

JANE VALÉRIA PEREIRA

A CONTRIBUIÇÃO DO GERENCIAMENTO DA ROTINA DIÁRIA PARA QUE A
SEÇÃO DE PROMOÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO DA EDITORA
UFPR OBTENHA EFICIÊNCIA NOS SERVIÇOS PRESTADOS

Projeto Técnico apresentado à
Universidade Federal do Paraná para
obtenção do título de Especialista em
Gestão Pública.
Orientador: Prof. Dr. Roberto Cervi

Curitiba
2010

Dedico este trabalho ao meu esposo Gilson, pela compreensão e pelo apoio em todos os momentos desta importante etapa em minha vida.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por iluminar meu caminho.

Ao Prof. Dr. Gilberto de Castro, diretor da Editora UFPR, pelo incentivo e confiança.

A toda equipe da Editora UFPR, em especial à Maria, Ivanete, Raquel e July, pela amizade, companheirismo, colaboração, apoio e carinho para realização deste trabalho.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – ANÁLISE DO PROCESSO: PROMOÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO DE PUBLICAÇÕES DA EDITORA UFPR.....	19
FIGURA 2 – FLUXOGRAMA: ENTRADA E SAÍDA DE PUBLICAÇÕES.....	20
FIGURA 3 – FORMULÁRIO PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO EDITORA UFPR.....	22

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	06
1.1 OBJETIVOS	06
1.1.1 Objetivo geral	07
1.1.2 Objetivo específico	07
1.2 JUSTIFICATIVA	07
1.3 METODOLOGIA.....	08
2 REFERENCIAL TEÓRICO-EMPÍRICO	09
2.1 PROCESSOS.....	09
2.2 PADRONIZAÇÃO.....	10
2.2.1 Tipos de padrão	12
2.3 PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO.....	12
2.3.1 Implantação do Procedimento Operacional Padrão	13
3 UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ	15
3.1 EDITORA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ.....	16
3.1.1 Histórico	16
3.2 SEÇÃO DE PROMOÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO	17
3.2.1 Diagnóstico.....	19
4 PROPOSTA	20
4.1 MANUAL DE PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	20
4.1.1 Roteiro para Elaboração do Manual de POP.....	20
5 CONCLUSÃO	25
6 REFERÊNCIAS	27
7 ANEXO	29

1 INTRODUÇÃO

A Universidade Federal do Paraná completará em 2012 cem anos, está entre as melhores universidades do país de acordo com o Índice Geral de Cursos da Instituição – IGC do Ministério da Educação, por isso busca constantemente excelência no ensino, na pesquisa e na extensão, tornando-se um exemplo em ações voltadas à inclusão social, ao atendimento dos acadêmicos, aperfeiçoamento dos servidores, além de parcerias com entidades e empresas que visam o benefício da sociedade em geral.

Entretanto, para obter excelência nos serviços prestados, melhorar o atendimento, é fundamental uma constante capacitação dos servidores, para atualização de conhecimento e troca de experiências. Por isso a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas - PROGEPE, juntamente com o Departamento Administração Geral e Aplicada - DAGA, ofertou um curso de especialização em Gestão Pública para capacitação dos servidores desta instituição, seu objetivo é que em contrapartida o servidor possa propor melhorias para problemas e dificuldades encontradas na realização das atividades diárias no setor ao qual esteja vinculado.

Nesse caso, utilizando-se da Editora da UFPR - SEÇÃO DE PROMOÇÃO, COMERCIALIZAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO EDITORIAL como objeto de estudo, optou-se por um projeto de implantação devido às muitas dificuldades encontradas para a realização das rotinas diárias, por isso acredita-se que um manual de procedimentos contribua para a obtenção de eficiência e eficácia nesta Seção, podendo ser expandida para toda Editora.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo Geral

Elaborar um manual com procedimentos operacionais padrão para a Seção de Promoção, Distribuição e Comercialização Editorial da Editora UFPR, visando à obtenção de eficiência e efetividade nos serviços prestados.

1.1.2 Objetivos Específicos

- * Diagnosticar a situação atual dos procedimentos administrativos da Seção de Promoção, Distribuição e Comercialização Editorial da Editora UFPR;
- * Elaborar fluxograma identificando as tarefas possíveis de padronização;
- * Descrever as rotinas de trabalho para execução das tarefas.

1.2 JUSTIFICATIVA

Como o desenvolvimento humano constitui força vital para a realização dos objetivos da organização, deve-se buscar não somente o aumento da produtividade, mas também proporcionar satisfação ao profissional e uma qualidade de vida no trabalho, focando a motivação e o comprometimento com os resultados.

Com a globalização, a velocidade das informações, os procedimentos realizados com qualidade e eficiência são fatores fundamentais para quem quer deixar o seu nome em evidência. Apesar da Editora UFPR não se tratar de uma empresa comercial com fins lucrativos, a sua marca tem que estar em evidência para que consiga cada vez mais realizar contratos com grandes autores e expandir o seu catálogo de títulos, precisando assim cada vez mais que os seus serviços sejam realizados de forma eficiente e com o mínimo de erros possíveis.

Acredita-se que a falta de padronização no desempenho das atividades na Seção de Promoção, Distribuição e Comercialização Editorial, agravadas pelas dificuldades de manuseio do *software* e a rotatividade de pessoal, ocasionam diversos problemas, como a demora na localização das informações, duplicidade de documentos e muito retrabalho, contribuindo para a ineficiência nos serviços prestados e insatisfação dos clientes internos e externos.

Como a rotatividade de pessoal não cabe a nos resolvermos, a elaboração de um manual de procedimentos padronizaria as etapas na execução das atividades necessárias para o desempenho da função, eliminando a improvisação. Além de contribuir para a transparência das ações administrativas, a efetividade na execução das atividades minimizará ou até mesmo eliminará erros, contribuindo

para o aumento da produtividade com eficiência e, ainda, podendo assim dar espaço para que surjam novas idéias para o melhor funcionamento do setor.

Por se tratar de um estudo metodológico, a implantação deste projeto contribuiria para a melhoria dos serviços prestados pela Editora, aumentando assim a produtividade.

1.3 METODOLOGIA

A metodologia de pesquisa indica o método a ser usado. De acordo com Rudio (2009), o método é o caminho a ser percorrido, demarcado, do começo ao fim, por fases ou etapas.

Dessa forma, o presente estudo classifica-se como pesquisa aplicada, pois seu objetivo é gerar conhecimentos para aplicação prática voltada a soluções de problemas específicos. Qualitativa por analisar um fenômeno específico, ou seja, uma prática de negócio. Exploratória porque se realizará em áreas onde há pouco conhecimento sistematizado e estudo de casos, cujo foco é a padronização de procedimentos.

Por se tratar de um projeto técnico de aplicação, com o intuito de propor melhorias ao ambiente de trabalho do discente, a metodologia utilizada para levantamento das informações foi a observação. Observar é aplicar os sentidos a fim de obter uma determinada informação sobre algum aspecto da realidade (RUDIO, 2009).

2 REFERENCIAL TEÓRICO-EMPÍRICO

O intuito da elaboração de um manual de procedimentos operacionais padrão para a Seção de Promoção, Distribuição e Comercialização Editorial da Editora UFPR tem o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados, agilizando o atendimento das solicitações de seus clientes internos e externos. Portanto, para atingir os objetivos propostos iniciaremos com a definição de processos, procurando salientar a relevância do gerenciamento dos processos em instituições públicas, partindo para a conceituação de padronização e implantação de procedimento operacional padrão que é o foco deste estudo.

2.1 PROCESSOS

Segundo Davenport (1994) processo, é o agrupamento de atividades organizadas e executadas seqüencialmente, constituído por atividades inter-relacionadas que transformam insumos em produtos ou serviços. Definindo processo como conjunto de causas que provocam um ou mais efeitos, Campos (1992) defende que, em uma organização, cada pessoa deve ter autoridade sobre o processo, responsabilidade sobre os resultados e, naturalmente, itens de controle, sem os quais não é possível gerenciar.

