



GERENCIAMENTO DE PROCESSOS COMO FERRAMENTA ESTRATÉGICA NO CONTROLE DE RECEBIMENTO E LIBERAÇÃO DE MATERIAIS: ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DO POLO ELETRÔNICO

BIANCA FERREIRA LOPES
KAROLINE RODRIGUES CORTEZ
YGOR GEANN DOS SANTOS LEITE

RESUMO

O artigo visa padronizar e organizar o fluxo de descarregamento e entrega de materiais para inspeção de recebimento. Um estudo de caso realizado em uma empresa do ramo eletrônico que apresenta atraso na inspeção de recebimento e impacto nos indicadores, o que consequentemente causa impactos nos resultados e faturamento. Com isso, o presente artigo tem como objetivo aperfeiçoar o fluxo de entrega de materiais e minimizar o impacto no indicador de inspeção. Portanto, utilizou-se o método de pesquisa mista, visando identificar as principais causas da problemática, utilizando as ferramentas da qualidade para identificar a causa raiz. Os resultados apontam que se faz necessário uma melhor gestão no recebimento de materiais, buscando principalmente garantir a eficácia dessa etapa, uma vez que pode ser considerada de grande criticidade. Destaca-se que o nível estratégico, deveria ser o principal envolvido nessas operações, contudo, a pesquisa demonstrou que até neste nível, existem falhas e ações.

Palavra- chave: Processos, Materiais, Padronização.

1.INTRODUÇÃO

A gestão de processos tem como principais objetivos identificar, desenvolver e monitorar as atividades de uma organização, garantindo que as metas e os objetivos estabelecidos sejam alcançados em prazos definidos.

A empresa pesquisada atua no polo industrial de Manaus fornecendo produtos eletrônicos. Tendo seu foco principal em fornecer produtos de qualidade, entretanto, a uma falta de gerenciamento no fluxo de descarregamento e inspeção de qualidade, ocasionando atrasos significativos no descarregamento dos materiais, o que afeta diretamente o tempo de registro no sistema, gerando um desalinhamento entre o tempo registrado e o status físico do material, que muitas vezes ainda se encontra no contêiner.

Dessa maneira destaca-se a problemática: Como o gerenciamento de processos pode contribuir para melhorar o fluxo de descarregamento e inspeção de qualidade?

O trabalho tem como objetivo geral padronizar o fluxo de entrega de materiais, promovendo maior eficiência e controle nos processos de recebimento e liberação de materiais dentro da empresa do polo eletrônico. Com objetivos específicos, pretende-se: Gerenciar de forma eficiente o fluxo de descarregamento de materiais, minimizando atrasos e gargalos nos processos.



A metodologia deste artigo consiste em uma pesquisa mista, com o objetivo de analisar e propor melhorias no gerenciamento de processos de recebimento e liberação de materiais em uma empresa do polo eletrônico. Com isso, busca-se realizar a aplicação das ferramentas da qualidade, onde serão apresentadas as principais propostas de melhoria.

Como fundamentação teórica, o artigo está estruturado em três partes, sendo este em: Gerenciamento de Processos, sugerindo a padronização do armazenamento de materiais e a otimização do fluxo de inspeção de qualidade. O segundo capítulo abordará sobre o Recebimento de Materiais, onde será apresentado o método de recebimento, conferência quantitativa, tempo de entrega e armazenagem. Por fim, a aplicação das Ferramentas da Qualidade, onde serão apresentadas estratégias para promover maior eficiência e controle nos processos de recebimento.

A justificativa desta pesquisa está baseada na necessidade de padronizar o processo de recebimento de matéria prima e liberação de materiais na inspeção de recebimento. Diante desse cenário, esta pesquisa justifica-se pela busca de soluções que visem a otimização dos processos de recebimento, descarregamento e liberação de materiais, contribuindo para a redução de atrasos e a melhoria dos indicadores de desempenho, garantindo maior eficiência e qualidade nas operações da empresa.

Portanto a relevância para a empresa é de extrema importância, pois o objetivo é propor soluções eficazes que padronizar o processo de entrega de materiais para inspeção, garantindo o cumprimento dos padrões de qualidade e prazos estabelecidos.

2. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

Trata-se de uma empresa asiática do ramo eletrônico fundada na década de 1930. Atualmente, possui uma planta na capital amazonense, estando localizada no distrito industrial, está ligada com um grupo que tem unidades em outros países da Ásia, onde sua matriz está localizada, faz parte de uma das principais empresas do ramo eletrônico conhecida globalmente.

