



Circuito Regional

*Ciência, Tecnologia e Inovação para
o Desenvolvimento Sustentável*

IMPLANTAÇÃO DE PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP): ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE AUTOPEÇAS DE CHAPECÓ-SC

SAGIORATTO, Guilherme Jordan; PAVAN, Daiane; DALBOSCO, Inocência Boita

1. Discente do Curso de Administração, Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC).
2. Docente da Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC).
3. Docente da Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC).

Área: Ciências Sociais

Introdução: O procedimento operacional padrão tem como objetivo melhorar a qualidade e alinhamentos dos procedimentos, reduzir falhas e erros tornando-se uma melhoria contínua nos setores ou processos. **Objetivo:** Este trabalho tem como objetivo elaborar os procedimentos operacionais padrão para os setores de vendas mecânica. **Método:** A coleta de dados foi realizada por meio de entrevista com os funcionários responsáveis pelas áreas de vendas e mecânica visando identificar os processos detalhadamente para então elaborar o POP. Cada entrevista foi anotada e posteriormente demonstrada em fluxos operacionais. **Resultados:** Os resultados demonstram que para além da elaboração do POP torna-se importante a qualificação da equipe técnica pois na prática os procedimentos padrões elaborados precisam ser seguindo a partir da compreensão das etapas. Na sequência destaca-se a necessidade de acompanhamento das rotinas com indicadores de desempenho, redução de falhas visando verificar se a padronização do POP esta sendo implementada. **Conclusão:** A partir do treinamento e padronização dos setores identificou-se a importância de manter um ambiente de trabalho alinhado com um fluxo de informações, processos e equipes mantendo um padrão de qualidade buscando melhoria contínua do desempenho. .

Palavras-chave: POP (procedimento operacional padrão); Processo; Planejamento..

Contato: Guilherme Jordan Sagioratto, gui_sagioratto@hotmail.com.

<https://periodicos.unoesc.edu.br/siepe>