Portanto, sabe-se que toda e qualquer organização, adquirir insumos, processa-os de forma a obter um resultado, a fim de atingir os seus objetivos, gerando produtos ou serviços. No caso da Editora UFPR não é diferente, entretanto, sua permanência no mercado editorial depende da qualidade dos serviços prestados, que além de publicações de alta qualidade informacional, necessita que estas publicações cheguem ao leitor, disseminando, assim, o conhecimento cumprindo sua função.

Entende-se que o correto gerenciamento dos processos existentes em instituições públicas, é fator fundamental para a obtenção de resultados satisfatórios. De acordo com Conte e Durski (2002), o gerenciamento vem proporcionar uma quebra de paradigmas entre os diversos setores da organização,

disseminando as informações com maior interação e diminuindo a ação imperativa do nível estratégico da organização.

Sabe-se que o objetivo da gestão por processo é diminuir o retrabalho, controlar as falhas e aumentar a produtividade. Mas o que vem a ser produtividade em prestação de serviços? Segundo Conte e Durski (2002), produtividade em serviço é vista como eficiência e é conseguida através da otimização do uso dos recursos empregados (*inputs*) a fim de maximizar os resultados desejados (*outputs*).

Em todas as organizações os processos existem para atender as necessidades dos clientes e para alcançar a eficiência e efetividade na prestação de serviços, por isso sua análise deve ser criteriosa. Para Barbosa (1994), a análise do processo pode ser definida como seqüência de procedimentos lógicos, determinando a causa fundamental de um problema, para eliminá-la, solucionando definitivamente o problema. Em relação à definição de problema e solução, o autor complementa que problema é a diferença entre o resultado desejável e o resultado real, e solução é todo esforço feito para eliminar a diferença.

Como base para o gerenciamento, Campos (1992) aponta a padronização do trabalho como instrumento para promover treinamentos das pessoas envolvidas no processo. Ainda segundo o autor, não existe controle sem padronização e a falta de padronização pode conduzir a variações na qualidade dos serviços.

2.2 PADRONIZAÇÃO

A padronização está presente no cotidiano das organizações, há algum tempo, sua história iniciou-se na Inglaterra a partir da Revolução Industrial, com a padronização de peças, evoluindo para produtos, estendendo-se para materiais. No início sua abrangência foi de nível individual, passando para nacional, e já no ano 2000 inicia-se o estabelecimento de padrões internacionais. De acordo com Umeda (1995), podem ser objeto de padronização os materiais, componentes, produtos e equipamentos, como também os conceitos, responsabilidades, procedimentos, métodos e técnicas internas da organização.

Campos (1990), define padronização como um conjunto de documentos que promove o fluxo de informações dentro de uma empresa, e que deve ser

simples, de fácil leitura e entendimento de todos. No entanto, para se falar em padronização torna-se necessário definir padrão, que de acordo com Umeda (1997), é um documento aprovado pelas pessoas ou órgãos reconhecidos publicamente, contendo compromissos que são aplicados repetidamente. O autor complementa que o padrão deve estar em forma de documento, ser de uso comum e utilizado repetidamente.

Segundo a Fundação Nacional de Qualidade (2008), padrão de trabalho define as responsabilidades na execução do trabalho e a frequência em que é executado.

Cabe salientar que para a obtenção de sucesso na implementação deste processo, onde a identificação da situação atual, determinando os padrões de cada atividade, é primordial, o comprometimento da direção é fundamental, Campos (1992) destaca que as pessoas estabelecem o procedimento e o cumprem, entretanto, sua alteração é possível e até incentivada para melhorar os processos.

De acordo com Campos (1992), uma empresa que não está completamente padronizada é conduzida a implantar esse processo para evitar problemas ocasionados pela falta da unificação de procedimentos.

Porém, Arantes (1996) considera que somente o estabelecimento de padrão não garante o atendimento da qualidade, por isso torna-se imprescindível que os envolvidos estejam comprometidos, sendo esse fator alcançado por três ações básicas:

- A apresentação do servidor aos padrões;
- A sua participação na elaboração;
- O seu treinamento para o uso;

Em relação aos objetivos da padronização, Campo (2002) salienta que o primeiro é a obtenção dos resultados previsíveis em processos repetitivos e o segundo é a manutenção do domínio tecnológico nas organizações. Zandavali (2003) complementa que a resolução do problema é facilitada quando um padrão de atividade está estabelecido, permitindo a rastreabilidade do problema, seu cumprimento ou não e até a discussão de melhorias no padrão.

Portanto, compreende-se que a padronização colaboraria para a obtenção de efetividade em prestações de serviços de instituições públicas, tornando instrumento referencial na execução das atividades diárias, diminuindo ou até mesmo eliminando erros que ocasionam a ineficiência nos serviços públicos.

2.2.1 Tipos de padrões

Os padrões são regras criadas por consenso entre as diversas pessoas que atuam em uma determinada organização, com o objetivo de proporcionar benefícios a todos, facilitando a condução do trabalho rotineiro do dia a dia.

Assim, os padrões internos surgem para orientar a execução das tarefas de forma correta e irracional, como um guia para definir a função de cada pessoa e de cada unidade na organização.

Campos (1992) apresenta três tipos de padrões:

- a) Padrão de Sistema: corresponde a procedimentos de trabalho interdepartamental, este padrão assegura que o sistema seja conduzido sempre da mesma forma, cada seção ou departamento deve saber claramente o que, por que, para que, e quando fazer, alcançando sempre o mesmo resultado.
- b) Padrão Técnico: corresponde à satisfação do cliente e compreende, entre outros, o registro do conjunto de características, condições e requisitos para os componentes do produto ou serviço. Os padrões são especificados a partir da necessidade do cliente e transformados em especificações técnicas, em uma linguagem simples para que operários do chão de fábrica compreendam.
- c) Padrão Operacional: descreve as atividades, definindo a execução de uma atividade técnica ou administrativa, de forma a permitir sua operacionalização. Estabelece técnica para o uso e operação de equipamentos e ferramentas do processo para tornar o método de trabalho mais confiável.

2.3 PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO – POP

A padronização de processos no âmbito de gerenciamento das organizações brasileiras difundiu-se rapidamente através da ampliação do Movimento Nacional pela qualidade.

Em inglês, *Standard Operating Procedure*, o Procedimento Operacional Padrão – POP é a descrição detalhada de todas as operações necessárias para a

realização de um determinado procedimento, ou seja, é um roteiro padronizado para realizar uma atividade. Seu objetivo básico é o de garantir, mediante uma padronização, os resultados esperados por cada tarefa executada. Campus (1990) complementa que POP é o padrão ou conjunto de padrões que descreve o procedimento da tarefa e a seqüência das atividades de forma simples e resumida.

O POP torna-se uma ferramenta dinâmica, passível de evolução, contribuindo para a busca de mudanças culturais em instituições públicas de ensino, corroborando na busca pela excelência na prestação de serviços, procurando minimizar erros nas tarefas rotineiras. Entretanto, para atingir de forma eficiente e segura os requisitos de qualidade, Campos (1992) salienta que o POP deve ser preparado por pessoas diretamente ligadas à tarefa, deve estar disponível a qualquer tempo, deve conter resumidamente atividades críticas e conter somente etapas básicas que não podem deixar de ser feitas.

Em relação à importância da implantação de controles e gerenciamento de rotina em Universidades Federais, Abreu e Lock (2007) constataram que a aplicação de controles internos representa a garantia de que os conjuntos de procedimentos aplicados sigam integralmente as normas pré-estabelecidas e atinjam o grau de qualidade exigido no atendimento das necessidades dos clientes. Os autores ainda complementam que o gerenciamento da rotina está centrado na padronização do trabalho e que somente por intermédio desta padronização é possível controlar falhas e promover o treinamento de pessoas para um desempenho mais eficiente.

De acordo com Campos (1992), o formato do POP deve na sua elaboração atender os seguintes itens:

- Ter formas e nomes padronizados;
- Conter: data de emissão / revisão e responsável;
- Resultado de um consenso;
- Autorizado por nível superior;
- Não pode contradizer outros padrões;
- Deve ser mantido e controlado.

