

MAPEAMENTO DE PROCESSOS E ANÁLISE DE FLUXOS DE ATIVIDADES: UM ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO BRASILEIRA DE ENSINO SUPERIOR PÚBLICA

JÚLIA KICH CHAVES¹; ROGÉRIO ROYER²

¹ Universidade Federal de Pelotas – juliakich@gmail.com

² Universidade Federal de Pelotas – rogroyer@ufrgs.com

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho procura descrever e avaliar a gestão da qualidade e processos em um dos dois almoxarifados da Universidade Federal de Pelotas. O estudo corresponde a um projeto que foi desenvolvido na universidade com o intuito de mapear os processos desenvolvidos no almoxarifado, inicialmente, para compreender seus processos e pontos críticos. Esse trabalho tem por objetivo apresentar um estudo de caso constituído no detalhamento das atividades, via fluxograma, que são desenvolvidas neste setor, que segundo (CORRÊA; CORRÊA, 2013) o objetivo dos fluxogramas de processo é a listagem de todas as fases do processo de forma simples e de rápida visualização e entendimento. Partindo desse ponto se dará o início do macro processo até o fim para onde o material é entregue ao seu destino final. Com este detalhamento, será possível identificar os principais pontos deste macro processo que interrompem, ou dificultam, o andamento adequado destas atividades. Com o auxílio de ferramentas da gestão da qualidade para a análise desses procedimentos serão fatores chaves para o entendimento do processo como um todo. Esta demanda surgiu pela própria Universidade Federal de Pelotas ter a necessidade de criar um local para abrigar materiais que foram adquiridos pelo programa Reuni do governo federal, o qual libera verbas extras não sendo necessário projetos pré-selecionados, para as unidades adquirirem materiais, o que acabou gerando lentidão administrativa. Os resultados preliminares permitiram a identificação e o mapeamento de todas as atividades da unidade sendo possível uma aplicação de ferramentas da engenharia de qualidade para uma melhor análise dos problemas facilitando sugestões de melhorias no próprio setor. Este trabalho busca contribuir para o avanço de um maior conhecimento na área de gestão da qualidade e processos no setor público sendo ainda escassa a produção científica do assunto no Brasil.

2. METODOLOGIA

Este trabalho se caracteriza como um estudo de caso, pois segundo (FARINA; BECKER, 1997), a elaboração de um estudo de caso deve ser feita em colaboração com o objeto de estudo, visando apresentar uma situação problema, sendo assim necessário o levantamento de dados que somente serão obtidos no objeto pesquisado. A metodologia deste trabalho consistiu na elaboração de duas etapas principais, sendo a primeira etapa, a apresentação do estado atual do macro processo do setor de almoxarifado da universidade via ferramenta de fluxograma através de informações obtidas em quatro reuniões realizadas com os funcionários do almoxarifado. As quais ocorreram no mês de julho do ano de 2014, assim como visitas ao local acompanhada dos responsáveis também no mesmo mês, para uma análise presencial. Para isso, (JÚNIOR; SCUCUGLIA, 2011) destacou duas técnicas principais para captura de informações para se realizar o trabalho de modelagem, a observação direta que compõe entre o acompanhamento presencial e físico do processo a ser modelado e o

procedimento de entrevistas que cria um senso de propriedade e participação no processo. Juntamente com a primeira etapa serão apresentadas as críticas do macro processo e após na última etapa, será aplicada e apresentada a ferramenta do Método 5W2H unindo todos os resultados obtidos da análise dos fluxos e conseguindo assim, propor sugestões para auxílio a resolução dos problemas que serão identificados ao longo dessa análise.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após as reuniões ocorridas com os responsáveis do setor foi possível elaborar o fluxograma dos processos que segue abaixo na Figura 1:

