

**PROPOSTA DE MEDIÇÃO DO DESEMPENHO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO
DO PEDIDO: Estudo de Caso de uma Lavanderia Industrial**

Vanúsa da Silva ¹
Luiz Eduardo Simão ²

RESUMO

Este trabalho teve como objetivo analisar a situação atual em relação ao desempenho do processo de atendimento dos pedidos dos clientes da lavanderia Trid Confecções Ltda. O presente trabalho foi realizado devido a acadêmica visualizar a necessidade de melhorias dos processos. Também, pelo motivo que os gestores não medem o desempenho dos seus recursos, dificultando assim as tomadas de decisões. Assim, o trabalho teve como métodos de pesquisa; Através da pesquisa diagnóstico; Abordagem: quantitativa e qualitativa; objetivos: descritiva; Procedimentos de pesquisa: bibliográfica, documental, levantamento dos dados e estudos de caso; Para as técnicas de coleta de dados: dados primários e dados secundários. Desta forma, inicialmente, foi mapeado o processo de atendimento dos pedidos, da entrada do pedido, a entrega do produto pronto no cliente final. Seguido, foram coletados dados referente, aos produtos, os processos, os prazos de entrega, o faturamento mensal da empresa, os dados da mão obra, os custos diretos e os custos indiretos do processo de atendimento dos pedidos. Após, a realização dos dados coletados na pesquisa, foi realizada a medição e avaliação por meio de um conjunto de indicadores: Absenteísmo, *Turnover* (rotatividade), *lead time*, % do faturamento dos produtos, % dos custos sobre faturamento e custo do produto. Os resultados mostraram que os indicadores da mão de obra estão com alto índice de absenteísmo (3,7%), sendo que o *turnover* foi considerado baixo, e foram realizadas poucas horas extas. Também, o indicador *do lead time*, apresenta que (60%) dos pedidos são entregues com atraso. Através do histograma mostrou uma frequência de (16) pedidos entregues, a cada (3) dias. Os resultados também mostram o faturamento por peça, além do faturamento por cliente. Além disso, os resultados mostram um faturamento líquido de (45%) da empresa. Desta forma, a partir dos dados coletados, conseguiu chegar no custo do produto referente ao período de julho a setembro de 2017.

Palavras-chave: *Processos, Avaliação, Desempenho.*

¹ Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Tijucas/SC. vanusa.d.silva@hotmail.com

² Professor (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Tijucas/SC. luiz.es@univali.br