

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

Carlos Ricardo Bencke

**MAPEAMENTO DE PROCESSOS VOLTADOS AO SETOR DE MANUTENÇÃO NA
EMPRESA IMPLY TECNOLOGIA ELETRÔNICA LTDA**

Santa Cruz do Sul

2017

Carlos Ricardo Bencke

**MAPEAMENTO DE PROCESSOS VOLTADOS AO SETOR DE MANUTENÇÃO NA
EMPRESA IMPLY TECNOLOGIA ELETRÔNICA LTDA**

Trabalho apresentado ao Curso de Administração da
Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC, como
requisito para aprovação na disciplina de Trabalho de
Curso III.

Orientador: Prof. Dr. Marco Antônio Fernandes de
Oliveira.

Santa Cruz do Sul

2017

AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar a Deus pelas bênçãos já concedidas ao longo da minha vida, pela saúde, pela proteção e por sempre iluminar o meu caminho.

A minha namorada Daniele Schroeder em especial pela dedicação, compreensão, paciência, e auxílio nos momentos difíceis durante a realização deste trabalho.

A minha família, madrinha Matilina e seu esposo Armindo Melchior pelos valores e educação; ao meu padrinho Aldorino e sua esposa Ivonir Melchior pelo apoio e incentivo ao estudo. A minha Mãe Eva, fonte de inspiração, motivação, por me conceder a graça de viver.

Ao meu professor orientador, Dr. Marco Antônio Fernandes de Oliveira, que sempre esteve disposto a me ajudar, pela paciência, dedicação, comprometimento e ensinamentos que foram comigo compartilhados durante a realização do presente trabalho.

Ainda agradeço de forma especial a ImPLY Tecnologia Eletrônica LTDA, que permitiu que a empresa fosse o alvo para a realização do estudo. Da mesma forma, deixo meus agradecimentos a toda a Direção e colaboradores da empresa, em especial à Diretora Administrativa Marcia Baumhardt e ao Diretor de Operações e Industrial Sérgio Meinhardt, pela autorização da execução deste trabalho.

Deixo meu muito obrigado a todos que contribuíram para a construção deste trabalho!

RESUMO

O mapeamento dos processos é uma atividade muito importante para a gestão de processos, auxiliando no conhecimento de todas as atividades envolvidas dentro de uma empresa, visando sempre a qualidade dos seus produtos e a satisfação de seus clientes. Dentro desse cenário, desenvolveu-se um trabalho em uma empresa de tecnologia eletrônica situada no município de Santa Cruz do Sul, visando como principal objetivo o mapeamento de processos decorridos no setor de manutenção da empresa e, a partir deste identificar os principais problemas e propor melhorias na sua gestão. A partir de uma pesquisa de caráter qualitativa e descritiva, foram realizadas a observação do meio e de documentos e entrevistas, a fim de compreender as atividades diárias envolvendo a manutenção, cuja análise se deu através da utilização de ferramentas da qualidade. Nesse contexto foi possível sugerir a implantação de importantes melhorias que tendem a aumentar a eficiência do processo, frente as necessidades impostas pelo mercado e às exigências de seus clientes.

Palavras-chaves: Mapeamento de processos. Gestão da qualidade. Manutenção. Tecnologia eletrônica.

ABSTRACT

Process mapping is a very important activity for process management, aiding in the knowledge of all the activities involved within a company, always aiming at the quality of its products and the satisfaction of its customers. Within this scenario, a work was developed in an electronic technology company located in the city of Santa Cruz do Sul, aiming as a main objective the mapping of processes in the maintenance sector of the company and, from this, identify the main problems and propose improvements in its management. From a qualitative and descriptive research, the observation of the environment and documents and interviews were carried out in order to understand the daily activities involving maintenance, which were analyzed through the use of quality tools. In this context, it was possible to suggest the implementation of important improvements that tend to increase the efficiency of the process, facing the needs imposed by the market and the demands of its clients.

Keywords: Process mapping. Quality management. Maintenance. Electronic technology.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	7
REFERÊNCIAS.....	9

INTRODUÇÃO

A economia global é amplamente impulsionada pelos rápidos progressos da tecnologia, fazendo com que as empresas envolvidas com o setor tecnológico, adaptem-se a essa constante transformação. Diante deste ambiente, muitas vezes competitivo, tem-se a necessidade da prática de um gerenciamento eficaz nas empresas, visando sempre a garantia da qualidade dos produtos e serviços oferecidos, possibilitando o alcance da satisfação dos clientes.

O controle desse processo se mostra como uma atividade de particular importância no meio empresarial, direcionando rotinas e ações, cujos resultados auxiliam na organização das atividades e na sua melhora contínua, para com isso alcançar os resultados previamente estabelecidos.

O cenário competitivo em que se encontra o mercado atual, faz com que as empresas tenham uma atenção especial frente a satisfação dos seus clientes, buscando assim, estar em constante ajuste no aperfeiçoamento de seus processos produtivos, se adaptando as constantes alterações nos padrões de exigência de seus consumidores.

