

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

Éder Vanderlei de Azeredo

**GESTÃO DE PROCESSOS: UM ESTUDO DE CASO NA AGÊNCIA DE
CORREIOS FRANQUEADA BELUNO LTDA.**

Santa Cruz do Sul

2017

Éder Vanderlei de Azeredo

**GESTÃO DE PROCESSOS: UM ESTUDO DE CASO NA AGÊNCIA DE
CORREIOS FRANQUEADA BELUNO LTDA.**

Trabalho de curso III, apresentado ao Curso de Administração da Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC, como requisito para a obtenção do título de bacharel em administração.

Orientadora: Prof^a. Ms. Dorângela Retzke

Santa Cruz do Sul

2017

RESUMO

Neste estudo foi realizada uma avaliação no sistema de gestão de uma pequena empresa do ramo de franquia postal dos correios, Agência de Correios Franqueada Beluno Ltda, esta avaliação foi desempenhada através da aplicação do Modelo de Excelência da Gestão (MEG) – Primeiros Passos para a Excelência foram utilizados os 8 critérios de excelência e teve como objetivo, realizar um diagnóstico do sistema de gestão nos processos.

Em vista disto, o objetivo geral desta pesquisa fundamentou-se em realizar um diagnóstico do sistema de gestão através dos critérios de excelência, “Primeiros Passos para a Excelência” – FNQ.

Foi aplicado o questionário baseado no modelo da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) descrevendo e mapeando as práticas utilizadas pela empresa nos processos, a fim de avaliar o seu desempenho. A metodologia utilizada para o delineamento deste estudo foi o método de pesquisa qualitativa, utilizando também o método descritivo com caráter exploratório.

Com base no diagnóstico foi realizado a análise dos critérios e posteriormente foram sugeridas melhorias nos processos mais críticos visando a busca pela excelência.

Palavras-chave: Gestão da qualidade. Critérios de excelência. Análise de processos.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	Erro! Indicador não definido.
2	JUSTIFICATIVA	Erro! Indicador não definido.
3	OBJETIVOS	Erro! Indicador não definido.
3.1	Objetivo geral	Erro! Indicador não definido.
3.2	Objetivos específicos.....	Erro! Indicador não definido.
4	HISTÓRICO DA EMPRESA	Erro! Indicador não definido.
4.1	Organograma	Erro! Indicador não definido.
4.2	Localização.....	Erro! Indicador não definido.
5	REFERENCIAL TEÓRICO	Erro! Indicador não definido.
5.1	Gestão organizacional.....	Erro! Indicador não definido.
5.2	Evolução histórica do conceito e prática da qualidade ..	Erro! Indicador não definido.
5.2.1	Conceitos da qualidade	Erro! Indicador não definido.
5.3	Ciclo PDCA.....	Erro! Indicador não definido.
5.3.1	Método 5W1H.....	Erro! Indicador não definido.
5.3.2	Fluxograma.....	Erro! Indicador não definido.
5.4	Fundação Nacional da Qualidade - FNQ.....	Erro! Indicador não definido.
5.4.1	Fundamentos para a excelência.....	Erro! Indicador não definido.
5.4.2	Modelo de Excelência da Gestão - MEG.....	Erro! Indicador não definido.
5.4.3	Critérios primeiros passos para a excelência	Erro! Indicador não definido.
5.5	Gestão de processos.....	Erro! Indicador não definido.
5.5.1	Conceito de processos	Erro! Indicador não definido.
5.5.2	Tipos de processos	Erro! Indicador não definido.
5.5.3	Projeto de processos	Erro! Indicador não definido.
5.5.3.1	Inovações em produtos e processos	Erro! Indicador não definido.
5.5.3.2	Controle dos processos.....	Erro! Indicador não definido.
5.5.4	Processos principais do negócio	Erro! Indicador não definido.
5.5.5	Análise de processos	Erro! Indicador não definido.
5.6	Tecnologia da informação - TI.....	Erro! Indicador não definido.
5.6.1	<i>Software e hardware</i>	Erro! Indicador não definido.
6	METODOLOGIA.....	Erro! Indicador não definido.
6.1	Delineamento de pesquisa	Erro! Indicador não definido.