A empresa fabrica uma grande variedade de produtos, incluindo: *Smartphones*, *Notebooks*, Televisores, Lavanderias, Ar-condicionado e outros, produz produtos competitivos para um mercado exigente.

Se destaca por estar sempre inovando com tecnologia e qualidade dos seus produtos no mercado, de maneira que se tornou líder mundial, inovando em produtos, investindo em tecnologias e automação. O seu objetivo é proporcionar a criação de produtos e serviços que contribuam para uma sociedade melhor aos seus clientes, serviços excelentes, produtos de alta qualidade.

Tem como principais concorrentes no mercado os fabricantes de *smartphones* e televisores, usa uma estratégia de *marketing*, que consiste em baixar o valor de seus produtos na medida em que ele se torne mais conhecido, oferece a possibilidade de avaliar seus produtos com características defeituosas em qualquer loja oficial, onde o seu valor pode ser abatido.

A automatização, passou a ser um dos principais fatores de desenvolvimento pois garante ganho de produtividade, aumento da eficiência, redução de custo e qualidade de serviço. A empresa estimula que o colaborador compartilhe ideias criativas que possam inovar ou melhorar seus processos e reduzir custos desnecessários.



3. FUNDAMENTAÇÃO TEORICA

3.1 GESTÃO DE PROCESSOS

A gestão de processos é uma abordagem estratégica crucial para a otimização das operações em qualquer organização. Essa metodologia permite que as empresas mapeiem, analisem e melhorem continuamente seus fluxos de trabalho, resultando em maior eficiência, redução de custos e aprimoramento da qualidade. Ao fornecer uma visão clara e detalhada das etapas envolvidas em cada processo, essa metodologia facilita a identificação de gargalos, desperdícios e áreas que apontam para melhorias.

Segundo Miranda e Silva (2024) apud Brancalion e Lima (2022), o *c* é uma ferramenta que visa a melhoria de um processo dentro de uma organização a fim de alcançar os resultados desejados. Essa ferramenta busca a melhoria contínua e está ligada diretamente na identificação e análise dos problemas, visando eliminar desperdícios e implementar ideias que aumente os níveis estratégicos da organização.

Para Lima et al (2021) apud Gonçalves (2000), toda atividade realizada em uma organização faz parte de algum processo, sendo esses a confecção de produtos ou realização de serviços. Considera-se processo desde a compra de uma matéria-prima até a entrega de um produto ou serviço ao consumidor.

Segundo Fontes et al (2020) apud Smith e Fingar (2007), a aplicação do *Business Process Management* (BPM) nas organizações tem como objetivo organizar toda a estrutura da empresa, desde tarefas mais simples até as mais complexas, a fim de monitorar o andamento de todos os processos que serão executados. O BPM permite modelar o processo existente, realizar testes com inúmeras variações, gerenciar melhorias ou inovações que a empresa pretenda implementar e entregar os resultados com rapidez.

Segundo Freitas e Leite (2024) apud Reijers (2021) BPM é a essência quando tratamos de uma ideia de gestão. As organizações tendem a ter o melhor desempenho quando analisam melhor seus processos de negócios do início ao fim. Um processo de negócios é envolve a colaboração de diversos departamentos e especialidades, por isso, essencial que as empresas mapeiem e analisem cada etapa de seus processos. Embora a ideia por trás do BPM pareça simples, muitas empresas ainda não dedicam a atenção necessária ao gerenciamento de processos eficaz em seus processos.

3.2 RECEBIMENTO DE MATERIAIS

O setor de recebimento de materiais é uma área essencial do almoxarifado que mantém uma conexão com diversos setores da empresa, incluindo o setor de compras, o planejamento e controle de produção (PCP) e o transporte. Essa conexão é fundamental para garantir a eficiência e a fluidez dos processos internos da empresa, assegurando que os materiais sejam recebidos e conferidos corretamente.

Neste artigo serão abordadas cinco ferramentas sendo elas: Análise SWOT, Matriz G.U.T, Diagrama de Pareto, 5 Porquês e 5W2H.

Segundo Silva (2022) apud Paoleschi (2014) o recebimento de materiais deve ocorrer de forma padronizada para que todos os funcionários envolvidos executem suas atividades seguindo o mesmo padrão. Portanto, é necessário elaborar uma folha de verificação que deve ser



preenchida durante o processo de recebimento. Deve-se iniciar com conferência dos dados nos pedidos de compra e comparar com a nota fiscal. Antes de iniciar o descarregamento de mercadorias do veículo, é necessário verificar se realmente são aquelas descritas na nota fiscal, se estão identificadas e em boas condições.