2.3.1 Implantação do Procedimento Operacional Padrão

A padronização é instrumento para tornar as organizações mais eficientes, pois elimina a causa geradora do problema, estabelecendo padrões para evitar a reincidência, tornando-se um referencial para a execução das atividades organizacionais.

Campos (2002) explica que o estabelecimento de uma padrão inicia-se com a escolha da atividade ou processo a ser padronizado, este processo deve ser mapeado mediante fluxograma. Com base neste fluxograma, selecionam-se as atividades críticas que necessitam ser padronizadas.

A redação dos padrões devem ser claros e objetivos. Campos (1992) enfatiza que os padrões devem conter as seguintes propriedades:

- Direcionados aos usuários;
- Ser o mais simples possível;
- Possível de ser cumprido;
- Concreto;
- Baseado na prática;
- Atender todas as necessidades;

No entanto, para que a padronização seja oficializada, é necessária sua revisão, esta revisão deve ser feita por todas as pessoas envolvidas, havendo consenso, os usuários devem ser treinados para garantir a sua correta utilização.

Para verificação se os padrões estão sendo cumpridos adequadamente, deve-se de tempo em tempo proceder com a avaliação do mesmo, através de auditoria interna, seu objetivo é corrigir eventuais problemas visando sua constante melhoria. Ainda segundo, o autor, a auditoria se dá de forma preventiva, buscando evidências objetivas de que os procedimentos operacionais estão sendo praticados.

Em relação ao gerenciamento dos padrões, Umeda (1997) salienta que cabe ao responsável pela padronização o seu gerenciamento, abrangendo: codificação conforme regulamento em vigor, distribuição, recolhimento ou cancelamento, por isso os mesmo deverão ser revisados uma vez a cada 1, 2 ou 3 anos.

Com isso, entende-se que a padronização facilita o gerenciamento das rotinas diárias, garante o domínio tecnológico e a delegação de autoridade. Seu estabelecimento, cumprimento, manutenção e melhoria, permitem a consolidação de avanço contínuo em instituições públicas ou privadas.

3. UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - UFPR

Fundada em 1912 a Universidade Federal do Paraná – UFPR, a mais antiga instituição de ensino com concepção de universidade no Brasil, atualmente é símbolo da cultura paranaense. Considerada uma das melhores universidades federais do Brasil tornou-se referência no ensino superior, demonstrando sua importância e excelência através dos cursos de graduação, especialização, mestrado e doutorado, além das áreas de extensão e pesquisa.

Conforme relatório de Gestão 2009, a missão da UFPR é contribuir com o desenvolvimento sustentável, priorizando a formação continuada do profissional-cidadão, produzindo, disseminando e apropriando o conhecimento de forma articulada com a Sociedade, sendo referência no Paraná.

A UFPR é formada por seis unidades administrativas denominadas Pró-Reitorias que desenvolvem ações para garantir o pleno andamento de todas as atividades institucionais, por isso estão diretamente ligadas ao Gabinete do Reitor:

- Pró-Reitoria de Administração – PRA;
- Pró-Reitoria de Extensão e Cultura – PROEC;
- Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamentos e Finanças – PROPLAN;
- Pró-Reitoria de Graduação – PROGRAD;
- Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação – PRPPG;
- Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEPE;
- Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis – PRAE;

Em relação às responsabilidades institucionais, ainda de acordo com relatório de gestão 2009, é objetivo estratégico da UFPR, praticar uma Política Pública Integrada de Ensino, Pesquisa e Extensão, focada em três eixos fundamentais: democratização do acesso e flexibilização dos modelos de formação; qualidade e avaliação; e compromisso social e inovação.

A gestão 2008/2012 tem ciência que para alcançar todos os objetivos propostos é imprescindível que os servidores da UFPR sejam capacitados e estejam extremamente comprometidos com o desenvolvimento da universidade, por isso, a PROGEPE, além do curso de graduação em Gestão Pública ofertado aos servidores, concretizou uma parceria com DAGA, ofertando um curso de Especialização em Gestão Pública para a capacitação de 45 servidores.

3.1 EDITORA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

3.1.1 Histórico

A Editora da UFPR foi criada em 24 de março de 1987, vinculada à PROEC, e a sua atividade principal é a publicação de periódicos e livros com a produção intelectual e científica de autores nacionais e internacionais, sejam eles do quadro de pesquisadores da UFPR ou não. Nestes 23 anos de existência publicou aproximadamente 570 originais, entre livros e periódicos, no entanto, atualmente, possui 350 títulos disponíveis em seu catálogo, os demais encontram-se esgotados.

Segundo Bufren (2009), os projetos editoriais universitários, como fatores de incentivo e promoção à atividade intelectual, firmam-se no país na década de 1970, com o intuito de divulgar a produção científica e cultural das instituições de ensino superior. Para Nascimento (2009), uma editora universitária é parte de um todo da instituição, seus objetivos confundem-se com os objetivos da própria universidade, sustentada pelo tripé: ensino, pesquisa e extensão; publicando obras de valor científico, para suprir, sobretudo, as carências de bibliografia do ensino universitário e a divulgação de pesquisas especializadas. Entretanto, salienta que não basta produzir, é preciso que o livro chegue até o consumidor.

Sabe-se que as editoras universitárias enfrentam muitas dificuldades para divulgação, distribuição e comercialização de suas publicações, devido a isto, para auxiliar este procedimento foi criada uma associação civil de âmbito nacional sem fins lucrativos, denominada Associação Brasileira de Editoras Universitárias – ABEU, com o intuito de promover o desenvolvimento e intercâmbio entre as editoras universitárias.

Em 1999 a Editora UFPR assina um convênio com a Fundação O Boticário, esta parceria proporcionou recursos necessários para a publicação de livros voltados à preservação do meio ambiente. Por isso, atualmente a Editora é referência nacional em publicações em assuntos relacionado ao desenvolvimento e sustentabilidade do meio ambiente.

Em 2005 a Editora amplia seu catálogo com um projeto editorial ousado, publicar uma seqüência de raridades literárias inéditas no Brasil, projeto este que

iniciou em 2002, quando o Prof. Dr. Luís Bueno assumiu a direção da Editora, em entrevista ao Jornal *Gazeta do Povo* o Prof. Dr. Luís Bueno argumenta que “A literatura imaginativa tem um público potencial maior do que os títulos específicos. Sem esse tipo de literatura, uma editora não é completa”.

Atualmente a Editora conta com 25 traduções não só na área de Literatura, mas em diversas áreas do conhecimento, de autores renomados internacionalmente, o que engrandece ainda mais o catálogo da Editora.

A equipe da Editora é formada pelo Diretor, seis servidores UFPR, seis funcionários contratados através do convênio FUNPAR, dois estagiários e três bolsistas, entretanto, devido uma grande demanda de publicações e participação em eventos, o quadro funcional da Editora torna-se insuficiente.

A produção editorial está em ritmo crescente o Diretor da atual gestão Prof. Dr. Gilberto de Castro, além de ampliar o catálogo, também priorizou a reimpressões de livros esgotados com demanda de mercado. Em 2009 de um total de 23 publicações, 9 foram reimpressões, entre estas reimpressões o livro, *Baia de Paranaguá*, esgotado a mais de 10 anos. Neste ano, conforme planejamento editorial chegaremos ao final do ano com 30 publicações, sendo 9 reimpressões.

3.2 SEÇÃO DE PROMOÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO EDITORIAL

A Seção de Promoção, Distribuição e Comercialização Editorial da Editora é formada pelo Estoque e a Distribuição. Na atual gestão o servidor responsável pela Distribuição, é responsável por toda a gestão do estoque, conforme estabelecido em regimento interno da Editora UFPR.

