



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

— PROCESSOS —



© 2018, Sebrae RS

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Rio Grande do Sul

É proibida a duplicação ou a reprodução deste volume, total ou parcialmente, por quaisquer meios, sem a autorização expressa do Sebrae RS.

Informações e contato:

Sebrae RS – Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Rio Grande do Sul

Rua Sete de Setembro, 555 – Bairro Centro – CEP 90010-190 – Porto Alegre – RS

Telefone: 0800 570 0800 – Site: www.sebrae-rs.com.br – E-mail: info@sebrae-rs.com.br

Entidades Integrantes do Conselho Deliberativo do Sebrae RS:

Badesul Desenvolvimento S/A – Agência de Fomento/RS

Banco do Brasil S/A

Banco do Estado do Rio Grande do Sul S/A – BANRISUL

Caixa Econômica Federal

Centro das Indústrias do Estado do Rio Grande do Sul – CIERGS

Federação da Agricultura do Estado do Rio Grande do Sul – FARSUL

Federação das Associações Comerciais e de Serviços do Rio Grande do Sul – FEDERASUL

Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas do Rio Grande do Sul – FCDL-RS

Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Sul – FIERGS

Fundação de Amparo à Pesquisa do Rio Grande do Sul – FAPERGS

Federação do Comércio de Bens e de Serviços do Estado do Rio Grande do Sul – FECOMÉRCIO

Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência e Tecnologia – SDECT

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI-RS

Serviço Nacional de Aprendizagem Rural – SENAR-RS

Presidente do Conselho Deliberativo do Sebrae RS:

Gedeão Silveira Pereira

Diretoria Executiva:

Diretor-Superintendente – Derly Cunha Fialho

Diretor Técnico – Ayrton Pinto Ramos

Diretor de Administração e Finanças – Carlos Alberto Schütz

Equipe Técnica:

Ana Claudia Fagundes Monticelli – Gerência de Soluções

Cristina Correia – Gerência de Soluções

Carolina Lopes da Silva – Gerência de Comunicação e Marketing

Desenvolvimento de Conteúdos:

Equipe Técnica - Grupo de Pesquisa em Modelagem para Aprendizagem - GMAP | UNISINOS

Prof. Dr. Daniel Pacheco Lacerda (Geral)

Prof. Ms. Aline Dresch (Executivo)

Prof. Ms. Douglas Rafael Veit

Prof. Ms. Ricardo Brandão Mansilha

Prof. Ms. Secundino Luis Henrique Corcini Neto

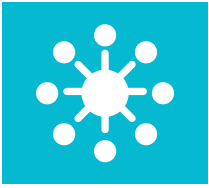
Mateus Girardi Tegner

Pedro Nascimento de Lima

Processos Equipe Técnica

Projeto Gráfico e Diagramação:

Plural Desenvolvimento Web LTDA.



Organizar é estruturar e direcionar seus esforços para fazer render seu tempo e manter sua empresa funcionando para gerar bons resultados. A organização dos processos proporciona que você saiba onde as coisas estão, quem faz o que na sua empresa e ter disciplina faz sua empresa funcionar melhor. Para isso é preciso ter seus documentos organizados, assim como algumas instruções de trabalho daquelas atividades mais importantes. Um cadastro de fornecedores, também é um bom começo. A falta de organização leva à insatisfação dos clientes e ao excesso de trabalho que não gera resultado (um dito popular diz: “É correr errado”).

Nesse tema de gestão você poderá acompanhar a história do Seu Tanaka e alguns de seus problemas e as soluções que ele encontrou no Sebrae. Seu Tanaka é proprietário de um pequeno mercado em um bairro de classe média da cidade. O mercado KUASINADA é gerido por sua família desde o seu avô. Durante todo esse tempo Seu Tanaka nunca havia recebido apoio de alguém para aumentar os resultados de seu empreendimento. Porém, entendendo que precisava fazer algo diferente para melhorar, Seu Tanaka procurou o Sebrae e encontrou várias ferramentas para melhorar sua gestão.

Seu Tanaka percebeu que precisava melhorar seus Processos. “Pouco mudamos daquilo que era feito por meus avós, continua tudo muito parecido”, pensou Seu Tanaka.

O que é:

A Instrução de Trabalho é uma ferramenta para documentar ou padronizar tarefas específicas e operacionais. Com ela você faz a descrição e também a ilustração de como fazer determinado processo. Com isso, você pode delegar e cobrar a realização do trabalho de seus funcionários.

Por que Utilizar:

Ao utilizar uma Instrução de Trabalho você tem definido os procedimentos de determinadas atividades do dia a dia da empresa. Com estes procedimentos definidos, o gestor pode delegar ações sem perder o padrão de realização da atividade.

Usando esta ferramenta, você contribui para alavancar seu negócio, pois as ações direcionadas poderão refletir em vantagens, tais como:

- Padronização das atividades;
- Manter o trabalho sendo realizado sempre da mesma forma;
- Maior qualidade na execução das tarefas; e
- Definição clara de cada etapa das atividades e das responsabilidades para a realização da tarefa ou atividade em questão.

