

**Procedimento Operacional Padrão  
para melhoria contínua (KAIZEN)  
Curso de Administração - UFRA  
Parauapebas**



## Índice

|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| FLUXOGRAMA - KAIZEN - CURSO DE ADMINISTRAÇÃO - UFRA PARAUAPEBAS .....   | 1                                    |
| BIZAGI MODELER .....  | <b>ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b> |
| 1 DIAGRAMA 1 .....  | <b>ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b> |
| 1.1 FLUXO DE MELHORIA CONTÍNUA (KAIZEN) DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DA UFRA PARAUAPEBAS .....   | 5                                    |
| 1.1.1 Elementos do processo .....   | 5                                    |
| 1.1.1.1 <input type="checkbox"/> Identificação dos pontos de melhoria, considerando que um indicador teve avaliação ruim ou queda em relação à avaliação passada.....   | 5                                    |
| 1.1.1.2 <input type="checkbox"/> O Coordenador e subcoordenador analisam os pontos a serem melhorados considerando os recursos institucionais elaboram propostas de melhorias   | 5                                    |
| 1.1.1.3 <input checked="" type="radio"/> Início.....  | 5                                    |
| 1.1.1.4 <input type="checkbox"/> Elaboração de um plano de ação 5W2H.....   | 5                                    |
| 1.1.1.5 <input type="checkbox"/> Leitura dos relatórios da Avaliação 360° da coordenação, Leitura da avaliação geral da CPA, Leitura da Pesquisa do Perfil Profissional Discente e Leitura do Relatório da Pesquisa do Perfil do Egresso do curso. ....   | 5                                    |
| 1.1.1.6 <input type="checkbox"/> Apresentação do plano no colegiado do curso para recebimento de contribuições e correções e discussão de quais ações serão priorizadas de acordo com a pontuação que as mesmas obtiverem nas matrizes de Gravidade Urgência e Tendência (GUT) e Rapidez Autonomia e Benefício (RAB)..... | 5                                    |
| 1.1.1.7 <input type="checkbox"/> A Coordenação executa as ações do plano durante todo ano corrente  | 5                                    |
| 1.1.1.8 <input type="checkbox"/> Depois de um ano coordenação e colegiado analisam o plano de ação e verificam quais ações foram feitas. ....   | 5                                    |
| 1.1.1.9 <input type="checkbox"/> Após a análise se gera um quadro de ações desenvolvidas e problemas resolvidos no modelo Balanced Scorecard - BSC. ....  | 6                                    |
| 1.1.1.10 <input checked="" type="radio"/> FIM.....  | 6                                    |
| 1.1.1.11 <input type="checkbox"/> Apresenta em uma reunião do colegiado do curso quadro BSC informando o percentual de problemas resolvidos e as justificativas para o que não se atendeu e o que será feito para ser atendido. ....  | 6                                    |
| 1.1.1.12 <input checked="" type="checkbox"/> Aprova o Plano .....   | 6                                    |
| 1.1.1.13 <input type="checkbox"/> Publicação dos relatórios e resultados no site do curso e no SIGAA  | 6                                    |

