

MAPEAMENTO DE PROCESSOS DE ATENDIMENTO: UM ESTUDO DE CASO EM UMA PADARIA



SIMÕES, Tainá.¹; ARDENCHY, Ana Julia.¹; LEAL, Nicole Teixeira.¹
*tainasimoess17@gmail.com

OLIVEIRA, Luciane Rosa de.²; PRESTES, Caroline Soares.²; PERBONI, Viviane.²

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

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



MOSTRA DE
INICIAÇÃO CIENTÍFICA
Mostra de Criação e Inovação

INTRODUÇÃO

O mapeamento de processos se resume em saber identificar as maneiras que são necessárias para o funcionamento da empresa. Segundo Biazzo (2000), o mapeamento de processos auxilia no entendimento do fluxo de trabalho, visando avaliar a eficiência e a eficácia, dando direção a uma nova orientação nos afazeres. Com este conceito o objetivo deste trabalho é mapear e analisar os processos de atendimento em uma padaria em Dom Pedrito e sua influência na satisfação do cliente, buscando identificar as lacunas e os pontos de melhoria, criando fluxograma de atendimento e propondo melhorias no processo de atendimento.

A realização do mapeamento de processos na padaria é importante pois sua satisfação está relacionada desde o momento em que ele entra na padaria e é atendido, até o momento em que ele recebe seu pedido.

METODOLOGIA

Para a realização de nossa pesquisa, utilizou-se a técnica de natureza aplicada, de abordagem quali-quantitativa com caráter descritivo. Utilizamos como instrumento de coleta de dados dois questionários e uma entrevista. Foram utilizados também imagens e gráficos para maior compreensão e facilidade de visualização dos processos utilizados e assuntos abordados.

Nossa a pesquisa foi realizada com base em fontes confiáveis, utilizando, as plataformas Google Acadêmico, Spell, SciELO e também consultamos alguns livros, usando referências de autores como Antônio Carlos Gil e Idalberto Chiavenato.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Através de um questionário realizado na padaria Pães e Cia foi possível compreender que a maioria das vendas realizadas é dos itens salgados, isso se dá diretamente a satisfação dos clientes pelos produtos oferecidos. A maior parte do público frequentador é predominantemente feminino acima de 30 anos, e avaliam os produtos, o estabelecimento e atendimento de boa qualidade.

Além disso realizamos uma entrevista com o dono do estabelecimento onde ficou claro que ele prioriza a qualidade dos produtos, fidelidade, honestidade, diversificação e bom atendimento. Isso reforça a importância de manter altos padrões em todos os aspectos do negócio.

Criamos o fluxograma de atendimento, assim foi possível visualizar melhor e compreender algumas lacunas não solucionadas que precisavam de certa atenção.

Realizamos o mapeamento de processos e ficou entendido que para melhor movimentação dos produtos e de certa forma trazer ainda mais satisfação ao público alvo era necessário uma nova abordagem, trazendo ainda mais evidência para produtos que muitas vezes não teriam visibilidade.

Assim lhe foi proposto realizar a promoção do produto tubinho de calabresa, a promoção com desconto aumentou o fluxo desse item específico, e atraiu mais pessoas para a padaria. Também realizamos um questionário pós promoção e os resultados mostraram o impacto positivo da ação.

QUESTIONÁRIO

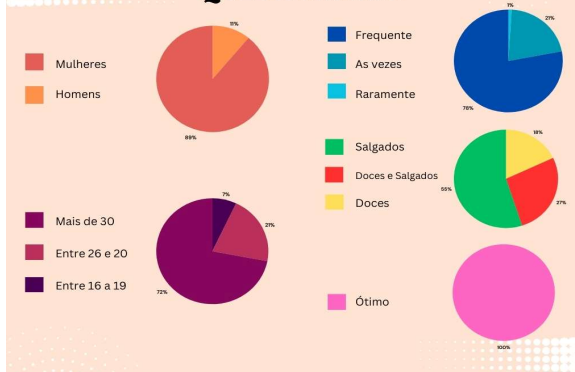


Gráfico 1. Resultados do questionário realizado na padaria.
Fonte: Autores, 2024.

O questionário acima nos mostra os resultados obtidos da nossa primeira pesquisa, como já foi dito antes. Através dele nós identificamos nosso público alvo e os produtos mais vendidos, com isso foi possível desenvolver o restante do trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos resultados e análises realizadas, conclui-se que a padaria Pães e Cia pode criar uma experiência mais positiva para os clientes através dos processos de atendimento ao cliente, resultando em maior lealdade e sucesso a longo prazo como a empresa vem fazendo ao longo dos anos.

Implementar as recomendações sugeridas poderá consolidar esses ganhos e promover uma cultura de melhoria contínua. A promoção do tubinho calabresa demonstrou que a ideia adotada pela empresa de diminuir seu valor foi de grande aceitação entre os clientes, assim ambos foram beneficiados.

Foi deixado de sugestão outra opção, que se possível fazer um sorteio de uma caixa de salgados aos clientes que passassem pela padaria no mês de aniversário da mesma, fazendo assim com que o cliente entendesse que para a padaria ter o reconhecimento que tem precisa dos seus clientes fieis.

Essa conclusão fornece uma visão abrangente dos benefícios do mapeamento de processos e das estratégias recomendadas para maximizar a satisfação do cliente, levando sempre em consideração que ambas as partes devem sair beneficiadas.

REFERÊNCIAS

BIAZZO, S., **Approaches to business process analysis: a review.** Business Process Management Journal, Vol.6 N°2, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração** - Edição Compacta. [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2021. E-book. ISBN 9788597027525. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597027525/>. Acesso em: 01 jun. 2024.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.