

MANUAL DE PROCEDIMENTOS E PADRONIZAÇÃO DO PROCESSO DE COMPRAS: O CASO DE UMA EMPRESA NO SETOR DE SANITIZAÇÃO

Jessica Aline Biscaro¹

Simone Regina Dias²

RESUMO

A padronização é um importante instrumento para a melhoria da qualidade e do desempenho de processos produtivos, pois padronizar significa submeter um processo a um determinado modelo ou método. Assim, a qualidade e padronização são fatores essenciais para o aumento da competitividade das empresas, melhorando continuamente os processos e reduzindo custos de desperdícios. Nesse sentido, o objetivo deste estudo foi promover a padronização dos processos de compras em uma empresa que atua no setor de sanitização, e em resposta a este tema, elaborou-se um manual dos processos de compras. A metodologia utilizada consiste em uma avaliação formativa, com foco nos processos, com o objetivo de melhorar um programa, acompanhando sua implementação. Para a coleta de dados, foram utilizadas entrevistas informais com os principais funcionários envolvidos nos processos estudados, além de observação participante, pesquisa bibliográfica e pesquisa documental, que permitiram o levantamento dos temas e conceitos, bem como informações relevantes para a elaboração do manual. Para a elaboração do manual, foram criados todos os procedimentos operacionais padronizados (POP), detalhando o passo a passo de cada tarefa. Nestes POPs, além de descritas as operações detalhadas, foram elaborados fluxogramas desenhando os processos de cada tarefa. Como resultado, pretende-se que a partir da utilização do manual, exista redução do tempo utilizado no planejamento das tarefas, redução dos retrabalhos com um melhor desempenho, entre outros benefícios decorrentes da padronização. Foi sugerido para a organização a criação de uma análise de risco dentro do setor de compras, pois existem fatores externos que influenciam na eficácia do processo, ocasionando erros que só são identificados após a sua ocorrência. Para a empresa, aconteceu de forma ampla a promoção de uma mudança na cultura no setor de compras, por meio da operacionalização e entendimento dos critérios nos procedimentos de compras. A introdução de uma lógica prática e objetiva facilitou a atividade do comprador e permitiu uma fluidez na comunicação com demais setores da empresa para as decisões voltadas para a seleção de fornecedores, como também houve maior transparência no relacionamento com fornecedores e clareza nas exigências.

Palavras-chave: Padronização. Processos. Compras. Manual.

1 Graduanda no Curso de Administração da Universidade do Vale do Itajaí – Campus Biguaçu.

2 Professora Doutora do Curso de Administração da Universidade do Vale do Itajaí – Campus Biguaçu.