### **1. Apresentação:**

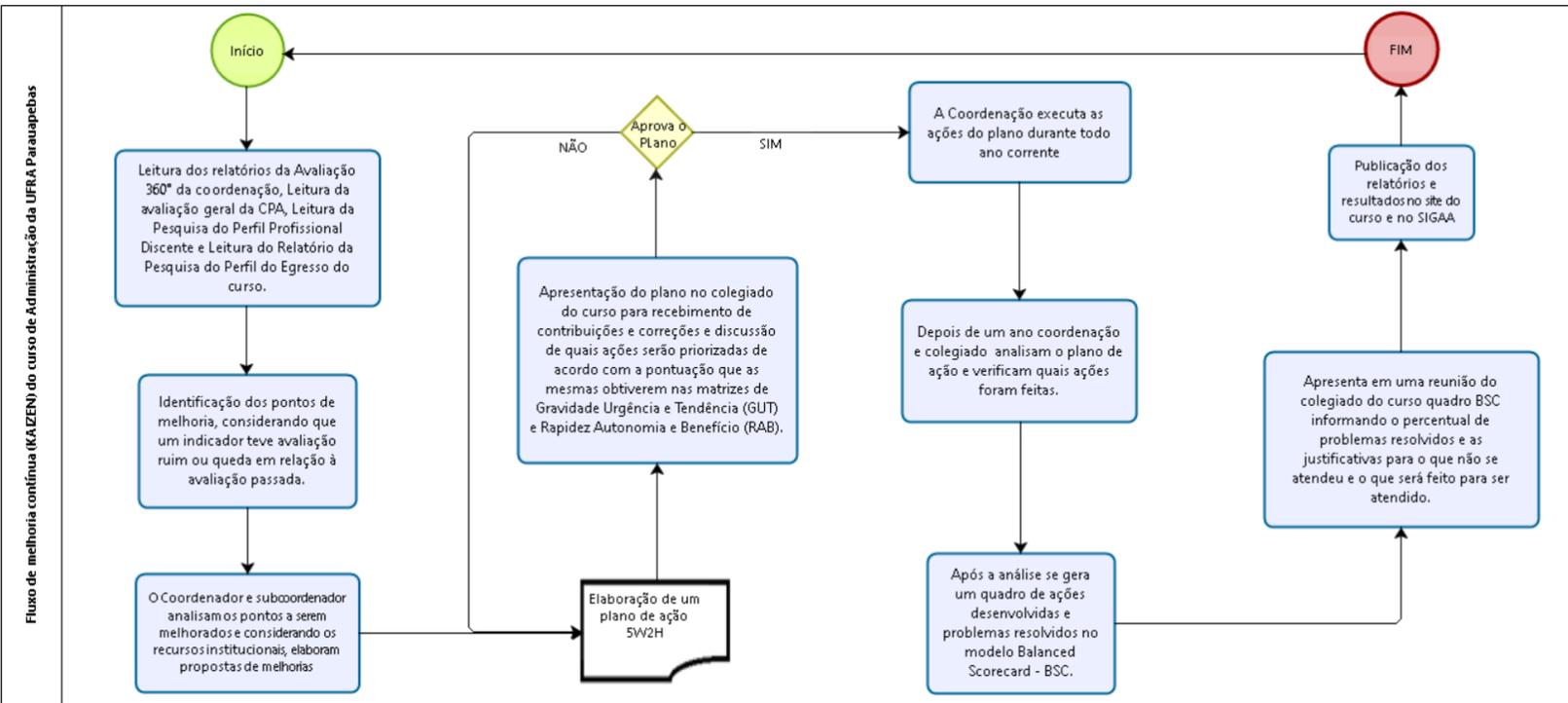
Buscar melhorias contínuas para melhorar a gestão, funcionamento e resultados de uma organização é fundamental na tarefa de um gestor, sendo que no caso específico da gestão de unidades acadêmicas esse desafio é ainda maior, haja vista a variedade de públicos e departamentos com quem se tem interface de trabalho e relacionamento.

É fundamental buscar captar e entender as necessidades de todos os grupos de interesse existente em um curso de graduação para que o mesmo possa evoluir em termos de melhoria de processos, práticas pedagógicas e infraestrutura, daí a necessidade do curso funcionar com base nos princípios de melhoria contínua que tradicionalmente dentro da gestão de empresas chama-se de Kaizen, que dentre outras coisas visa desenvolver e utilizar insumos de controle que fomentem planejamentos anuais de melhoria através de planos de ação.

### **2. Metodologia:**

O Kaizen para melhoria contínua do curso de Administração da UFRA Parauapebas se divide basicamente na análise de 4 relatórios de avaliação, feitos anualmente pela coordenação do curso, centro acadêmico dos alunos de Administração (CAAD) e Comissão Própria de avaliação (CPA), sendo que os relatórios utilizados são: Relatório da Avaliação 360° da coordenação, Pesquisa do Perfil profissional dos discentes, Relatório do perfil dos egressos e relatório geral de avaliação da CPA. Usando esses quatro insumos a coordenação e colegiado do curso elaboram um plano de ação de melhoria a ser desenvolvido durante um ano, levando em consideração os critérios de gravidade urgência e tendência e rapidez autonomia e benefício para poder decidir quais ações de melhoria terão prioridade a serem realizadas. Ao final de um ano, verifica-se quais problemas foram resolvidos destacan-se o percentual de melhorias implementadas como demonstra de forma detalhada o fluxograma a seguir.

### 3. Fluxograma KAIZEN – Curso de Administração – UFRA Parauapebas



**Versão:** 1.0

**Autor:** joao loureiro

## 1.1 FLUXO DE MELHORIA CONTÍNUA (KAIZEN) DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DA UFRA PARAUPEBAS

---

### 1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

- 1.1.1.1  Identificação dos pontos de melhoria, considerando que um indicador teve avaliação ruim ou queda em relação à avaliação passada.
- 1.1.1.2  O Coordenador e subcoordenador analisam os pontos a serem melhorados e considerando os recursos institucionais, elaboram propostas de melhorias
- 1.1.1.3  Início
- 1.1.1.4  Elaboração de um plano de ação 5W2H
- 1.1.1.5  Leitura dos relatórios da Avaliação 360° da coordenação, Leitura da avaliação geral da CPA, Leitura da Pesquisa do Perfil Profissional Discente e Leitura do Relatório da Pesquisa do Perfil do Egresso do curso.
- 1.1.1.6  Apresentação do plano no colegiado do curso para recebimento de contribuições e correções e discussão de quais ações serão priorizadas de acordo com a pontuação que as mesmas obtiverem nas matrizes de Gravidade Urgência e Tendência (GUT) e Rapidez Autonomia e Benefício (RAB).
- 1.1.1.7  A Coordenação executa as ações do plano durante todo ano corrente
- 1.1.1.8  Depois de um ano coordenação e colegiado analisam o plano de ação e verificam quais ações foram feitas.

