

APLICAÇÃO DE GERENCIAMENTO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO EM UM ESTABELECIMENTO COMERCIAL

VI Encontro de Programas de Educação Tutorial

Lorran Maciel Cavalcante, Edmilson Bezerra Mendonça Neto, Melissa Marques de Sena, Michele Zavattaro, Tiago da Silva Sousa, Heraclito Lopes Jaguaribe Pontes

Hodiernamente, é comum que empresas dos mais variados portes padronizem os seus processos buscando um melhor gerenciamento e o aumento da eficácia do seu negócio. Esta percepção, que denota a importância dos processos para um bom planejamento, coloca em destaque ferramentas como o Business Process Management (BPM), ou Gerenciamento de Processos de Negócio, o qual busca conciliar os objetivos da empresa com os anseios do cliente, focando na otimização dos resultados da organização por meio da melhoria dos processos de negócio. Tendo isto em vista, este estudo buscou aplicar a ferramenta em um estabelecimento comercial de pequeno-médio porte, localizado no bairro de Messejana, em Fortaleza-CE. Por meio de entrevistas presenciais realizadas com alguns dos colaboradores do estabelecimento, ministradas por meio de um questionário elaborado pela equipe, assim como com os proprietários do local, tornou-se explícito que os processos a serem observados seriam os referentes a Compra, ao Recebimento e a Estocagem dos produtos variados vendidos no supermercado. A priori, foram feitas observações dos processos no local, as quais, junto das informações obtidas por meio das entrevistas, auxiliaram no mapeamento dos três processos analisados. Os mapas atuais elaborados, nomeados de As Is, foram utilizados como base de estudo para a sugestão de mapas futuros, nomeados de To Be, que passaram por uma análise de inconformidades e pela eliminação de processos gargalos e retrabalhos desnecessários. Após estudo, os novos mapeamentos reformulados com sugestões de melhoria foram apresentados aos dirigentes e aos colaboradores do estabelecimento comercial que, a partir deste estudo, tornaram-se capazes de traçar planos de ação para aplicar, efetivamente, as mudanças propostas, trazendo maior efetividade para os processos analisados.

Palavras-chave: BPM. Melhoria de Processos. Padronização. Estabelecimento Comercial.