De acordo com este regimento, são atribuições desta Seção:

- Programar e executar os serviços de divulgação, distribuição e comercialização das obras editadas;
- Organizar e controlar física e financeiramente o estoque e a comercialização das obras;
- Gerenciar o site da Editora, mantendo-o atualizado e procedendo venda on-line;

- Elaborar os contratos de consignação para a distribuição e venda dos livros do catálogo da Editora UFPR por outras editoras universitárias;
- Coordenar o trabalho das livrarias da Editora, selecionando as obras da Editora UFPR e de outras Editoras Universitárias em consignação a serem comercializadas;
- Organizar e realizar lançamentos de livros, exposições, feiras e outros eventos;
- Organizar e manter atualizado o cadastro de outras Editoras Universitárias, visando à agilização dos processos relativos ao Programa Interuniversitário de Distribuição de Livros (PIDL) e outros intercâmbios;
- Apresentar mensalmente à direção relatório das obras comercializadas e as posições de estoque da Editora.

Atualmente, esta Seção conta apenas um servidor Técnico Administrativo, um estoquista contratado via projeto FUNPAR e um estagiário menor aprendiz.

Associada à ABEU, a Editora UFPR distribui suas publicações de acordo com o Programa Interuniversitário de Distribuição de Livros – PIDL, onde os livros são enviados em consignação às livrarias universitárias, distribuidoras e livrarias particulares de todo Brasil. Atualmente, a Editora conta com 61 pontos de vendas, sendo 41 livrarias universitárias e 20 distribuidoras e livrarias comerciais.

A comercialização dos livros é feita através dos seguintes meios: da página virtual da Editora e duas livrarias, sendo uma localizada na Reitoria e outra no Centro Politécnico.

Além dessas formas de distribuição e comercialização, a Editora UFPR também organiza eventos, como forma de promoção e divulgação das obras editadas; tais como o Feirão de Livros, que foi realizado pela primeira vez em abril deste ano, no Centro Politécnico, e a Feira Universitária de Livros, realizada todos os anos, hoje já na sua oitava edição. A Editora também sempre está presente em eventos organizados pela UFPR, como a Feira de Profissões, e em eventos organizados por outras entidades, como a Festa do Livro da USP, Bienais entre outros.

Para facilitar a gestão física e financeira das publicações, em 2003 foi adquirido um *software* desenvolvido especificamente para o mercado editorial, denominado *Versa Partner*. Este *software* possui um cadastro para livros, autores e clientes, auxiliando na correta administração do estoque, disponibilizando diversas funcionalidades que possibilitam a gestão precisa das quantidades

armazenadas, movimentações financeiras, consignações recebidas e enviadas, bem como dos itens estocados nas livrarias. Vale salientar que a gestão financeira dos recursos obtidos através da comercialização de suas publicações é feita através de prestação de contas à FUNPAR.

3.2.1 Diagnóstico

A metodologia adotada para a elaboração do diagnóstico foi a observação in loco, para analisar as instalações, métodos e ambiente de trabalho, e contatos informais para obter informações de caráter pessoal, como críticas e opiniões.

Constatou-se que não existe metodologia para execução das rotinas diárias, há dificuldades de manuseio do *software*, devido à inexistência de regras formais que regularizem a inserção de dados para sua base.

Com isso há demora na localização de documentos ou até mesmo a não localização, duplicidade de informações e dados inconsistentes, que geram retrabalho, comprometendo o desempenho dos servidores e contribuindo para ineficiência dos serviços prestados.

4 PROPOSTA

4.1 MANUAL DE PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP

O desenvolvimento de uma solução para o problema em questão partiu da bibliografia existente e dos conhecimentos adquiridos no curso. Não se tem a pretensão de buscar a certificação em qualidade de prestação de serviços, no entanto, compreende-se que a padronização poderá levar a Editora da UFPR ao domínio de conhecimento que o grupo de trabalho construiu, sabe-se que por se tratar de uma instituição pública a rotatividade de pessoal sempre existirá, entretanto, ao elaborar este manual cria-se uma metodologia de trabalho, contribuindo para estruturação das rotinas administrativas necessárias para o desempenho da função.

Para alcançar o objetivo proposto, elaborar um manual de procedimento operacional padrão, anexo 1, primeiramente foi necessário identificar o processo existente, elaborar um fluxograma para identificar as tarefas críticas, que contribuem com desempenho insatisfatório na prestação dos serviços prestados pela Seção de Promoção, Distribuição e Comercialização Editorial da Editora UFPR, com isso pode-se para finalizar, descrever a execução de cada tarefa , padronizando-a.

4.1.1 Roteiro para Elaboração do Manual de POP

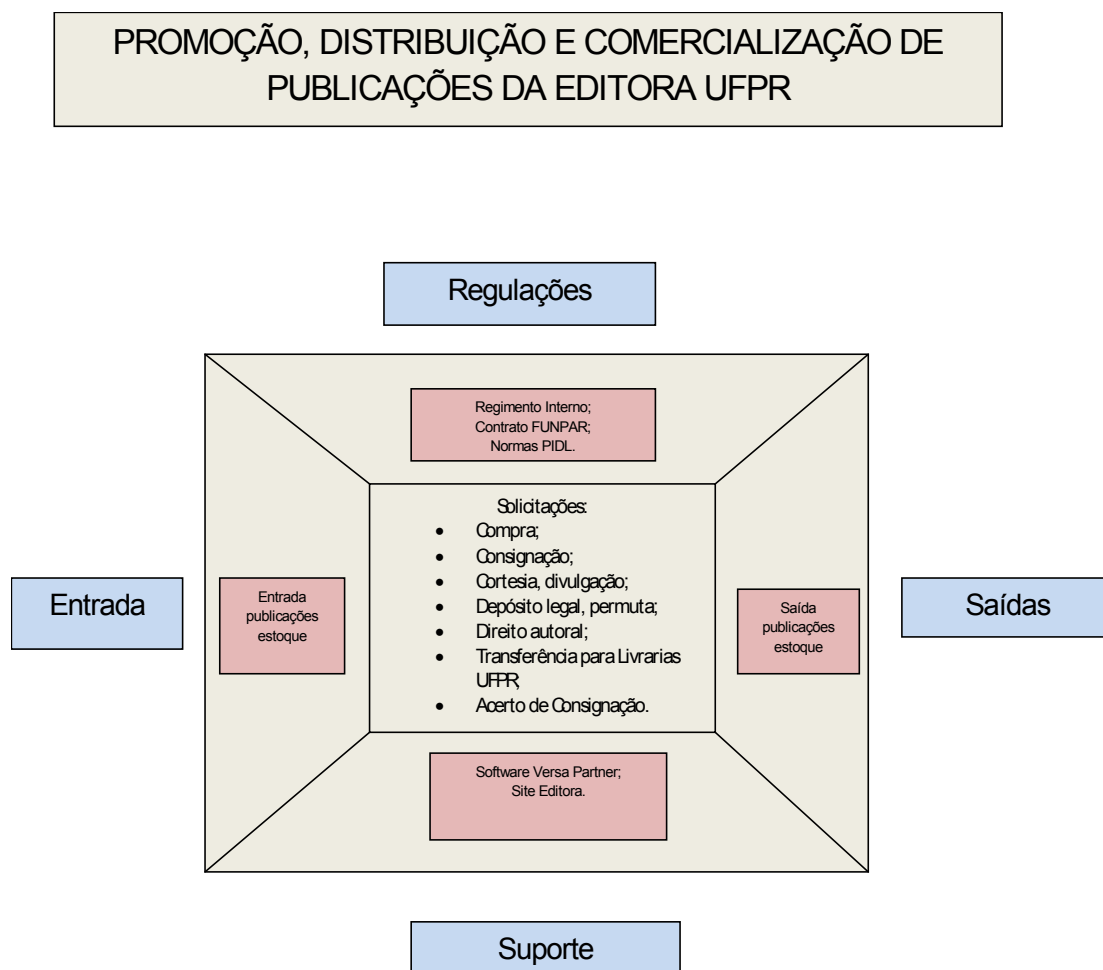
Para elaboração do Manual de Procedimento Operacional Padrão será seguido às seguintes etapas:

1. Analisar o processo de entrada e saídas de publicações do estoque da Editora, indicando seus componentes;
2. Elaborar o fluxograma, identificando as tarefas possíveis de padronização;
3. Elaborar formulário de Procedimento Operacional Padrão para Editora;
4. Descrever as etapas de execução das tarefa necessárias.

- **Análise do processo:** Promoção, Distribuição e Comercialização de Publicações da Editora UFPR.

