “Desenvolvimento e implantação de um método de classificação e armazenamento para os reagentes do laboratório”

Multiplicador: Andressa Patrícia Alves Pinto

Equipe: Isabel de Moraes, João F. Possatto, José Fernando de Lima

ONDE? Grupo de Biofísica Molecular “Professor Sérgio Mascarenhas” do FFI

POR QUÊ? O sistema utilizado para a classificação é ineficiente e inadequado, o que gera confusão ao procurar um reagente. Os espaços para armazenamento são insuficientes, o que dificulta a organização.

Projeto 2: “Aprimoramento dos procedimentos e ferramentas utilizadas nas Secretarias do FFI”

Multiplicadores: Claudia Tofaneli e Maria Cristina V. Ligo da Silva

Equipe: Luciana G. Lavezzo, Isabel Possato de Oliveira, Sonia Santos, Ester S.A. Silva, Fernando Falvo, Thaís Fernanda G. Monzane.

ONDE? Secretarias do FFI: Física Teórica (FT), Ressonância Magnética (RMN), Biofísica (BIO), Espectroscopia (ES), Instrumentação e Informática (GII) e Cristalografia (GC).

POR QUÊ? Buscamos a satisfação do usuário (docentes, funcionários e alunos). Se adotarmos a padronização das tarefas cotidianas, otimizaremos o tempo do servidor e da execução da atividade, tendo assim oportunidade para busca de soluções para os problemas

Projeto 3: “Melhoria no Sistema de pedidos de Compras”

Multiplicador: Mariana Rodrigues

Equipe: André Luis dos Santos Romero; Caio R. M. dos Santos; Tiago Luis Firmiano; Reginaldo Antônio Dias; Romeu Grilli Junior; Marcos Ap. Antônio; Ailton Alves e Luis Fernando Aiello

ONDE? Grupo de Fotônica do FCM

POR QUÊ? Existe atualmente uma dificuldade de efetuar as solicitações de compras, pois muitas vezes recebemos outra marca ou modelo do que a equipe está acostumada, prejudicando assim o andamento do trabalho.





Manual das Atividades Administrativas do IFSC: Padronização de rotinas e procedimentos



Ações da Qualidade

Ação independente 1: Formulários de requisição de serviços

Multiplicador: Marcello Rubens Barsi Andreetta

Equipe: Geraldo J. M. Frigo, Elderson Cássio, Erica R. F. Signini, Maria Inês B. Bernardi, Luis Carlos Caraschi, Manoel Ricardo Roncon.

Situação: ANDAMENTO

ONDE? Laboratórios de Crescimento Cristais e Materiais Cerâmicos (CCMC/ FCM)

Ação independente 2: Estatística e controle de dados e ocorrências da Área Acadêmica

Multiplicador: Elizabeth Cristina Conti

Equipe: Wladerez Aparecida Gounella Caiado, Nilzeli Aparecida Nery, Samira Italiano, Cristiane Gomes Lazarini Estella, Edvane Marisa Vicentini Cavallaro, Luciana Viana Dias.

Situação: ANDAMENTO

ONDE? Área Acadêmica: Graduação, Pós-graduação e Assistência Técnica Acadêmica

Ação independente 3: Disponibilização e Divulgação de Manuais e Formulários da Seção de Patrimônio

Multiplicador: Ana Paula Plazza Alexandre

Equipe: Ana Maria Micheloni

Situação: ANDAMENTO

ONDE? Site do IFSC.





Manual das Atividades Administrativas do IFSC: Padronização de rotinas e procedimentos



Ações da Qualidade

Ação independente 4: Distribuição de Tarefas e Responsabilidades

Multiplicador: Norma Bianca Saes

Equipe: Susana Andréa Sculaccio, José Augusto Lopes, José Geraldo Catarino

Situação: ANDAMENTO

ONDE? Laboratórios da Cristalografia: bioquímica, biologia molecular, biologia estrutural e raio-X (GC/ FFI)

Ação independente 5: Roteiro e descrição de Procedimentos do Laboratório

Multiplicador: Ademir Soares

Equipe: José R. Bertho, Níbio J. Mangerona e Rosangela M. M. de Oliveira

Situação: ANDAMENTO

ONDE? Grupo de Polímeros (GP/ FCM)

Ação independente 6: Organização e Documentação dos Racks

Multiplicador: Flávia Oliveira S. de Sá Lisboa

Equipe: **Aparecido** Luciano B. Joioso, João Roberto C. Machado, Savério D. L. Salvagni, Claudio M. Kakuda, José Roberto Sabadini

Situação: ANDAMENTO

ONDE? Racks de distribuição da ScInfor do IFSC

Ação independente 7: Organização e Padronização do Laboratório de Laser e Aplicações.

Multiplicador: Ester Souza Apóstoloda Silva

Equipe: Josimar L. Sertori, Roberto Fukuhara

Situação: FASE DE CONCLUSÃO

ONDE? Laboratório de Laser e Aplicações (ES/ FFI)





Manual das Atividades Administrativas do IFSC: Padronização de rotinas e procedimentos



“O Manual será um importante instrumento para a modernização e melhoria dos métodos de administração da Universidade ao mesmo tempo em que traz clareza e objetividade aos processos de decisão”

