



# ANÁLISE DE APLICAÇÃO DO MAPEAMENTO DE PROCESSOS NA GESTÃO DE PRODUÇÃO DE UMA EMPRESA DE ELETRODOMÉSTICOS

**Wallace Passos Malheiros** – wallace.malheiros@gmail.com

**André Lima Duarte** – sesplife@yahoo.com.br

**Thiago Nogueira** – th.nogueirar@gmail.com

**Victor dos Anjos** – victor.cienciaetecnologia@gmail.com

Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri, Engenharia de Produção  
Rua do Cruzeiro, nº 01, Jardim São Paulo  
39803-371 – Teófilo Otoni – MG

**Wevergton Lopes Hermsdorff** – wevergton@gmail.com

Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri, Professor e Vice Coordenador do  
Curso de Engenharia de Produção  
Rua do Cruzeiro, nº 01, Jardim São Paulo  
39803-371 – Teófilo Otoni – MG

**Resumo:** *No mundo atual, as empresas vêm assumindo um papel importante na economia do país e presenciando um crescimento que exige dedicação e busca por novas tecnologias, ferramentas de gestão e empreendedorismo para a realização de diagnósticos periódicos nos métodos e processos utilizados para melhorarem as técnicas de organização de uma determinada empresa, desde a base até o atendimento ao cliente. Neste resumo expandido, o mapeamento de processos compõe uma simbologia de identificação de fluxo, onde visualizamos as etapas chaves dentro de um processo logístico. A necessidade de conhecer as etapas deste processo logístico resulta no conceito e na metodologia aplicada. A empresa analisada pertence ramo de eletrodomésticos, situada na cidade de Teófilo Otoni - MG. Foram abordados conceitos teóricos e descritivos para contribuir na identificação das etapas funcionais a partir da elaboração de um fluxograma para os setores críticos das etapas que compõe a venda de seus produtos. A conclusão deste projeto irá gerar informações que contribuirão com as propostas na melhoria da qualidade e no serviço de atendimento ao cliente.*

**Palavras-chave:** *Mapeamento; Processo Logístico, Empresa.*

## 1. INTRODUÇÃO

Atualmente, o mapeamento de processos compõe uma simbologia de identificação de fluxo, onde visualizamos as etapas chaves dentro de um processo logístico. A necessidade de



conhecer as etapas deste processo logístico resulta no conceito e na metodologia aplicada. Um grande exemplo da aplicação desta ferramenta é uma empresa de eletrodomésticos. Por isso, foram coletados os dados de uma empresa de eletrodomésticos, situada na cidade de Teófilo Otoni.

Os processos identificados foram de verificação do pedido, estoque, formas de pagamento e serviço de entrega. É necessário compreender que se devem atender as demandas com qualidade sem desprezar as restrições e a capacidade de serviço da empresa.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO E MÉTODOS

De acordo com Catelli (2001), mapear os processos de uma organização é muito mais do que um simples retrato da lógica de entradas e saídas entre pessoas, cargos, departamentos, gerências ou áreas. É um exercício de reflexão e debates cujo objetivo é retratar fielmente, através de fluxogramas ou qualquer outra ferramenta visual existente, como ocorrem os trâmites internos, quais são os seus pontos fracos, onde estão as incongruências pontuais, como ocorrem os fluxos de informações, quais são as responsabilidades por cada etapa, e, principalmente, quais são as entregas efetivas que constituem os produtos dos clientes internos das organizações.

Segundo Leal (2003), um processo é um conjunto de atividades sequenciais (conectadas), relacionadas e lógicas, que tomam um *input* com um fornecedor, acrescentam valor a este e produzem um *output* para um consumidor. Sendo assim, todo processo, seja ele qual for, pode ser mapeado e relacionado, identificando atividades ou procedimentos repetitivos desnecessários, ou atividades e procedimentos que influenciem no desenvolvimento da organização dentro de uma determinada empresa.

### 2.1 Metodologia aplicada

O resumo expandido aplica um diagnóstico, utilizando o mapeamento de processos, com base na linguagem de fluxos, visando qualificar a gestão de produção. Os dados foram coletados de uma determinada empresa da rede de eletrodomésticos, situada na região central da cidade Teófilo Otoni - MG.

