

MAPEAMENTO DE PROCESSOS



DUCK, P.^{1*}; FEIJÓ, C.¹; ELAINE, M.¹;
*pedrohenriqueabramduck@gmail.com.br
*camilafeijo39@gmail.com
*mirianelaine44@gmail.com

DE OLIVEIRA, L.²; PRESTES, C.²; PERBONI, V.²

¹Discentes do Curso de Ciências Contábeis Nível I 2024/1- Faculdade IDEAU – Bagé/RS.

²Docentes do Curso de Administração Nível I 2024/1 - Faculdade IDEAU – Bagé/RS



MOSTRA DE
INICIAÇÃO CIENTÍFICA
Mostra de Criação e Inovação

INTRODUÇÃO

O mapeamento de processos é uma maneira de visualizar e entender os processos e fluxos de trabalho que ocorrem dentro de uma organização. Cada etapa de um processo é identificada, descrita e analisada por ele, o que facilita a identificação de falhas e a melhoria contínua. O mapeamento mostra como as tarefas são executadas, quem está responsável por cada etapa e quais pontos são importantes usando diagramas e fluxogramas. Por fim, o mapeamento de processos é uma ferramenta vital para otimizar operações, aumentar a eficiência e melhorar os serviços. Além disso, o mapeamento de processos ajuda a garantir que todos os funcionários sigam os procedimentos padronizados. Isso aumenta a previsibilidade das operações e diminui a variabilidade dos resultados. A comunicação e a colaboração dentro da organização são melhoradas quando há um entendimento claro dos processos, o que facilita a cooperação entre equipes.

Para formar novos funcionários, é fundamental mapear processos e dar a eles uma visão clara de quais tarefas devem cumprir. Ele fornece uma base para programas de qualidade e metodologias de melhoria contínua, como Lean e Six Sigma, que utilizam dados coletados para eliminar desperdícios e otimizar os fluxos de trabalho.



Figura 1. Escritório de Coworking

Fonte: Domus(2024)

METODOLOGIA

O objetivo desta pesquisa era obter dados precisos e mensuráveis por meio de uma abordagem quantitativa. Para começar, fornecemos uma definição clara dos objetivos da pesquisa, o que nos permitiu orientar a coleta e a análise eficazes dos dados. Em seguida, criamos um questionário estruturado com perguntas fechadas para facilitar a análise posterior e garantir que as respostas fossem consistentes. Após a coleta, os dados foram analisados usando técnicas estatísticas específicas para encontrar tendências e padrões. As seções destacaram os principais achados e recomendaram ações futuras com base nos dados encontrados.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa mostrou que o mapeamento de processos facilita a identificação e documentação das etapas operacionais, desde a recepção até a manutenção, destacando áreas que podem aumentar a eficiência e reduzir os custos. Baseado nos princípios de Shewhart e Deming, a gestão de processos demonstrou que a padronização e a melhoria contínua melhoram os procedimentos e aumentam a satisfação dos membros. A geração atual valoriza o coworking por promover a colaboração, inovação e flexibilidade. Os fluxogramas foram úteis para visualizar etapas e encontrar melhorias. Em todas as atividades de saúde, a ética é essencial para garantir integridade e bem-estar. Os resultados mostram que o mapeamento e a gestão eficientes são essenciais para otimizar as operações e aumentar a satisfação dos funcionários em espaços de coworking na saúde.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo examinou o mapeamento e a análise dos processos de uma empresa de serviços de saúde no setor de coworking. Identificamos os fluxos de trabalho mais comuns e enfatizamos que os espaços de coworking são ambientes flexíveis e colaborativos, especialmente apreciados pela geração Z. Os fluxogramas foram essenciais para encontrar falhas, atrasos e melhorias. A gestão de processos, baseada em controle estatístico e melhoria contínua, garantiu que as operações fossem consistentes e de alta qualidade. Para garantir qualidade e bem-estar, a ética na saúde foi importante. O conhecimento e a otimização desses processos torna os ambientes mais produtivos e colaborativos, o que leva ao sucesso coletivo. Enfatizamos a importância da personalização dos serviços para atender às necessidades específicas dos usuários. A empresa conseguiu permanecer competitiva e inovadora por meio da análise e adaptação contínua dos processos, o que contribuiu para um ambiente de trabalho dinâmico e eficiente.

REFERÊNCIAS

Deming, W. E. "Statistical Techniques in Industry". Advanced Management, 18(11), 1953, pp. 8-12.