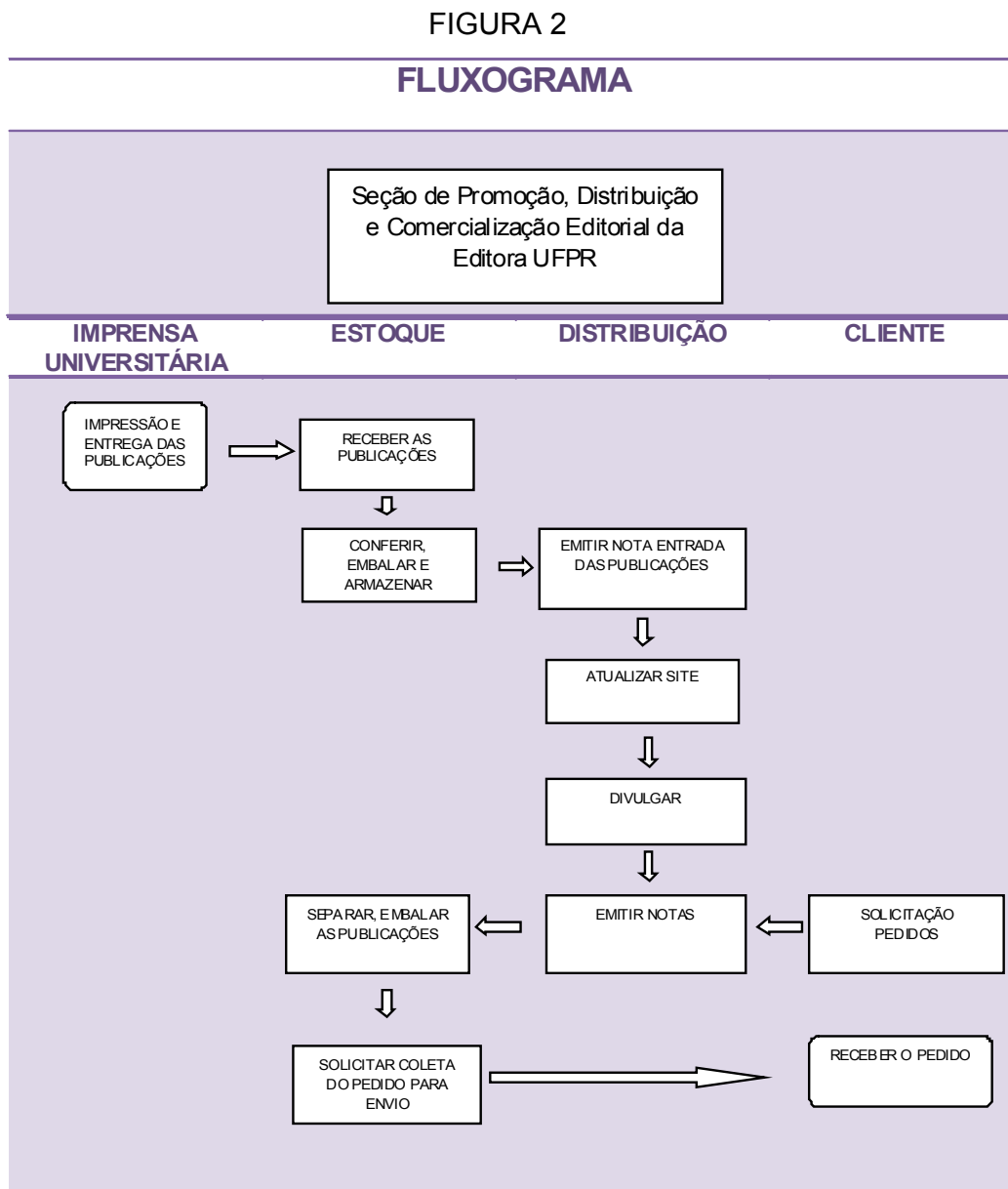
O objeto desta análise é identificar os componentes do processo: entrada, saída, suporte e regulações, conforme Figura 1.

FIGURA 1



- **Fluxograma:** Entrada e Saída de Publicações

O objetivo da elaboração deste fluxograma é facilitar visualização das etapas do processo de entrada e saídas das publicações da Editora UFPR, promovendo a compreensão dos envolvidos. Figura 2



Através da análise deste fluxograma, foi possível identificar 10 tarefas passíveis de padronização, que conforme identificados em diagnóstico realizado contribuem para ineficiência dos serviços prestados, são elas:

- Entrada de novas publicações – a imprensa Universitária efetua a impressão das publicações e entrega no estoque da Editora, entende-se

que os procedimentos necessários para conferir, embalar e armazenar devem ser padronizados, para facilitar o inventário do estoque.

- Saída de publicações do estoque – a padronização deste procedimento é válida para garantir que o produto chegue ao cliente sem avarias.
- Inserção de dados no *software* de gerenciamento – uma das mais importantes padronizações, para se evitar a duplicidade de cadastro, a normatização de inserção de dados é fator principal para o gerenciamento dos serviços executado.
- Atualização do Site – justifica-se a padronização, por ser uma das ferramentas de divulgação e comercialização das publicações da Editora.
- Divulgação – a padronização é necessária para auxiliar a correta divulgação das publicações.
- Vendas on-line – entende-se que a padronização é necessária para se ter uniformidade no atendimento dos clientes do site.

As demais tarefas relacionam-se a consignação das publicações, padronização dos procedimentos torna-se necessárias para que o controle documental seja efetuado corretamente, facilitando as prestações de contas:

- Remessa em consignação;
- Acerto de consignação;
- Devolução de consignação;
- Prestação de contas PIDL.


- **Formulário Procedimento Operacional Padrão Editora UFPR**

Para elaboração deste formulário, figura 3, utilizou-se a bibliografia consultada, por isso entende-se que deve o formulário deve conter:

- Forma e nomes padronizados;
- Data de emissão / revisão;
- Código e página;
- Responsável pela execução;
- Não contradizer outros padrões;

- Autorizado pelo superior.

FIGURA 3

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	CÓDIGO Nº:
		ESTABELECIDO EM :
TAREFA:		REVISADO EM:
RESPONSÁVEL :		PÁGINA:

Para concluir a elaboração do procedimento operacional padrão da Seção de Promoção, Distribuição e Comercialização da Editora, foi necessário o acompanhamento da execução das tarefas para redigir o mesmo, salienta-se que não foi alterado nenhum procedimento de execução, todas as tarefas foram descritas como são executadas atualmente. Entretanto, o mesmo deverá ser revisto a cada ano, com intuito de verificar se os procedimentos estão sendo executados de maneira correta e se não há necessidade de atualização.

5 CONCLUSÃO

Acredita-se que devido as transformações sociais, políticas e econômicas, advindas da globalização, o grau de exigências dos cidadãos em relação ao atendimento de suas necessidades pelo setor público tem aumentado ao passar dos anos. Por isso, as instituições públicas estão assumindo uma nova postura para melhor atender as necessidades de seus usuários.

Na UFPR não é diferente, para continuar garantindo excelência no ensino, na pesquisa e na extensão, e vir a se tornar a melhor universidade do Brasil, tem intensificado muitas ações voltadas para sustentabilidade, responsabilidade social, pesquisa e desenvolvimento tecnológico, contribuindo para o desenvolvimento social, econômico e cultural do Estado do Paraná. No entanto, acredita-se que uma das ações mais importantes que a UFPR vem realizando para atingir seu objetivo é a valorização dos servidores técnicos – administrativos, por meio de cursos de capacitação e qualificação, ofertado gratuitamente pela PROGEPE. Neste caso, em parceria com DAGA, se propõem capacitar os servidores através de um curso de Especialização em Gestão Pública, para que os mesmos possam sugerir uma melhoria para unidade que o servidor encontra-se vinculado.

Nesse caso, a Editora da UFPR - SEÇÃO DE PROMOÇÃO, COMERCIALIZAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO EDITORIAL, após diagnóstico foi constatado que não havia metodologias para realização das rotinas administrativas necessárias para o desempenho da função, agravada pela rotatividade de pessoal.

