

MAPEAMENTO DE PROCESSOS DE UMA ASSISTÊNCIA TÉCNICA



ACOSTA, Patricia Pereira¹; BITTENCOURT II, Paulo Renato de Macedo; LEITE, Lineker da Rosa¹; LIMA, Évilym Vieira¹

*patriciaacosta0201@gmail.com

OLIVEIRA, Luciane Rosa de; PRESTES, Caroline Soares

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



MOSTRA DE
INICIAÇÃO CIENTÍFICA
Mostra de Criação e Inovação

INTRODUÇÃO

Com base na teoria de gestão de processos delineou-se a mesma possui uma loja física e uma oficina, onde vende peças e faz consertos da linha branca (lavadoras, secadoras e geladeiras) tanto a domicílio quanto em sua própria oficina.

O objetivo deste artigo foi de compreender o fluxograma da empresa e com base nos dados obtidos foram programados processos padrões e propostas de melhorias no funcionamento e na logística, com as propostas feitas serão avaliadas as melhorias. Para Ronald Ballou, (1999) “Logística é o processo de planejamento do fluxo de materiais, objetivando a entrega das necessidades na qualidade desejada no tempo certo, otimizando recursos e aumentando a qualidade nos serviços.”

METODOLOGIA

Esta pesquisa de forma aplicada, ou seja, gerando conhecimentos, aplicando a prática e soluções, está direcionado para o estabelecimento de relações entre as variáveis, para a otimização do serviço e gestão da organização, caracterizando-se como um estudo de caso. A investigação de estudo de caso, tem como particularidade muito mais variáveis de interesse do que pontos de dados, e, como resultado, baseia-se em várias fontes de evidências (YIN, 2001).

Com o estudo de caso, utilizando como técnicas de coleta de dados, a entrevista e a observação direta. Foi feito o mapeamento de processos que como parte de um conjunto de estratégias, permitem a avaliação organizacional, desenvolvimento e Transparência (HOLLOWAY, 2004; KLOTZ et al., 2008) e fluxograma da organização, foram identificadas lacunas e problemas da organização. No gerenciamento de um processo é necessário, primeiramente, visualizá-lo. Segundo Mello et al.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A “Alemaq” está no mercado há 40 anos, primeiramente se chamava “Alemão das máquinas”, porém há 18 anos atrás o nome foi trocado, Manfred Groeger, quem fundou a empresa já é falecido, mas deixou a empresa para sua esposa “Luiza Groeger”, e os filhos “Marcelo” e “Dionatan”, a família deu continuidade à organização e hoje Luiza Groeger é a atual dona, já seus filhos trabalham como funcionários.

Por ser uma micro empresa familiar, ainda está em crescimento, porém muito do seu sucesso pode ser embasado no jeito de trabalhar, pois com qualidade no serviço, comprometimento, honestidade e um atendimento humanizado, se conquistam fatores considerados importantíssimos, como a satisfação dos clientes (Bateson, 1995; Sampson, 1999) e a fidelização (Reichheld e Sasser, 1990; Lovelock, 1996), A Alemaq assistência técnica, é uma empresa que atende a linha branca, ou seja, atende máquinas de lavar roupa, lava-louças, secadoras, freezers e geladeiras, é uma empresa especializada em algumas marcas e autorizada por outras, tendo a seguinte diferença, a assistência técnica é especializada quando não há vínculo com o fabricante, mas presta serviço de manutenção, já na assistência autorizada, há vínculo com fabricante e o cliente tem direito a garantia e consertos sem taxas de cobrança, como defende o Código de Defesa do Consumidor. Além de assistência técnica, essa empresa conta também com uma loja de peças e acessórios.

ORGANIZAÇÃO BASE DA EMPRESA



Figura 1

Fonte: Acosta et al. (2024)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com os resultados obtidos, levando em consideração a empresa ser familiar, entende-se que é difícil a adaptação a alguns quesitos, mas é inegável a necessidade de atualizações e melhorias, devido ao provável crescimento da organização.

Na questão do programa de controle de estoque, que otimizaria esse serviço, só é viável se a implementação no atual cenário da empresa, esse programa se encaixasse nos seguintes requisitos:

1. Fácil manuseio, o qual não exigisse nenhum tipo de curso para que os atuais colaboradores utilizassem;
2. Custo nulo ou muito baixo, por não ser tratado como uma prioridade por quem faz o atual controle de estoque.

Já na questão de funcionários e aumento de produtividade, vai de encontro, que para se manter o mesmo lucro que a empresa apresenta atualmente, a efetivação de mais colaboradores, só seria viável com um aumento significativo na demanda de serviço e vendas na loja.

O trabalho desenvolvido, nos deu a visão de gestão da empresa, e o potencial de melhoria da organização, por motivos de limitação de pesquisa, como o curto período de tempo e a não colocação das sugestões em prática, não nos permitiu obter mais resultados e o feito de uma projeção a longo prazo, sobre o sucesso ou não das implementações sugeridas.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maureci Marcos de et al. **Importância do estudo de métodos e tempos nas organizações no que se refere aos custos do processo de fabricação**. 2006.

ANTONOPÓULOS, Apostolos; SILVA, Fernando; RAINATTO, Giuliano Carlo. **A EVOLUÇÃO DA INDÚSTRIA E A TGA—A IMPORTÂNCIA DAS TEORIAS ADMINISTRATIVAS NA INDÚSTRIA**. Comitê científico, p. 9, 2017.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. Elsevier Brasil, 2003.

CHIAVENATO, Idalberto. **Princípios da administração: o essencial em teoria geral da administração**. Editora Manole, 2006.

DOS SANTOS, Lucas Almeida et al. **Mapeamento de processos: um estudo no ramo de serviços**. *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering*, v. 7, n. 14, p. 108-128, 2015.

FIGUEIREDO, Kleber Fossati; OZÓRIO, Giovana Benevides; ARKADER, Rebecca. Estratégias de Recuperação de Serviço no Varejo e seu Impacto na Fidelização dos Clientes. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 6, p. 55-73, 2002.