

IMPLEMENTAÇÃO DE UM PROCESSO PARA GERENCIAMENTO DAS OPERAÇÕES NA EMPRESA GLOBAL PISOART

Marlon de Barros Filipin¹

Guido Renato Miranda²

RESUMO

A função da administração de produção e operações nas empresas é guiar, e facilitar a realização de atividades, de modo a compreender as particularidades sem perder a perspectiva no longo prazo. Para uma empresa de prestação de serviço, um processo de gerenciamento das operações é fundamental para o planejamento, pois proporciona uma visão detalhada das tarefas executadas. Esse trabalho aborda a implantação de um processo gerencial na empresa Global PisoArt, com os objetivos de: mapear os processos operacionais, com precisão e elevado nível de detalhamento; criar os fluxogramas, como ferramenta para guiar os serviços; criar o padrão de ordem de serviço, para obter as informações operacionais; criar o banco de dados para registrar as informações operacionais; por fim implantar os relatórios gerenciais, para proporcionar análises por meio de indicadores. A tipologia do trabalho utilizada foi à proposição de planos, a abordagem do problema foi a pesquisa qualitativa, o alcance dos objetivos se deu através da pesquisa exploratória, e a estratégia aplicada foi o estudo de caso. Como resultado os processos operacionais foram mapeados, unindo experiência, teoria e prática; os fluxogramas foram criados e estão expostos no escritório da empresa; a ordem de serviço foi criada, seu treinamento para preenchimento foi aplicado, e para registrar suas informações foi criada a planilha de controle das operações, servindo como banco de dados; os relatórios gerenciais foram implantados, com um formato de análise micro (por operação), porém a empresa tem a liberdade de alterar esse formato de acordo com sua necessidade.

Palavras-chave: Gerenciamento. Operações. Planejamento.

¹ Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Itajaí/SC. mfilipin1995@gmail.com

² Prof. Esp. Orientador, UNIVALI – Campus Itajaí/SC. guido@univali.br