

# Organização de instrumentos e métodos para realização de análise de descrição de Procedimentos Operacionais Padrão (POP) na Embrapa Informática Agropecuária

*Gabriel Higa Pereira<sup>1</sup>  
Adriana Delfino dos Santos<sup>2</sup>*

O Núcleo de Desenvolvimento Institucional (NDI) da Embrapa Informática Agropecuária, no exercício de sua atribuição de apoio à Chefia Geral em relação às necessidades e prioridades para melhoria da qualidade dos procedimentos da Unidade (EMBRAPA, 2011), em parceria com o Setor de Gestão de Pessoas (SGP), coordena a implantação da elaboração, documentação e disponibilização de Procedimentos Operacionais Padrão (POP) de suporte à pesquisa. A descrição de POP, considerada uma ferramenta da qualidade, contém informações específicas e descreve como cada atividade deve ser realizada e quem é responsável por sua execução, sistematizando-a e tornando-a de fácil entendimento (LABORATÓRIO CENTRAL DE SAÚDE PÚBLICA, 2012). No final de 2012, os supervisores de Setores e Núcleos internos priorizaram e descreveram, juntamente com as suas equipes, os procedimentos que apresentavam baixa satisfação dos clientes. Com isso, surgiu a necessidade de organizar instrumentos e métodos para análise destes procedimentos e para a comunicação do resultado obtido. O atendimento dessa necessidade é discutido neste trabalho. O SGP recebeu as descrições de POP e as registrou em uma planilha de controle de recebimento. Esta planilha contém as colunas: setor responsável, tema do procedimento, responsável pela descrição e status (possíveis valores definidos: “Em elaboração”, “Finalizado”, “Não iniciado” e “Sem informação”). Para aqueles procedimentos com valor de status “Finalizado”, foram recebidas onze descrições de POP, em arquivo texto, no seguinte formato:

---

<sup>1</sup> Universidade Estadual de Campinas - gabriel.pereira@colaborador.embrapa.br

<sup>2</sup> Embrapa Informática Agropecuária - adriana.delfino@embrapa.br

nome do procedimento; objetivo do procedimento; relação de documentos de referência necessários à execução do POP; indicação do local de aplicação do procedimento; relação de siglas e sua explicação, caso sejam usadas no POP; descrição das etapas do procedimento, com detalhamento das tarefas e seus respectivos executantes e responsáveis. A partir destes dois artefatos, um processo de análise de descrição de POP foi definido com os respectivos instrumentos e métodos. A validação deste processo foi feita pela análise das onze descrições recebidas. O processo é composto de três etapas: Preparação para a Análise; Realização da Análise; e, Comunicação do Resultado da Análise. Para a etapa Preparação para a Análise, foram definidos os critérios a serem considerados para cada um dos itens da descrição de POP, apresentados na Tabela 1. Foi estruturada, para o item

**Tabela 1.** Critérios para análise de descrição de POP no CNPTIA.

Item	Critério(s)
1. Nome	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser o menor resumo do objetivo do procedimento.</li> <li>- Estar consistente com o objetivo e a descrição do procedimento.</li> <li>- Estar em linguagem apropriada ao público (executor e cliente).</li> </ul>
2. Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- "A que se destina": descrever a ação do POP e utilizar verbo sempre no infinitivo.</li> <li>- "Razão da existência" descrever a utilidade do POP.</li> <li>- "Importância" descrever o benefício que o POP proporciona.</li> </ul>
3. Documento de referência	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ter relação de documentos que podem ser consultados ao executar o POP e aqueles citados no item "6.Descrição".</li> </ul>
4. Local de aplicação	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ter indicação do(s) local(is) onde o procedimento é executado (ambiente ou setor).</li> </ul>
5. Siglas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Devem ser descritas no formato: SIGLA - &lt;descrição da sigla&gt;.</li> <li>- Conter todas as siglas citadas no item "6. Descrição".</li> </ul>
6. Descrição	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descrever as etapas do procedimento com os perfis dos executantes e dos responsáveis - e não o nome de pessoa - e com todos os artefatos de entrada e saída .</li> <li>- Documentos tipo "Manuais de uso/usuário" não precisam estar na descrição, devem ser referenciados e relacionados no item "3. Documentos de referência".</li> <li>- Descrever sigla somente no item "5. Siglas".</li> </ul>