Por isso, entende-se que a inexistência de normas pré-estabelecidas formalmente, além de dificultar a integração de novos servidores, ocasiona muito retrabalho, dificuldade na localização de documentos e informações, o que contribui consideravelmente para ineficiência dos serviços prestados.

Pelo que foi exposto, e com base no referencial teórico-metodológico optou-se por elaborar um manual de procedimentos operacionais padrão, para esta unidade, com o intuito de padronizar as metodologias de execução de cada tarefa.

Sabe-se que a padronização é apresentada como um meio para obter resultados cada vez melhores, proporcionando máxima rentabilidade e confiabilidade, garantindo a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes internos e externos da Editora UFPR.

Considerando que padrões são elementos de referencia e ferramentas imprescindíveis ao domínio da rotina, espera-se aprovação deste manual, pois acredita-se que o mesmo contribuirá para alcançar a eficiência e efetividade nos serviços prestados por esta Seção.

Assim sendo, espera-se que sendo visto os resultados almejados neste estudo, este instrumento possa servir de exemplo, tornando-se referencia para implantação em todas as Seções da Editora UFPR.

REFERÊNCIAS

ARANTES, Aloysio. **A Implementação da Padronização Participativa sob a ótica do TQC**. UFSC 1996.

www.eps.ufsc.br/disserta96/arantes/index/index.htm acesso em 20/09/2010

ABREU, V. B. L.; LOCK, F. do N. O Controle e o Gerenciamento da Rotina de Trabalho na Busca pela Qualidade em Prestação de Serviços. **Revista Eletrônica de Contabilidade**, UFSM, edição 07 (abril- agosto) 2007.

http://w3.ufsm.br/revistacontabeis/anterior/artigos/vlVn01/controle_e_gerenciamen_o_rotina_de_trabalho.pdf acesso em 10/10/2010

BARBOSA, Eduardo Fernandes. **Gerência de Qualidade Total na Educação**. Fundação Christiano Ottoni, Belo Horizonte, 1994.

BUFREM, Leilah Santiago. **Política editorial universitária por uma crítica à prática**. *Perspect. ciênc. inf.* [online]. 2009, vol.14, n.1, pp. 23-36. ISSN 1413-9936.

Cadernos de Excelência: **Processos** / Fundação Nacional da Qualidade. São Paulo: Fundação Nacional da Qualidade, 2008. – (Série Cadernos de Excelência, n. 7.)

CAMPOS, Vicente Falconi. **Gerência da Qualidade Total: Estratégia para aumentar a competitividade da Empresa Brasileira**. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1990.

_____. **Qualidade Total: padronização de empresas**. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1992.

_____. **Gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia**. Belo Horizonte: Editora de Desenvolvimento Gerencial, 2002.

CONTE, A. L.; DURSKI, G. R.. **Gestão Empresarial**. Curitiba: FAE Business School, 2002.

CURY, Antonio. **Organização e métodos**. 7. ed. São Paulo, Atlas, 2000.

DAVENPORT, Thomas H. Reengenharia de processos. Tradução Waltensir Dutra. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MARQUES NETO, José Castilho. **A editora universitária, os livros do século XXI e seus leitores.** *Interface (Botucatu)* [online]. 2000, vol.4, n.7, pp. 167-172. ISSN 1414-3283.

NASCIMENTO, Carina Cristina. **Editoras Universitárias e as Novas Oportunidades de Comunicação.** 190 p. Dissertação – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

NETTO, I. Mares Nunca Dantes Navegados. **Gazeta do Povo**, Curitiba, 25 de abril de 2005, Caderno G, p. 1.

RUDIO, Fraz Victor, **Introdução ao Projeto de Pesquisa Científica.** 36 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

SANTOS, Clezio Saldanha. **Introdução à Gestão Pública.** São Paulo: Saraiva, 2006.

UMEDA, Masao. **99 Perguntas & 99 Respostas Sobre o TQC no Estilo Japonês.** Belo Horizonte: UFMG, Escola de Engenharia, Fundação Christiano Ottoni, 1995.

_____. **Processo de Promoção da Padronização Interna.** Belo Horizonte: UFMG, Escola de Engenharia, Fundação Christiano Ottoni, 1997.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças. **Relatório de gestão 2009.** Curitiba, 2010.

ZANDAVALI, Valériafurtado Andrade. **ROTEIRO PARA IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO.** UFPR, Curitiba 2003.

ANEXO

**MANUAL PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO
EDITORA UFPR**

SEÇÃO PROMOÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO EDITORIAL

SUMÁRIO


APRESENTAÇÃO	02
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	
1 Entrada Novas Publicações Estoque	03
2 Saída Publicações Estoque	04
3 Inserção dados <i>Software</i> de Gerenciamento	05
4 Atualização Site	06
5 Divulgação	07
6 Vendas on-line	08
7 Remessa em Consignação	09
8 Acerto de Consignação	10
9 Devolução de consignação	11
10 Prestação Contas PIDL	12


APRESENTAÇÃO


A Editora da UFPR foi criada em 1987, vinculada à Pró-Reitoria de Extensão e Cultura – PROEC, e a sua atividade principal é a publicação de periódicos e livros com a produção intelectual e científica de autores nacionais e internacionais, sejam eles do quadro de pesquisadores da UFPR ou não. Nestes 23 anos de existência publicou aproximadamente 570 originais, entre livros e periódicos, no entanto, atualmente, possui 350 títulos disponíveis em seu catálogo.

A promoção, distribuição e comercialização das publicações disponíveis no catálogo é de responsabilidade da Seção de Promoção, Distribuição e Comercialização Editorial, conforme estabelecido em regimento interno.

Este manual foi elaborado, em contrapartida a oferta do Curso de Especialização em Gestão Pública a servidores da UFPR, com objetivo de padronizar as metodologias de trabalho desta Seção, contribuindo para obtenção de eficiência e eficácia nos serviços prestados, servindo de modelo e podendo ser implantado em toda Editora.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	CÓDIGO Nº: 1
		ESTABELECIDO EM: 01/01/2011
TAREFA: ENTRADA PUBLICAÇÕES ESTOQUE RESPONSÁVEL: ESTOQUISTA		REVISADO EM:
		PÁGINA: 03
NOVAS PUBLICAÇÕES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. RETIRAR TODOS OS EXEMPLARES DAS CAIXAS; 2. SEPARAR DE 10 EM 10 EXEMPLARES EM CIMA DAS MESAS; 3. EFETUAR A CONTAGEM DOS EXEMPLARES, PREENCHER FORMULÁRIO (ANEXO 1) E ENCAMINHAR AO RESPONSÁVEL DA SEÇÃO PARA EMISSÃO DA NOTA DE PRODUÇÃO; 4. ENCAMINHAR 02 EXEMPLARES À COORDENAÇÃO EDITORIAL; 5. SEPARAR 10 % DO TOTAL RECEBIDO PARA VERIFICAR: SE HÁ RASURAS, MANCHAS, FALTA DE PÁGINAS, SOBRAS DE COLA OU QUALQUER TIPO DE PROBLEMA QUE DIMINUA A QUALIDADE DO LIVRO. SE ALGUM TIPO DE PROBLEMA FOR DETECTADO ESTE MESMO PROCEDIMENTO TEM QUE SER FEITO EM TODOS OS EXEMPLARES, SEPARANDO OS EXEMPLARES COM PROBLEMA; 6. AO RECEBER A NOTA DE PRODUÇÃO, ACONDICIONAR OS LIVROS EM CAIXAS PEQUENAS IDENTIFICANDO-AS COM ETIQUETA PADRONIZADA (ANEXO 2). 7. COLOCAR AS CAIXA NAS PRATELEIRAS E ANOTAR NO INSTRUMENTO DE PESQUISA, A LOCALIZAÇÃO DOS MESMOS; 		