Estes dados coletados se referem aos setores de verificação do produto, estoque, formas de pagamento e entrega. Esses setores foram mapeados com objetivo de criar mapeamento de



estudo das atividades executadas ao longo do processo de venda dos produtos do ramo eletrodoméstico. A identificação dos gargalos nas etapas do processo influencia na necessidade de aplicação deste método. Uma vez, ao ser identificado os gargalos operacionais, propõem-se novos processos no mapeamento.

### 3. APLICAÇÕES PROPOSTAS E DISCUSSÃO

#### 3.1 Mapeamento do Processo de Verificação do Produto

Dentro da rede de eletrodomésticos analisada, o Mapeamento do Processo de Verificação do Produto é subdividido em três fases: 1) verificação do pedido; 2) Estoque; e 3) Formas de pagamento e entrega.

No Processo de Verificação do Produto, foi constatada uma necessidade em aprimorar os seguintes caminhos críticos: o Mapeamento da Confirmação do Pagamento e o Mapeamento do Serviço de Entrega. Nesse novo fluxograma seria possível visualizar as etapas contidas no processo de forma mais simplificada, no qual o pagamento poderia ser acompanhado durante todo o tempo de execução dos fluxos.

A partir dos dados coletados na empresa, foi detectado um grande número de reentrega de produtos, em função dos atrasos no serviço de entrega. Em razão desta problemática, foi sugerida neste processo, uma mudança durante as etapas, focalizando a disponibilidade dos clientes em receber o produto em domicílio.

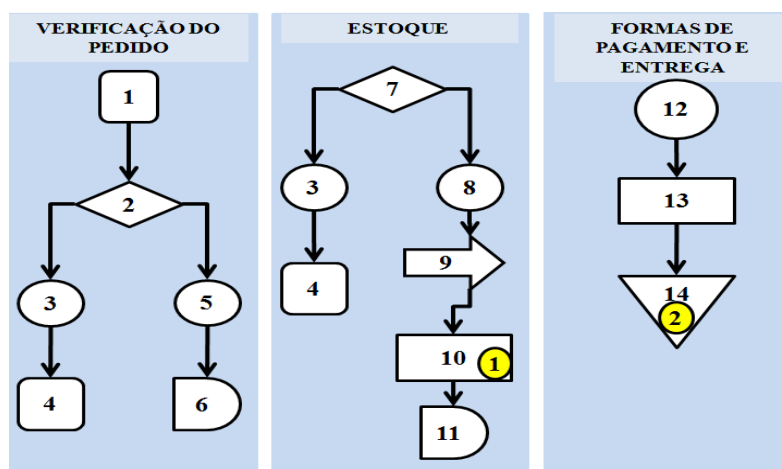


Figura 1: Processo do Serviço de Verificação do Pedido, Estoque, Formas de Pagamento e Entrega. Fonte: Rede de eletrodomésticos analisada.



#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Mapeamento de Processos é uma das ferramentas mais usadas por quem deseja analisar e redesenhar um processo de trabalho, porque auxilia na verificação e desenvolvimento da atividade por meio de um fluxo, permitindo organizar as operações e torná-las mais eficientes, influenciando na redução do tempo de execução a atividade, sem comprometer o nível operacional do fluxo.

Coletando os dados para o desenvolvimento do mapeamento proposto, é evidente a necessidade organizacional na gestão de produção de qualquer empresa, seja ela uma empresa de pequeno, médio ou grande porte. Na rede de eletrodomésticos analisada, a situação não é diferente, mesmo a empresa aplicando alguns métodos críticos que ofereçam um padrão de serviço, é fundamental elaborar um mapeamento de processos críticos nas atividades-chave da empresa, como a verificação do produto, estoque, formas de pagamento e entrega. Através disso, separamos cada setor, de modo que seja possível organizar qual etapa seguir ao longo do processo.

#### REFERÊNCIAS

CATELLI, Armando. **Controladoria: uma abordagem da gestão econômica** – GECON, 2<sup>a</sup> ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LEAL, F. **Um diagnóstico do processo de atendimento a clientes em uma agência bancária através de mapeamento do processo e simulação computacional**. Dissertação (Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Itajubá. Itajubá, MG, 2003.