1.1.1.9  Após a análise se gera um quadro de ações desenvolvidas e problemas resolvidos no modelo Balanced Scorecard - BSC.

1.1.1.10  FIM

1.1.1.11  Apresenta em uma reunião do colegiado do curso quadro BSC informando o percentual de problemas resolvidos e as justificativas para o que não se atendeu e o que será feito para ser atendido.

1.1.1.12  Aprova o PLano

### **Portões**

### **SIM**

### **Portão**

1.1.1.13  Publicação dos relatórios e resultados no site do curso e no SIGAA

### Apêndice I – Modelo de plano de ação para resolução de problemas encontrados

Organização: UFRA Parauapebas



Problema:

| Ação | O quê ? | Quem ? | Onde ? | Quando ? | Por quê ? | Como ? | Quanto ? |
|------|---------|--------|--------|----------|-----------|--------|----------|
| 1    |         |        |        |          |           |        |          |
| 2    |         |        |        |          |           |        |          |
| 3    |         |        |        |          |           |        |          |
| 4    |         |        |        |          |           |        |          |



**Apêndice III – Modelo de Matriz  
 Gravidade Urgência e Tendência  
 para priorização de ações**

| Problemas                              | Gravidade     | Urgência | Tendência | GxUxT |
|--|---------------|----------|-----------|-------|
| Alunos Fora do Mercado de Trabalho     |               |          |           | 0     |
| Problemas Estruturais nos prédios      |               |          |           | 0     |
| Falta de Professores                   |               |          |           | 0     |
| Falta de Aulas Práticas                |               |          |           | 0     |
| Poucos Livros                          |               |          |           | 0     |
| Atendimento Demorado                   |               |          |           | 0     |
|  |               |          |           |       |
| <b>Gravidade</b>                       | <b>Pontos</b> |          |           |       |
| Extremamente Grave                     | 5             |          |           |       |
| Muito Grave                            | 4             |          |           |       |
| Grave                                  | 3             |          |           |       |
| Pouco Grave                            | 2             |          |           |       |
| Sem Gravidade                          | 1             |          |           |       |
|  |               |          |           |       |
| <b>Urgência</b>                        | <b>Pontos</b> |          |           |       |
| Precisa de ação imediata               | 5             |          |           |       |
| É Urgente                              | 4             |          |           |       |
| O mais rápido possível                 | 3             |          |           |       |
| Pouco Urgente                          | 2             |          |           |       |
| Pode Esperar                           | 1             |          |           |       |
|  |               |          |           |       |
| <b>Tendência ("Se nada for feito")</b> | <b>Pontos</b> |          |           |       |
| Irá Piorar Rapidamente                 | 5             |          |           |       |
| Irá Piorar em pouco tempo              | 4             |          |           |       |
| Irá piorar                             | 3             |          |           |       |
| Irá piorar a longo prazo               | 2             |          |           |       |
| Não irá mudar                          | 1             |          |           |       |

**Apêndice IV – Modelo de Matriz  
Rapidez Autonomia e Benefício  
para priorização de ações**

| Problemas  | Rapidez | Autonomia | Benefício | RxAxB |
|--|---------|-----------|-----------|-------|
| Alunos Fora do Mercado de Trabalho                         |         |           |           | 0     |
| Problemas Estruturais nos prédios                          |         |           |           | 0     |
| Falta de Professores                                       |         |           |           | 0     |
| Falta de Aulas Práticas                                    |         |           |           | 0     |
| Poucos Livros  |         |           |           | 0     |
| Atendimento Demorado                                       |         |           |           | 0     |
|  |         |           |           |       |
| Rapidez (Em quanto tempo podemos resolver o problema?)     | Pontos  |           |           |       |
| Até 2 dias   | 5       |           |           |       |
| Até uma Semana   | 4       |           |           |       |
| Até duas Semanas   | 3       |           |           |       |
| Até Um mês   | 2       |           |           |       |
| Mais de Um mês   | 1       |           |           |       |
|  |         |           |           |       |
| Autonomia (Este problema vai até quem para ser resolvido?) | Pontos  |           |           |       |
| Diretores ou CEO   | 5       |           |           |       |
| Gerente  | 4       |           |           |       |
| Supervisor   | 3       |           |           |       |
| Equipe de trabalho   | 2       |           |           |       |
| Próprio Colaborador  | 1       |           |           |       |
|  |         |           |           |       |
| Benefício (Qual o grau de benefício a solução trará?)      | Pontos  |           |           |       |
| Empresa como um todo                                       | 5       |           |           |       |
| Vários Departamentos                                       | 4       |           |           |       |
| Um departamento  | 3       |           |           |       |
| Uma equipe   | 2       |           |           |       |
| Somente um colaborador                                     | 1       |           |           |       |