



GARCIA, Yasmin Garcia de^{1*}; SOARES, Eduarda Rodrigues¹; BARRETO, Vitória Yollanda Fagundes Oyarzabal¹.
*eduardasrodrigues018@gmail.com

PRESTES, Caroline Soares²; OLIVEIRA, Luciane Rosa de²; SAGGIONO, Dirnei Kaupp².

¹Discentes do Curso de Administração, Nível 3 2024/1- Faculdade IDEAU – Bagé/RS.
² Docentes do Curso de Admnistração, Nível 3 2024/1 - Faculdade IDEAU – Bagé/RS.



CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O procedimento é um guia de como fazer, por isso ele ajuda a organização a dirigir suas atividades para que chegue a seus objetivos diminuindo o tempo e evitando custos de verificações. Além do que os subordinados podem tomar as decisões dentro dos limites colocados pela Administração. O estudo deste artigo tem como objetivo analisar a influência de utilizar de um procedimento padrão operacional POP na área de telemarketing para uma empresa no ramo de telecomunicações verificando-se a utilização do mesmo. Este estudo será realizado em uma empresa cuja a principal atividade é provedor de acesso a internet.

METODOLOGIA

O estudo deste artigo tem como objetivo analisar a influência de utilizar de um procedimento padrão operacional POP na área de telemarketing para uma empresa no ramo de telecomunicações verificando-se a utilização do mesmo. Com base no objetivo principal, foi feito um questionário de perguntas abertas que podem ser analisadas no Apêndice A.

Quanto aos objetivos, é uma pesquisa descritiva pois foi elaborado um questionário para uma entrevista onde o gerente da empresa X nos forneceu informações necessárias para conseguirmos chegar no resultado esperado. É uma entrevista semi estruturada, aquela que consiste em algo mais flexível, tem-se um roteiro porém deixa à vontade do entrevistado para responder com suas palavras e com sua maneira, não tratando de respostas curtas e fechadas.

Roteiro da entrevista

1. Você acha importante o uso do POP dentro das variedades da empresa?
2. Na empresa é ou já foi utilizado o POP? Quais resultados positivos ou negativos obtiveram com o uso dele?
3. Você acha que a falta da utilização do POP afetam os colaboradores nos processos de aprendizagem?
4. A empresa conta com quantos funcionários? Em base quanto o faturamento da empresa por mês?
5. Quais os serviços prestados pela empresa?
6. Como é repassado o conhecimento para que um novo colaborador aprenda a cumprir suas tarefas com eficiência ou até mesmo quando um funcionário apresenta dúvida diante de alguma tarefa proposta?
7. Qual estilo de liderança você segue?

Quando foi questionado se o entrevistado achava importante o uso do POP dentro das variadas empresa e o motivo, ele nos esclareceu que acha importante sim, pois o uso desse documento proporciona uma uniformidade nas ações independentemente que quem as executa, facilitando dessa forma o planejamento e execução das tarefas, diminuindo significativamente a chance de falhas e proporcionando mais transparência e segurança para os colaboradores executarem as tarefas. Logo, foi questionado ao mesmo se na sua empresa é ou já foi utilizado o POP e quais resultados tiveram com ele, podendo ser positivos ou negativos. Sendo obtida a resposta de que sim, já teriam feito a utilização do documento em questão mas hoje em dia estaria feito pouco proveito dele. Relacionado aos pontos positivos e negativos, ele nos citou que os positivos seriam: diminui falhas, trás segurança, e padronização de procedimentos e tarefas. E os pontos negativos: Manter atualizado e estabelecer a cultura.

Questionado se na sua opinião a falta da utilização do POP afetam os colaboradores nos processos de aprendizagem obtivemos a resposta de que sim, a falta prejudica pois é uma documentação que proporciona mais segurança no aprendizado e dá suporte a possíveis dúvidas.

Relacionado ao tipo de conhecimento predominante na empresa, foi feita a pergunta de como é repassado o conhecimento para que um novo colaborador aprenda a cumprir suas tarefas com eficiência ou até mesmo quando um funcionário apresenta dúvida diante de alguma tarefa proposta, assim ele nos esclareceu que, o treinamento é feito com um colaborador com experiência na tarefa e tempo inicial com maior prazo para o cumprimento das tarefas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implementação de Procedimentos Operacionais Padrão (POP) é essencial para garantir a eficiência, a consistência e a qualidade dos processos dentro de uma organização. Ao longo deste trabalho, foram detalhados os principais aspectos envolvidos na criação e aplicação de um POP, destacando-se a importância da padronização e do treinamento contínuo dos colaboradores.

O desenvolvimento de um POP bem estruturado permite não apenas a otimização das operações, mas também a minimização de erros e a melhoria da comunicação interna. Além disso, a adoção de procedimentos padronizados contribui significativamente para o cumprimento de regulamentações e normas, promovendo um ambiente de trabalho mais seguro e organizado. Sendo assim, foi proposto a criação de um Procedimento Operacional Padrão relacionado ao Telemarketing, o qual foi entregue para o setor da empresa e aprovado pelos colaboradores.

REFERÊNCIAS

OLIVEIRA, R. D. DE; ROTA, J. A. DESENVOLVIMENTO DE UM SISTEMA PARA SUPORTE NO ATENDIMENTO DO TELEMARKETING DA APAE DE BOTUCATU. Tekhne e Logos, v. 4, n. 3, p. 56–69, 17 dez. 2013.

SILVA, A. DE A. Qualidade no atendimento da central de relacionamento do BRB. repositorio.uniceub.br, 1 jan. 2006.

SOARES, A.; DE ABREU, B.; CORREIA, J. O PAPEL DO OPERADOR TELEMARKETING: PROCESSO DE NEGOCIAÇÃO E CONFLITO VIA TELEFONE. [s.l.: s.n.]. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/48580838.pdf>. Acesso em: 24 jun. 2024.

PERCEPÇÃO., E. O que entendemos exatamente por Conhecimento Tácito e Conhecimento Explícito. Disponível em: <https://codecamp.com.br/artigos_cientificos/o_20que_20entendemos_20por_20conhecimento_20t_c3_a1cito_20e_20expl_c3_adcito.pdf>. Acesso em: 24 jun. 2024.

Transferindo Conhecimento Tácito: Uma abordagem construtivista. [s.l.] Editora E-papers, [s.d.].

PERCEPÇÃO., E. O que entendemos exatamente por Conhecimento Tácito e Conhecimento Explícito. Disponível em: <https://codecamp.com.br/artigos_cientificos/o_20que_20entendemos_20por_20conhecimento_20t_c3_a1cito_20e_20expl_c3_adcito.pdf>. Acesso em: 24 jun. 2024.