6.2	Objeto de estudo	Erro! Indicador não definido.
6.3	Sujeitos da pesquisa	Erro! Indicador não definido.
6.4	Instrumentos de coletas de dados.....	Erro! Indicador não definido.
6.5	Tratamento dos dados.....	Erro! Indicador não definido.
6.6	Entrevista.....	Erro! Indicador não definido.
6.7	Questionário	Erro! Indicador não definido.
7	DIAGNÓSTICO	Erro! Indicador não definido.
7.1	Tipos de serviços.....	Erro! Indicador não definido.
7.2	Processo de realização do serviço	Erro! Indicador não definido.
7.3	<i>Software</i> utilizado pela Agência de Correios Beluno Ltda	Erro! Indicador não definido.
7.4	Aplicação do sistema de avaliação.....	Erro! Indicador não definido.
7.4.1	Liderança.....	Erro! Indicador não definido.
7.4.2	Estratégias e planos	Erro! Indicador não definido.
7.4.3	Clientes.....	Erro! Indicador não definido.
7.4.4	Sociedade.....	Erro! Indicador não definido.
7.4.5	Informações e conhecimento.....	Erro! Indicador não definido.
7.4.6	Pessoas.....	Erro! Indicador não definido.
7.4.7	Processos.....	Erro! Indicador não definido.
7.4.8	Resultados.....	Erro! Indicador não definido.
8	ANÁLISE E SUGESTÕES DE MELHORIAS.	Erro! Indicador não definido.
8.1	Liderança.....	Erro! Indicador não definido.
8.2	Estratégia e planos.....	Erro! Indicador não definido.
8.3	Clientes.....	Erro! Indicador não definido.
8.4	Sociedade.....	Erro! Indicador não definido.
8.5	Informações e conhecimentos.....	Erro! Indicador não definido.
8.6	Pessoas.....	Erro! Indicador não definido.
8.7	Processos.....	Erro! Indicador não definido.
8.8	Resultados.....	Erro! Indicador não definido.
8.9	Plano de ação das sugestões de melhorias ..	Erro! Indicador não definido.
9	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	Erro! Indicador não definido.
	ANEXOS	64
	REFERÊNCIAS	93

REFERÊNCIAS

- ABF.- Associação Brasileira de Franchising. **Números do Franchising mostrando o desempenho do setor.** Disponível em: <<http://www.abf.com.br/numeros-do-franchising/>>. Acesso em: 3 Maio 2016.
- ASSAF NETO, Alexandre; LIMA, Fabiano Guasti. **Curso de administração financeira.** São Paulo: Atlas, 2009.
- BARBOSA, Miriam de Aguiar. **Comunicação no mercado de consumo transnacional: McDonald's: a montagem do sabor igual sem igual.** São Paulo: Annablume, 2000.
- BARNEY, Jay B.; HESTERLY, William S. **Administração estratégica e vantagem competitiva: conceitos e casos.** 3. ed. São Paulo: Pearson, 2011.
- BLOG DO ASTREA. **O Processamento das informações e demandas.** Disponível em: <<http://www.astrea.net.br/blog/como-gerenciar-sua-rotina-e-ser-mais-produtivo-com-o-metodo-gtd-2/>>. Acesso em: 03 Out. 2016.
- BOHLANDER, G.; SNELL, S.; SHERMAN, A. **Administração de Recursos Humanos.** São Paulo: Pioneira, 2003.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica.** 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas.** 3. ed. total rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- CORREIOS. **Cartaz Campanha.** Disponível em: <<http://www.correios.com.br/para-voce>>. Acesso em: 10 Out. 2017.
- FNQ - FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE - CRITÉRIOS DE EXCELÊNCIA. **Cadernos de excelência: processos.** 4. ed. São Paulo: Fundação Nacional da Qualidade, 2011. – (Série cadernos de Excelência).
- FNQ - FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE - CRITÉRIOS PRIMEIROS PASSOS PARA A EXCELÊNCIA. **Avaliação e diagnóstico da gestão organizacional.** 1. ed. São Paulo: Fundação Nacional da Qualidade, 2014.
- FNQ gestão para excelência. **Modelo de Excelência da Gestão - Uma visão sistêmica da gestão organizacional.** Disponível em: <<http://www.fnq.org.br/avaliar-se/metodologia-meg/modelo-de-excelencia-da-gestao>>. Acesso em: 15 Out. 2016.
- GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GITMAN, L. J. **Princípios de Administração Financeira Essencial.** 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