Nesse enfoque, as empresas sentem a necessidade de se organizar de forma eficiente, com o intuito de obter um melhor desempenho nesse mercado competitivo e, conseqüentemente assegurar um benefício mútuo, de forma que os clientes possam usufruir de produtos e serviços de qualidade, enquanto que as empresas utilizando de um processo de trabalho proveitoso, consigam otimizar as suas atividades, oferecendo uma maior confiabilidade e produtividade, com um melhor aproveitamento.

A empresa analisada, Imply Tecnologia Eletrônica Ltda, tem sua área de atuação voltada ao desenvolvimento tecnológico de sistemas de informação e entretenimento, oferecendo uma variedade de produtos e serviços, sendo composta por um seleto grupo de pessoas que tendem a aceitar desafios, buscando sempre atender a demanda e satisfação de seus clientes.

No seu Laboratório de Serviço de Atendimento ao Cliente Imply - SACI, composto pelos setores de manutenção e almoxarifado, a empresa engloba uma série de atividades, relacionadas principalmente a questões de assistência técnica que, através do seu trabalho direto com os clientes, procura garantir executar um atendimento de qualidade.

Assim, visto que o setor possui uma demanda alta de envio de material de clientes para assistência técnica, vê-se a necessidade de uma compreensão deste fluxo, sendo importante rever os processos atuais que a empresa utiliza, a fim de melhorar a praticidade, tornando a Gestão de Processos um tema que busque trazer resultados positivos, que possam inclusive gerar um menor custo pós-venda.

Dessa forma, o presente estudo visa a obtenção de uma análise dos processos organizacionais, através de um mapeamento e monitoramento do fluxo de atividades condizentes especificamente ao setor de manutenção do SACI, a fim de garantir um bom padrão de qualidade, sendo que um gerenciamento falho pode levar a perdas de tempo com trabalhos e a deficiência na garantia da qualidade no seu processo de gestão.

REFERÊNCIAS

- ALBERTIN, M. R. *Gestão de processos e técnicas de produção enxuta*. Curitiba: InterSaber, 2016.
- ARAÚJO, L. C. G. *Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional: arquitetura organizacional, benchmarking, empowerment, gestão pela qualidade total, reengenharia*. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). NBR 5462. Rio de Janeiro, 1994.
- BARBOSA, C. M. et al. A importância dos procedimentos operacionais padrão (POPs) para os centros de pesquisa clínica. *Rev. Assoc. Med. Bras.* v. 57, n. 2., p. 134-135, 2011.
- BARROS, A. J. S.; LEHFELD, N. A. S. *Fundamentos de metodologia científica*. 3 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- BARROS, E.; BONAFINI, F. *Ferramentas da qualidade*. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.
- BATEMAN, T. S.; SNELL, S. A. *Administração*. 2 ed. Porto Alegre: AMGH, 2012.
- CAMPOS, V. F. *TQC: Controle da qualidade total no estilo japonês*. 9 ed. Nova Lima: Editora FALCONI, 2014.
- CAMPOS, W. A. *ISO 9001:2015: Princípios e requisitos*. [S.l.: s.n], 2015.
- CARVALHO, M. M.; PALADINI, E. P. *Gestão da qualidade: teoria e casos uma proposta teórico-metodológica*. Rio de Janeiro: Campus Elsevier, 2012.
- CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; DA SILVA, R. *Metodologia científica*. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- CHIROLI, D. M. G. *Avaliação de sistemas de qualidade*. Curitiba: InterSaber, 2016.
- COPPER, D. R.; SCHINDLER, P. S. *Métodos de pesquisa em administração*. 12. ed. Porto Alegre: AMGH, 2016.
- COSTA JUNIOR, E. L. *Gestão em processos produtivos*. Curitiba: InterSaber, 2012.
- CUSTODIO, M. F. *Gestão da qualidade e produtividade*. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015.
- DAYCHOUM, M. *40 + 16 ferramentas e técnicas de gerenciamento*. Rio de Janeiro: Brasport, 2016.
- FERNANDES, D. R. *Uma contribuição sobre a construção de indicadores e sua importância para a gestão empresarial*. *Rev. FAE.* v.7, n. 1, p.1-18, 2004.