da descrição “Objetivo do procedimento”, uma planilha para auxiliar a identificação dos critérios, contendo as colunas: setor responsável; responsável pela descrição; texto do objetivo (obtido do documento de descrição do POP); critério “a quem se destina” o procedimento; critério “razão da existência” do procedimento; e, critério “importância” do procedimento. Definiu-se a seguinte forma de preenchimento das colunas referentes aos critérios: identificar na coluna “texto do objetivo” os termos referentes ao atendimento do critério, se houverem; caso contrário, preencher com o termo “Não consta”. Para registrar o resultado de análise de cada item da descrição de POP, estendeu-se a planilha de controle de recebimento acrescentando-se as colunas: “1.Nome” (do procedimento); “2.Objetivo” (divido em “A que se destina”; “Razão da existência”; e “Importância”); “3.Documento de referência”; “4. Local de aplicação”, “5. Siglas”; “6. Descrição”; e “7. Observações gerais”. E, por fim, a estrutura para registro do parecer de cada POP é composta pelo próprio documento original da descrição do POP acrescida do subitem “Comentário” a cada item de descrição. Para a etapa Realização da Análise, definiu-se que o NDI faria uma análise prévia e o resultado seria validado numa plenária com os participantes do SGP. Para a etapa Comunicação do Resultado da Análise, foi definido que os pareceres seriam gerados e discutidos com cada Responsável de POP para o aprimoramento das descrições. A validação deste processo iniciou-se com o envio dos artefatos (onze descrições de POP e a planilha de controle de recebimento) do SGP para o NDI. Em seguida, analisou-se, para cada descrição, cada item e seus respectivos critérios de aceitação. O registro desta análise foi feito nas respectivas planilhas “Objetivo do procedimento” e “Resultado da Análise”. Se o critério estava atendido, a coluna correspondente era preenchida com o termo “ok”; caso contrário, preenchida com uma justificativa do não atendimento ao critério e, quando possível, com uma sugestão/orientação. O uso da planilha específica para análise do item “Objetivo” proporcionou uma análise contextual clara do mesmo por meio da identificação do conteúdo representativo de cada critério e do registro do resultado da análise resumido na planilha estendida. Este resultado foi levado à validação na análise em plenária com os participantes do SGP e, por consenso, ajustes foram feitos nesses resultados. A partir desses resultados, foram elaborados os pareceres para cada descrição de POP recebida, com as orientações de alinhamento aos critérios de descrição estabelecidos. A definição do processo de análise de descrição de POP e seus respectivos instrumentos e métodos de apoio (i) organizou o registro de todo o processo, facilitando a elaboração dos pareceres; (ii)

levou aos responsáveis pela descrição de POP a transparência do processo de análise; e, (iii) a adoção de padrão para descrição de ações resultou em descrições claras e simples as quais facilitam o entendimento por parte dos envolvidos no POP. Além disso, contribui para o fortalecimento das ações do NDI designadas a ele no Regimento Interno da Unidade (EMBRAPA, 2011).

## Referências

EMBRAPA. **Boletim de Comunicações Administrativas**. Brasília, DF, Ano 37, n. 17, p. 66, 2011. Disponível em: [http://intranet.cnptia.embrapa.br/cnptia/userfiles/file/chefia\\_geral/Regimento\\_CNPTIA\\_BCA17\\_2011-pag61.pdf](http://intranet.cnptia.embrapa.br/cnptia/userfiles/file/chefia_geral/Regimento_CNPTIA_BCA17_2011-pag61.pdf). Acesso em: 26 set. 2013.

LABORATÓRIO CENTRAL DE SAÚDE PÚBLICA (CE). **Manual da qualidade e biossegurança**. Fortaleza, 2012. p.13. Disponível em: <<http://www.lacen.ce.gov.br/index.php/programa-de-qualidade?download=2%3Amanual-da-qualidade>>. Acesso em: 27 set. 2013.