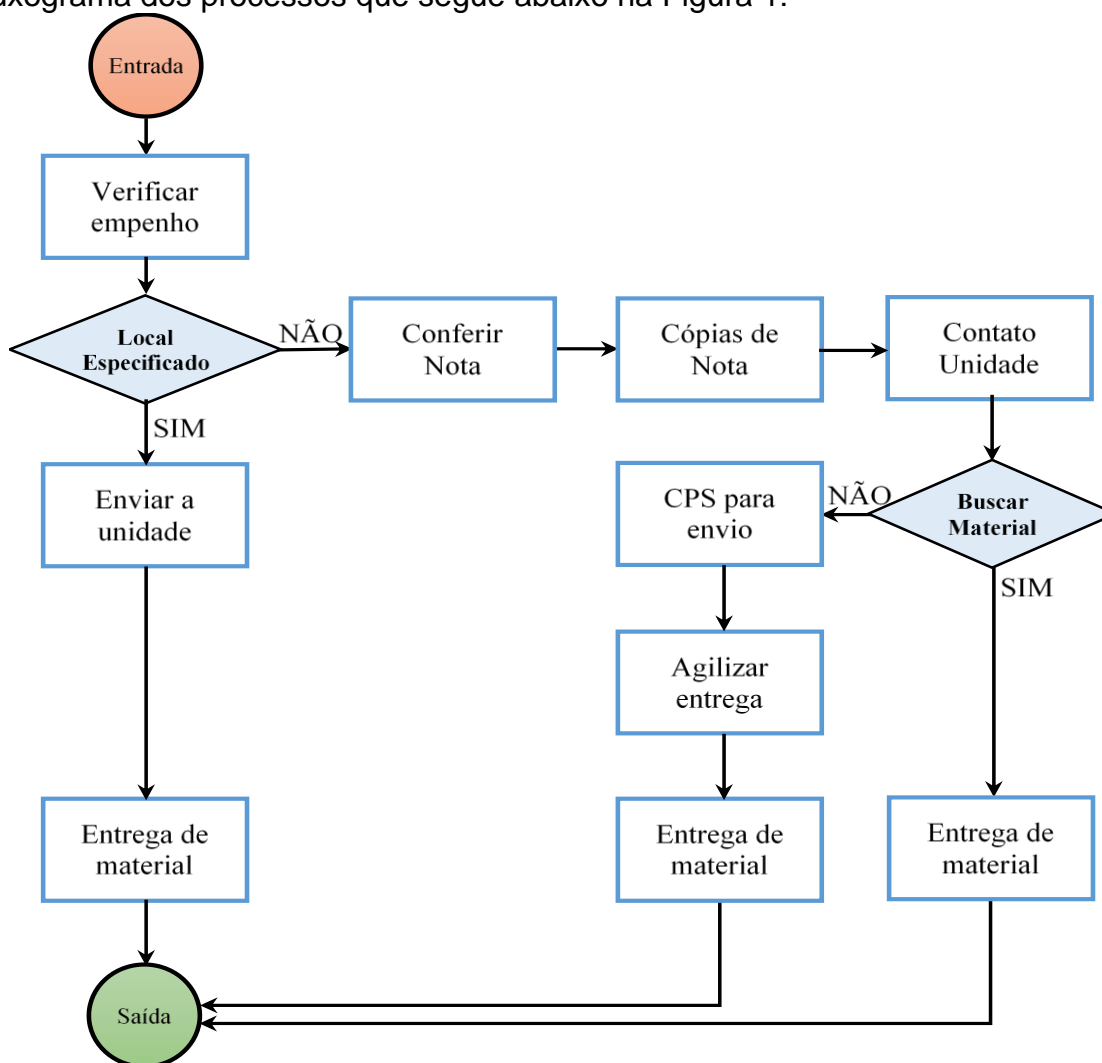


Figura 1 – Fluxograma de cada processo detalhado

Fonte: Elaborado pela Autora (2015)

A partir da Figura 1 apresentada acima, foram identificados nove processos principais que foram descritos, bem como apresentado no fluxograma com o auxílio dos funcionários do setor:

- Verificar empenho: Ao chegar o material, o responsável pelo almoxarifado entra em contato com o DMP (Departamento de material e patrimônio) para verificar o empenho do material e saber qual a unidade solicitante. E para saber o local de entrega.
- Enviar unidade: Se o local de entrega estiver especificado, o material não é recebido no almoxarifado e é entregue direto na unidade.
- Conferir nota: O responsável pelo almoxarifado confere a nota e o material, verificando se as quantidades estão conforme.

- Cópia nota: Tira-se duas cópias da nota fiscal, uma para ser anexada junto a mercadoria e outra para ficar arquivada no almoxarifado, a original é entregue para a unidade que solicitou a mercadoria.

- Contato unidade: Assim que o material chega o responsável do almoxarifado entra em contato com a unidade que solicitou o material para avisar que os mesmos chegaram e já podem ser retirados.

CPS para envio: Caso a unidade não se disponha a retirar o material o responsável faz uma cps (controle de prestação de serviço) solicitando transporte para entrega do mesmo.

- Agilizar entrega: Devido a demora para o cumprimento da cps o responsável do almoxarifado procura alternativas para agilizar a entrega.

- Entrega: A unidade retira o material no almoxarifado, ou entrega-se na unidade.