- FERREIRA, D. *IT serve management como implementar: estratégia interna ou outsourcing*. Leya: 2013.
- GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. *Métodos de pesquisa*. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.
- GOMES, G. G. *Gerenciamento de facilities na hotelaria*. São Paulo: Trevisan Editora, 2014.
- GOZZI, M. P. *Gestão da qualidade em bens e serviços*. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015.
- HIRAMI, K. *Engenharia de software: qualidade e produtividade com tecnologia*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.
- INSTITUTO EUVALDO LODI. *Sistema de gestão da qualidade em fornecimento – ISO 9001*. Brasília: IEL/NC, 2013.
- LAGE JÚNIOR, M. *Mapeamento de processos de gestão empresarial*. Curitiba: InterSaberes, 2016.
- LANGHI, C. *Gestão de pessoas e comportamento organizacional*. São Paulo: SENAC-SP, 2017.
- LÉLIS, E. C. *Gestão da qualidade*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.
- LINS, M. R. C.; BORSA, J. C. *Avaliação psicológica: aspectos teóricos e práticos*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2017.
- LUONGO, J. et al. *Gestão de qualidade em saúde*. São Paulo: Rideel., 2011.
- MAGALHÃES, I. L. *Gerenciamento de serviços de TI na prática: uma abordagem com base na ITIL*. São Paulo: Novatec Editora, 2007.
- MARSHALL JUNIOR, I. et al. *Gestão da qualidade*. 10 ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2010.
- MEIRELES, R.B. *Gestão de pessoas: princípios para o desenvolvimento humano*. São Paulo: Editora SENAI-SP, 2017.
- MORAES, G. *Elementos do sistema de gestão de SMSQRS: sistema de gestão integrada*. ed. 2, v. 2. Rio de Janeiro: Gerenciamento Verde, 2010.
- PARANHOS FILHO, M. *Gestão da produção industrial*. Curitiba: Ibpex, 2007.
- PARANHOS, L. R. L.; RODOLPHO, P. J. *Metodologia da pesquisa aplicada à tecnologia*. São Paulo: SENAI-SP Editora, 2014.

- PEROVANO, D. G. *Manual de metodologia da pesquisa científica*. Curitiba: InterSaber, 2016.
- PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. *Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico*. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.
- REVISTA AMANHÃ. AMANHÃ revela as 50 companhias mais inovadoras do Sul. Disponível em: <<http://www.amanha.com.br/posts/view/1971>>. Acesso em: 31 ago. 2017.
- ROCHA, A. V. et al. *Gerenciamento da qualidade em projetos*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2014.
- ROJAS, P. *Introdução à logística portuária e noções de comércio exterior*. Porto Alegre: Bookman, 2014.
- ROSA, L. C. *Introdução ao controle estatístico de processos*. Santa Maria: Ed. Da UFSM, 2009.
- SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. P. B. *Metodologia de pesquisa*. 5 ed. Porto Alegre: AMGH, 2013.
- SANTOS, G. T.; SCHUSTER, M. M.; PRADELLA, S. Gestão da qualidade versus gestão por processos: metodologias unidas para dar maior competitividade à indústria. *Revista do Secretariado Executivo*. n. 9, p. 51-64, 2013.
- SANTOS, V.; CANDELORO, R. J. *Trabalhos acadêmicos: uma orientação para a pesquisa e normas técnicas*. Porto Alegre: RS: AGE, 2006.
- SCARPI, M. J. *Administração em Saúde: autogestão de consultório e clínicas*. 1. ed. Rio de Janeiro: Doc, 2010.
- SEABRA, A. A. *Estatística empresarial*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2013.
- SELEME, R. *Manutenção Industrial: mantendo a fábrica em funcionamento*. Curitiba: Intersaber, 2015.
- SELEME, R.; STADLER, H. *Controle da qualidade: as ferramentas essenciais*. Curitiba: InterSaber, 2012.
- SENAI. *Controle de qualidade industrial*. SENAI-SP Editora, 2015.
- SENAI. *Fundamentos portuários e retroportuários*. São Paulo: SENAI-SP Editora, 2014.
- SHIGUNOV NETO, A; CAMPOS, L. M. F. *Introdução à gestão da qualidade e produtividade: conceitos, história e ferramentas*. Curitiba: InterSaber, 2016.
- SILVA, R. A.; SILVA, O. R. *Qualidade, padronização e certificação*. Curitiba: InterSaber, 2017.

SLACK, N. et al. *Gerenciamento de operações e de processos: princípios e práticas de impacto estratégico*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2013.

SOUZA, S. R. M. *Subscrição de riscos e precificação de seguros – série textos didáticos*. Rio de Janeiro: Escola Nacional de Seguros, 2016.

SOUZA, G. S.; SANTOS, A. R., DIAS, V. B. *Metodologia da pesquisa científica: a construção do conhecimento e do pensamento científico no processo de aprendizado*. Cruz das Almas: UFRB, 2013.

SPINOLA, M. M.; BERSSANETI, F. T.; LOPES, F. B. *Gerenciamento da qualidade em projetos*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

STADLER, A. et al. *Gestão de processos com suporte em tecnologia da informação*. Curitiba: InterSaber, 2013.

TORRES, M.C. et al. *Estratégias de empresas*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2013.

TOZONI-REIS, M. F. C. *Metodologia da Pesquisa*. 2. ed. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2010.

WILDAUER, E. W.; WILDAUER, L. D. B. S. *Mapeamento de processos: conceitos, técnicas e ferramentas*. Curitiba: InterSaber, 2015.

YIN, R. K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.