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	CÓDIGO Nº: 2
		ESTABELECIDO EM: 01/01/2011
TAREFA: SAÍDA PUBLICAÇÕES ESTOQUE	REVISADO EM:	
RESPONSÁVEL: ESTOQUISTA	PÁGINA: 04	
<p>Saída Publicações Estoque Venda, Consignação, Cortesia, Depósito Legal, Permuta, Direto Autoral, Divulgação ou Transferência</p>		
<ol style="list-style-type: none"> 1. SEPARAR OS LIVROS CONSTANTES NA NOTA; 2. LIVROS COM PREÇO, SUJEIRA, RASURA, MANCHA OU QUALQUER COISA QUE PREJUDIQUE SUA QUALIDADE, NÃO DEVERÁ SER ENVIADO PARA NENHUM CLIENTE, AO MENOS QUE SEJA LIVROS ESGOTADOS QUE O CLIENTE JÁ TEM CIÊNCIA DE SUA CONDIÇÃO; 3. CARIMBAR E ASSINAR A NOTA; 4. O ENVIO PODERÁ SER FEITO ATRAVÉS DO CORREIO E TRANSPORTADORA, OU PODERÁ SE RETIRADO PELO SOLICITANTE. 5. PEDIDOS ENVIADOS PELO CORREIO DEVEM SER EMBALADOS SEMPRE COM PLÁSTICO BOLHA; 6. QUANDO FOR ENVIADO POR TRANSPORTADORA: ACONDICIONAR O(S) LIVRO(S) CUIDADOSAMENTE EM CAIXAS DE BOAS CONDIÇÕES PREENCHENDO ESPAÇO VAZIO COM PAPELÃO, A FIM DE IMPEDIR QUE OS IMPACTOS DANIFIQUEM OS LIVROS: PESAR A CAIXA, ANOTAR O PESO NA NOTA; 7. PARA ENVIAR OS LIVROS POR TRANSPORTADORA É NECESSÁRIO O PREENCHIMENTO DA DECLARAÇÃO 8. OS PEDIDOS DEVEM SER ENVIADOS NO MESMO DIA DA EMISSÃO DA NOTA. A NÃO SER EM CASOS QUE AGUARDAM SOLICITAÇÃO DE TRANSPORTADORA PELO SOLICITANTE; 9. A CÓPIA DA NOTA DEVE SER ENTREGUE PARA O FINANCEIRO DA EDITORA. 		

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	CÓDIGO Nº: 3
		ESTABELECIDO EM: 01/O1/2011
TAREFA: INSERÇÃO DADOS SOFTWARE GERENCIAMENTO RESPONSÁVEL: TÉCNICO ADMINISTRATIVO		REVISADO EM:
		PÁGINA: 05

CADASTRO AUTOR – LIVRO – CLIENTE

1. CADASTRO DO AUTOR

- USAR PRIMEIRO O SOBRENOME, NOME. EX. RICARDO UHRY UHRY, RICARDO


2. CADASTRO LIVRO


- NÃO UTILIZAR NENHUM ACENTO;
- NÃO UTILIZAR Ç;
- NÃO UTILIZAR ARTIGO, INICIAR SEMPRE COM A PRIMEIRA PALAVRA DO TÍTULO;

3. CADASTRO CLIENTE

- UTILIZAR NOME COMPLETO SEM ABREVIACÃO;
- NÃO UTILIZAR PROF. OU DR.;
- NÃO ABREVIAR NOME DE DEPARTAMENTO DA UFPR;
- PARA PROJETOS DA FUNPAR, SEMPRE USAR FUNPAR NOME DO PROJETO NÃO USAR HÍFEN;
- PARA CADASTRO PESSOAS JURÍDICA UTILIZAR RAZÃO SOCIAL, NÃO UTILIZAR NOME FANTASIA;
- PARA LIVRARIAS COM FILIAIS, UTILIZAR NOME DA LIVRARIA SEGUIDO DO NOME DA FILIAL SEM HÍFEN. EX. LIVRARIA CULTURA BRASÍLIA: LIVRARIA CULTURA PORTO ALEGRE
- NÃO UTILIZAR SIGLA. EX. ABEU: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EDITORAS UNIVERSITÁRIAS


ATENÇÃO: UTILIZAR CAIXA ALTA EM TODOS OS CASOS.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	CÓDIGO Nº: 4
TAREFA: ATUALIZAÇÃO SITE		ESTABELECIDO EM: 01/01/2011
RESPONSÁVEL: ESTAGIÁRIO SUPERVISIONADO		REVISADO EM:
		PÁGINA: 06
CADASTRO DE PUBLICAÇÕES		
www.editora.ufpr.br		
<ol style="list-style-type: none"> 1. SCANEAR E CAPA DO LIVRO, TAMANHO DA IMAGEM 124X180 PIXEL COM EXTENSÃO.JPG 2. SOLICITAR RELEASE DO LIVRO, A COORDENAÇÃO EDITORIAL; 3. ACESSAR http://www.editora.ufpr.br/admin ATRAVÉS DO NAVEGADOR DE INTERNET MOZILLA FIREFOX; 4. UTILIZAR <i>LOGIN</i> E SENHA PARA TER ACESSO AO PAINEL DE ADMINISTRAÇÃO – CADASTRO DE PUBLICAÇÕES; 5. PREENCHER TODOS OS CAMPOS; 6. NÃO UTILIZAR PONTO NO CADASTRO DO ISBN OU ISSN; 7. NO CAMPO TÍTULO INCLUIR O NÚMERO DO ISBN. EX. TITULO
 ISBN DIGITAR NÚMERO DO ISBN. 		

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	CÓDIGO Nº: 5
		ESTABELECIDO EM: 01/01/2011
TAREFA: DIVULGAÇÃO		REVISADO EM:
RESPONSÁVEL: TÉCNICO ADMINISTRATIVO		PÁGINA: 07


DIVULGAÇÃO – NOVAS PUBLICAÇÕES


1. SOLICITAR ELABORAÇÃO FOLDER ELETRÔNICO A COORDENAÇÃO EDITORIAL – DIAGRAMAÇÃO;
2. ACESSAR EMAIL DIVULGAÇÃO EDITORA;
3. ENVIAR FOLDER ELETRÔNICO A ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL DA UFPR – ACS, PARA E-MAIL tecadm@ufpr.br; docentes@ufpr.br COM CÓPIA PARA editora@ufpr.br, LIGAR NA ACS SOLICITANDO A MODERAÇÃO DO E-MAIL PARA OS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS E DOCENTES;
4. ENVIAR UM EXEMPLAR DE NOVAS PUBLICAÇÕES PARA GABINETE DO REITOR E PROEC;
5. ENVIAR UM EXEMPLAR DE PUBLICAÇÕES NOVAS, APENAS LIVROS NA ÁREA DE HUMANAS E MEIO AMBIENTE, PARA; GAZETA DO POVO, FOLHA DE SÃO PAULO;
6. ENVIAR SEIS EXEMPLARES DE NOVAS PUBLICAÇÕES PARA BIBLIOTECA CENTRAL, LIVROS E REVISTAS – DEPÓSITO LEGAL;
7. NO CASO DE REVISTA É NECESSÁRIO AVISAR A BIBLIOTECA CENTRAL – RAMAL 5290, PARA SOLICITAÇÃO DE PERMUTA;


	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	CÓDIGO Nº: 6
		ESTABELECIDO EM: 01/01/2011
TAREFA: VENDAS ON-LINE		REVISADO EM:
RESPONSÁVEL: ESTAGIÁRIO SUPERVISIONADO		PÁGINA: 08