Ao deixar de lado esta ferramenta, além de abrir mão das vantagens mencionadas, algumas situações indesejadas poderão rondar seu negócio:

- Sobreposição de responsabilidades, deixando de realizar a atividade; e
- Gestor envolvido mais tempo com tarefas operacionais do que com a gestão do negócio.

Como:

Para implementar esta ferramenta sugerimos que você siga os passos abaixo:

Passo 1: Definir a atividade a ser detalhada:

Você deve escolher quais das atividades devem ser detalhadas. Opte por aquelas que exigem um padrão na realização e que apresentam mais problemas no dia a dia. Essa é uma boa dica para iniciar.

Passo 2: Definir o passo a passo para a realização da tarefa:

Com a tarefa escolhida você deve descrever, passo a passo, o que deve ser feito na realização da atividade.

Passo 3: Verificar possíveis melhorias na realização do trabalho:

Ao descrever o passo a passo, você pode encontrar oportunidades de melhoria na realização da atividade. Caso encontre, faça o ajuste neste passo a passo considerando estas melhorias para a montagem da Instrução de Trabalho.

Passo 4: Definir os responsáveis em cada um dos passos para a realização da atividade:

Você descreveu até agora como fazer. Para que cada um dos passos aconteça, você deve definir quem faz. A responsabilidade deve ser definida com o cargo e não o nome da pessoa.

Passo 5: Tirar fotos ou fazer ilustrações que facilitem a Instrução de trabalho, quando possível:

Por melhor que seja a descrição, em forma de texto, do passo a passo para se realizar a atividade, fotos e ilustrações sempre auxiliam para o entendimento das tarefas a serem realizadas.

Passo 6: Treinar os envolvidos com a Instrução de Trabalho criada:

Após você finalizar a Instrução de Trabalho, você deve apresentá-la aos envolvidos, fazendo com que estes sejam treinados para realizar o passo a passo de acordo com a Instrução de Trabalho.

DICA:

- Não agrupe os passos, quanto mais detalhado eles forem, melhor será para dividir estes entre os responsáveis; e
- Não se esqueça de envolver seus colaboradores na criação das Instruções de Trabalho. Eles podem trazer melhorias importantes para o passo a passo.

Exemplo

Uma das grandes dificuldades de Seu Tanaka é padronizar as atividades que seus funcionários precisam fazer. Ele estava pensando sobre a quantidade de produtos que vencem nas prateleiras do mercado. Ao se questionar sobre o porquê desse problema, pensou: “Os repositores colocam os produtos novos na frente e deixam os velhos atrás. Não se dão ao trabalho de puxar os produtos com validade mais próxima para frente e os produtos acabam vencendo”.

Sendo assim, Seu Tanaka utilizou a ferramenta Instrução de Trabalho para organizar essa atividade e resolver o problema. Criou um procedimento com fotos e responsabilidades para que todo e qualquer funcionário que vier a fazer o serviço seja bem sucedido e não ocorra o problema de ter mercadorias vencidas nas prateleiras.







Inicialmente, Seu Tanaka preencheu a apresentação da atividade, dizendo o que é e porque é importante fazer. Em poucas palavras e de forma direta para facilitar o entendimento. Acompanhe, no documento a seguir, o resultado da Instrução de Trabalho.

Depois de construída a Instrução de Trabalho, os funcionários foram treinados e entenderam o padrão de funcionamento solicitado pelo Seu Tanaka. No primeiro mês de aplicação, o volume de mercadorias vencidas nas prateleiras caiu consideravelmente, eliminando um dos prejuízos de Seu Tanaka provenientes da falta de organização.

APRESENTAÇÃO

Esta atividade tem por finalidade fazer a reposição das mercadorias nas prateleiras do mercado. Ter prateleiras sempre alimentadas com produtos e bem organizadas, além de ter produtos sempre frescos e com a validade correta é uma questão de princípios para o Mercado Kuasinada.

INSTRUÇÃO DE TRABALHO

SEQ	ILUSTRAÇÃO	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE	QUEM FAZ	SUBSTITUTO
1		Retirar o material do estoque	Auxiliar	Repositor
2		Levar os produtos até a prateleira para reposição	Auxiliar	Repositor
3		Retirar os produtos restantes da prateleira	Repositor	Auxiliar
4		Colocar os produtos novos na prateleira, do fundo para a frente (deixando espaço na frente para os produtos retirados)	Repositor	Auxiliar
5		Recolher as embalagens vazias e limpar o local utilizado na organização	Repositor	Auxiliar
6		Procurar o responsável para receber a próxima tarefa	Repositor	Auxiliar

FERRAMENTA – INSTRUÇÃO DE TRABALHO



Clique aqui para fazer o download da ferramenta.

APRESENTAÇÃO

INSTRUÇÃO DE TRABALHO

SEQ	ILUSTRAÇÃO	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE	QUEM FAZ	SUBSTITUTO



sebraers.com.br
0800 570 0800