HITT, Michael A.; IRELAND, R. Duane; HORKISSON, Robert E. **Administração estratégica**. São Paulo: Pioneira, 2008.

JRM - JOSÉ ROBERTO MARQUES. **Qual é a definição de gestão organizacional**. Disponível em: <<http://www.jrmcoaching.com.br/blog/qual-e-definicao-de-gestao-organizacional/>>. Acesso em: 29 Mar. 2016.

KOTLER, P; ARMSTRONG, G. **Princípios de Marketing**. Tradução: Vera Whately, revisão técnica: Roberto Meireles Pinheiro. 7. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de marketing**. 12. ed. Rio de Janeiro: Prentice Hall, 2007.

KOTLER, P.; KELLER, K.L. **Administração do Marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson, 2013

MARTINS, Petrônio Garcia; ALT, Paulo Renato Campos. **Administração de materiais e recursos patrimoniais**. São Paulo: Saraiva, 2000.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração: da revolução urbana à revolução digital**. 3. ed. rev. e atual. São Paulo: Atlas, 2004.

MOREIRA, Daniel Augusto. **Administração da produção e operações**. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

PEINADO, JURANDIR & GRAEML, Alexandre Reis. **Administração da Produção: Operações Industriais e de serviços**. Curitiba: UnicenP, 2007. Disponível em: <http://issuu.com/jurandir_peinado/docs/livro2folhas>. Acesso em: 06 Out. 2017.

ROSS, Stephen A.; WESTERFIELD, Randolph; JORDAN, Bradford D. **Princípios de Administração Financeira**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

SANTOS, Vanice dos; CANDELORO, Rosana J. **Trabalhos acadêmicos: uma orientação para a pesquisa e normas técnicas**. Porto Alegre: AGE Ed., 2006.

SLIDE PLAYER. **Diagrama de Pareto**. Disponível em: <<http://slideplayer.com.br/slide/333481/>>. Acesso em: 03 Out. 2016.

Pix Studios. **Definição de Franquia**. Disponível em: <<http://www.atitudEFRANQUIA.com.br/franquia/potencial-do-setor/o-que-sao-franquias>>. Acesso em: 3 Maio 2016.

Pix Studios. **Conceitos Fundamentais de Franquias**. Disponível em: <<http://www.atitudEFRANQUIA.com.br/franquia/potencial-do-setor/conceitos-fundamentais-de-franquias>>. Acesso em 3 Maio 2016.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

PORTAL ADMINISTRAÇÃO. **Ciclo PDCA – Conceito e aplicação (Guia Geral)**. Disponível em: <<http://www.portal-administracao.com/2014/08/ciclo-pdca-conceito-e-aplicacao.html>>. Acesso em: 03 Out. 2016.

UNIVERSO PROJETO. **Diagrama de Ishikawa – Causa e Efeito (Espinha de Peixe)**. Disponível em:

<<https://universoprojeto.wordpress.com/2014/01/28/diagrama-de-ishikawa-causa-e-efeito-espina-de-peixe/>>. Acesso em: 03 Out. 2016.