VENDAS ON LINE
www.editora.ufpr.br

1. ACESSAR TODOS OS DIAS <http://www.editora.ufpr.br/admin>;
2. UTILIZAR *LOGIN* E SENHA PARA TER ACESSO AO PAINEL DE ADMINISTRAÇÃO – PEDIDOS PENDENTES;
3. ABRIR UMA NOVA PÁGINA DA INTERNET PARA ACESSAR E-MAIL LOGIN edufpr@ufpr.br, CLICAR EM ESCREVER;
4. COPIAR E-MAIL DO CLIENTE E COLAR NO E-MAIL ACIMA;
5. NO PAINEL DE ADMINISTRAÇÃO, CLICAR EM GERAR E-MAIL DE RESPOSTA, COPIAR E COLAR NO E-MAIL ACIMA;
6. VERIFICAR O ENDEREÇO, PARA CALCULAR VALOR DA DESPESA COM CORREIO, UTILIZAR LISTAGEM FORNECIDA PELO CORREIO PARA ESTE FIM;
7. ENVIAR E-MAIL COM CÓPIA PARA editora@ufpr.br.
8. ATENÇÃO PARA ENDEREÇO DE CLIENTES COM COMPLEMENTO, POIS AO GERAR O E-MAIL DE RESPOSTA, NÃO APARECE O COMPLEMENTO DE ENDEREÇO DO CLIENTE, O MESMO DEVERÁ SER PREENCHIDO, PARA QUE O ENDEREÇO DE ENVIO DO LIVRO NÃO FIQUE INCOMPLETO.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	CÓDIGO Nº: 7
		ESTABELECIDO EM: 01/01/2011
TAREFA: REMESSA EM CONSIGNAÇÃO		REVISADO EM:
RESPONSÁVEL: TÉCNICO ADMINISTRATIVO		PÁGINA: 09
CONSIGNAÇÃO – REMESSA DE PUBLICAÇÕES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. O ENVIO DE PUBLICAÇÕES EM CONSIGNAÇÃO PARA EDITORAS UNIVERSITÁRIAS PRECEDE A VERIFICAÇÃO DE ESTOQUE CONSIGNADO, O SOLICITANTE DEVERÁ ESTAR EM DIA COM ACERTO; 2. O ENVIO DE PUBLICAÇÕES EM CONSIGNAÇÃO A CLIENTES PARTICULARES PRECEDE ASSINATURA DE CONTRATO DE CONSIGNAÇÃO ASSINADO ENTRE AS PARTES, VERIFICAÇÃO DE ESTOQUE CONSIGNADO E PRESTAÇÃO DE CONTAS; 3. O PEDIDO DEVERÁ SER FORMALIZADO ATRAVÉS DE E-MAIL; 4. AO EMITIR A NOTA DE REMESSA DE CONSIGNAÇÃO, É NECESSÁRIO ANOTAR O NÚMERO DA NOTA NO PEDIDO, ESTE PEDIDO DEVERÁ SER ARQUIVADO NA PASTA DO CLIENTE; 5. ENVIAR DUAS VIAS DA NOTA PARA CLIENTE, E UM OFÍCIO SOLICITANDO A DEVOLUÇÃO DE UMA DAS CÓPIAS DA NOTA, COM CARIMBO DA PESSOA RESPONSÁVEL, ESTA VIA DEVERÁ SER ANEXADA JUNTAMENTE COM O PEDIDO DO MESMO QUE SE ENCONTRA ARQUIVADA NA PASTA DO CLIENTE. 		

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	CÓDIGO Nº: 8
		ESTABELECIDO EM: 01/01/2011
TAREFA: ACERTO DE CONSIGNAÇÃO RESPONSÁVEL: TÉCNICO ADMINISTRATIVO	REVISADO EM:	
	PÁGINA: 10	
CONSIGNAÇÃO – ACERTO DE CONSIGNAÇÃO		
<ol style="list-style-type: none"> 1. TODO INICIO DO MÊS SOLICITAR PRESTAÇÃO DE CONTAS AO CLIENTE QUE POSSUEM PUBLICAÇÕES CONSIGNADAS, O MESMO DEVERÁ ENVIAR RELAÇÃO DE VENDAS E RELAÇÃO DE ESTOQUE ATUAL; 2. EMITIR NOTA DE VENDA DE CONSIGNAÇÃO SEM REPOSIÇÃO; 3. QUANDO SE TRATAR DE EDITORAS UNIVERSITÁRIAS QUE NECESSITA DE ENVIO DE RECIBO PARA SER EFETUADO O PAGAMENTO, ENCAMINHAR A NOTA AO FINANCEIRO DA EDITORA; 4. QUANDO SE TRATAR DE CLIENTE PARTICULAR EMITIR NOTA E BOLETO BANCÁRIO, ENCAMINHAR AO FINANCEIRO DA EDITORA; 		

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	CÓDIGO Nº: 9
		ESTABELECIDO EM: 01/01/2011
TAREFA: DEVOLUÇÃO DE CONSIGNAÇÃO RESPONSÁVEL: ESTOQUISTA		REVISADO EM:
		PÁGINA: 11
DEVOLUÇÃO: CLIENTES PIDL OU EVENTOS		
<ol style="list-style-type: none"> 1. RETIRAR OS LIVROS DA CAIXA, VERIFICAR SE ESTÃO EM CONDIÇÕES DE COMERCIALIZAÇÃO, SE ESTIVEREM COM PREÇO UTILIZAR BORRACHA BRANCA PARA APAGAR; 2. CONFERIR A QUANTIDADE COM NOTA OU RELAÇÃO ENVIADA PELO CLIENTE, DATAR E ASSINAR; 3. EM CASO DE LIVRO DANIFICADO, INFORMAR AO RESPONSÁVEL PARA FATURAMENTO E DEVOLUÇÃO DO MESMO AO CLIENTE; 4. ENTREGAR A RELAÇÃO PARA RESPONSÁVEL DA SEÇÃO PARA EMISSÃO DA NOTA DE DEVOLUÇÃO; 5. GUARDAR OS LIVROS NAS PRATELEIRAS SOMENTE APÓS A EMISSÃO DA NOTA DE DEVOLUÇÃO. 		

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	CÓDIGO Nº: 10
		ESTABELECIDO EM: 01/01/2011
TAREFA: PRESTAÇÃO CONTAS PIDL		REVISADO EM:
RESPONSÁVEL: TÉCNICO ADMINISTRATIVO		PÁGINA: 12

PRESTAÇÃO CONTAS PIDL
PROGRAMA INTERUNIVERSITÁRIO DE DISTRIBUIÇÃO DE LIVROS

1. TODO INICIO DO MÊS RETIRAR RELATÓRIO DE VENDAS DE LIVROS DAS EDITORAS UNIVERSITÁRIAS COMERCIALIZADOS NAS LIVRARIAS DA EDITORA UFPR;
2. VERIFICAR O VALOR TOTAL DE VENDAS POR EDITORA, CALCULAR O VALOR DO ACERTO, 50% DO PREÇO DE CAPA DOS LIVROS COMERCIALIZADOS;
3. PREENCHER RELATÓRIO COM O VALOR A PAGAR A CADA EDITORA;
4. PREENCHER FORMULÁRIO FUNPAR PARA PAGAMENTO DO MESMO;
5. VERIFICAR COM FINANCEIRO DA EDITORA A DATA DO PAGAMENTO;
6. SOLICITAR AO FINANCEIRO DA FUNPAR CÓPIA DOS COMPROVANTES DE PAGAMENTO, PARA ENVIO AS EDITORA, JUNTAMENTE COM RELAÇÃO DOS LIVROS COMERCIALIZADOS E OFÍCIO SOLICITANDO A BAIXA DOS LIVROS, EMISSÃO DE NOTA DE ACERTO;
7. ANTES DE ENVIAR OS COMPROVANTES, TIRAR UMA CÓPIA DO MESMO PARA ARQUIVO.

ANEXOS

ANEXO 01



**PROTOCOLO DE ENTRADA DE LIVROS NO
ESTOQUE PARA PRODUÇÃO**

DATA DA ENTREGA	
TITULO	
QUANTIDADE	
GRÁFICA	
Nº. NOTA FISCAL	
PESO LIVRO	

RECEBIDO POR:

ASSINATURA

ANEXO 2

	<p>Editora da Universidade Federal do Paraná Rua João Negrão, 280 2º andar – Centro 80010-200 Curitiba – Paraná Tel: (41) 3360-7489 / 7446 / 7487 www.editora.ufpr.br editora@ufpr.br</p>	
ESTOQUE EDITORA UFPR		
<p>DATA:</p> <p>TÍTULO:</p> <p>QUANTIDADE:</p>		

Elaborado por: Jane Valéria Pereira
Matricula 1651463

Aprovado em:

Prof. Dr. Gilberto de Castro
Diretor da Editora