A partir do que foi apresentado para a elaboração dos fluxos foram analisados e identificados alguns pontos críticos, primeiramente ocorre do material não vir destinado a nenhuma unidade acadêmica, o que dificulta para o responsável do almoxarifado encaminhá-lo de maneira correta, devendo conter na nota o endereço da própria unidade solicitante. Falta de agilidade no transporte do material que chega na universidade, sendo comum os equipamentos ficarem mais de trinta dias parados no almoxarifado por falta de transporte para sua unidade solicitante. Assim como, dificuldade no preenchimento do pedido dos materiais, sendo devido ser escrito e protocolado pelo responsável. Dificuldade na análise dos materiais, pelo almoxarifado não se tem certeza dos equipamentos disponíveis, devendo ser considerada a real necessidade e estrutura da unidade de receber tal material, o que também não é realizado. Falta de uma existência de um sistema operacional para o controle do que entra e sai do almoxarifado. Alguns problemas gerais como local insalubre, desorganização, goteiras no prédio, falta de segurança correndo-se o risco dos materiais da universidade serem furtados. O almoxarifado que foi criado apenas, para receber materiais do programa Reuni, recebe também materiais gerais da universidade que deveriam ir para o almoxarifado central. Na última etapa são apresentadas algumas sugestões de melhorias nos processos identificados como fatores problemas do estudo de caso, com o auxílio de todos os dados recolhidos da etapa anterior, foi possível desenvolver um plano de ação através do Método 5W2H com informações relevantes para a conclusão desse trabalho. Abaixo na Tabela 1 pode-se observar o plano de ação 5W2H desenvolvido como a etapa final deste trabalho:

Plano de Ação						
Setor: Almoxarifado - Universidade Federal de Pelotas						
Motivo: Oportunidade de melhoria nos processos do almoxarifado						
O QUE	POR QUE	ONDE	QUANDO	QUEM	COMO	QUANTO
Material parado por tempo determinado	Gera custos extras e o material pode perder seu valor	Almoxarifado	Daqui a seis meses	Responsável do Almoxarifado e as unidades acadêmicas que solicitam material e equipamentos	Fazendo uma previsão de demanda baseada nas compras anteriores	Custo zero, assumido pelo aluno
Local de trabalho com condições apropriadas	Maior conforto no ambiente de trabalho e melhor abrigar os materiais adquiridos	Almoxarifado	Daqui a quatro meses	Pró Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento e o Almoxarifado	Realizando uma reforma do galpão	Custo zero, assumido pelo aluno
Material sempre com destino especificado	Facilitar o andamento do setor e não gerar interrupções do sistema	Pró Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento e Unidades Acadêmicas	Imediato	Responsáveis que preenchem o pedido do material	Especificando sempre no pedido o destino especificado do material com endereço e nome de quem irá receber o mesmo	Custo zero, assumido pelo aluno
Implantar um sistema operacional	Melhorar a gestão de informações	Almoxarifado	Daqui a seis meses	Pró Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento	Recrutando técnicos em sistemas da informação da UFPel para implantar um sistema adequado	Custo zero, assumido pelo aluno

Tabela 1 - Plano de Ação 5W2H para o melhoramento dos processos do Almoxarifado da UFPel
Fonte: Elaborado pela Autora (2015)

4. CONCLUSÕES

Este trabalho teve como proposta apresentar uma implantação de gestão de processos no setor de almoxarifado da UFPel. O estudo proporcionou identificar lacunas que geram lentidão administrativa no setor. Realizou-se uma identificação e mapeamento dos processos existentes com o auxílio de funcionários que trabalham no setor, considerando a necessidade de criá-los, visto que ainda não existia. O mapeamento dos processos facilitou a identificação dos pontos críticos, como o tempo em que o material fica parado até encontrar seu destino, assim como a falta de um sistema operacional para o auxílio das atividades necessárias. A construção de uma análise crítica através do método 5w2h auxiliou para uma melhor visualização dos principais gargalos. Analisando o objetivo geral do trabalho, destaca-se o êxito no cumprimento da atividade proposta. A aplicação das ferramentas da qualidade na UFPel permitiu a identificação das causas do problema estudado, além da estruturação de sugestões das ações de resolução de melhorias dos processos como um todo.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CORRÊA, H. L.; CORRÊA, C. A. Administração de produção e de operações: manufatura e serviços: uma abordagem estratégica. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2013
FARINA, S; BECKER, F. S. U. Apresentação de trabalhos escolares. 16 ed. Porto Alegre: Multilivro, 1997
JÚNIOR, O. P.; SCUCUGLIA, R. Mapeamento e Gestão por Processos – BPM. Gestão orientada à entrega por meio de objetos. Metodologia GAUSS. São Paulo: M.Books do Brasil Editora Ltda, 2011