Para Silva (2022) o setor em questão abrange desde a recepção de materiais enviados por fornecedores, até a conferência e entrega física nos estoques e via sistema. Os materiais mais críticos para o processo produtivo, tem referência no setor de recebimento e nas demais áreas interessadas, deve ser informado assim que o material chegar na empresa, priorizar a conferência para então efetuar sua liberação.

De acordo com Taniwaki (2022) no contexto indústria, o setor de recebimento desempenha um papel importante e faz parte da logística empresarial, juntamente com a expedição e armazenagem de materiais. Este departamento é responsável por garantir e assegurar que a matéria prima chegue de forma adequada e eficiente, facilitando o fluxo contínuo de envio de insumos necessários para que a empresa prossiga com a produção de seus produtos.

Para Taniwaki (2022) apud Santos (2001), o recebimento de materiais realiza diversas operações estratégicas na empresa, que iniciam pelo recebimento do material entregue por fornecedores até o armazenamento desses materiais no estoque da empresa. O recebimento identifica as mercadorias recebidas, analisa e confronta o físico do material com documento fiscal da carga, analisa as condições físicas do material, verifica as características quantitativas e qualitativas.

Segundo Ribeiro et al (2023) apud Moura (1997), o setor de recebimento é muito sensível, pois há um grande fluxo de informações, o setor deve estar atento, pois qualquer falta de atenção durante o processo de recebimento pode ocasionar um problema para a empresa, o departamento deve dispor de condições para realizar movimentações, estocar e espaço para acomodar pessoas e equipamentos. Caso uma mercadoria apresente avaria durante o recebimento o funcionário deve ter acesso à nota fiscal de devolução para realizar a conferência e passar a mercadoria para o setor de inspeção, onde a inspeção deverá ser concluída.

3.3 FERRAMENTAS DA QUALIDADE

As ferramentas de qualidade são recursos indispensáveis para identificar, analisar e propor um plano de ação para solucionar problemas dentro dos processos organizacionais, promovendo a melhoria contínua e a excelência operacional. Essas ferramentas permitem que as empresas monitorem a forma eficaz do desempenho de suas atividades, detectem falhas e implementem ações corretivas de maneira estruturada.

Neste artigo serão abordadas cinco ferramentas sendo elas: Análise SWOT, Matriz G.U.T, Diagrama de Pareto, 5 Porquês e 5W2H.

De acordo com Lopes e Leite (2024) apud Silva et al (2019), a análise SWOT é uma ferramenta que permite avaliar as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças que afetam diretamente a organização. Essa ferramenta auxilia na identificação de melhorias e na elaboração de vantagens competitivas no mercado. Ao compreender os pontos fortes e fracos internos, assim como as oportunidades e ameaças do ambiente externo, é possível tomar decisões e moldar estratégias que impulsionam o crescimento e a inovação.



Segundo Fenelon et al (2023) apud Gallegos (2023) a Matriz G.U.T é uma ferramenta utilizada para mensurar o grau de prioridade dos problemas ou situações na organização, é identificada através desses três critérios: Gravidade, Urgência e Tendência. Essa ferramenta auxilia na tomada de decisões e soluções de, permitindo uma análise mais estruturada ao elaborar a resolução de problemas.

Segundo Gama e Leite (2024) apud Fonseca (2018), o Diagrama de Pareto, é uma ferramenta de análise estatística, sua representatividade é através de um gráfico de barras, utilizado para identificar as causas mais importantes de um problema. Esta ferramenta também é conhecida como 80/20, que explica que 80% dos problemas na organização são originados por apenas 20% das causas, ou seja, se esses 20% forem solucionados resolvemos uma boa parte do problema identificado.

De acordo com Augusto (2021) os 5 porquês é uma ferramenta eficaz para identificar a causa raiz de um problema específico. Essa análise consiste em um processo de questionamento que começa com a pergunta inicial sobre o motivo da situação. Inicia-se com o porquê da situação e cada resposta obtida, uma nova pergunta é formulada, esse ciclo de perguntas continua até que não haja mais respostas, então podemos definir que encontramos causa raiz desse problema.

Segundo Miranda e Leite (2024) apud Silva (2019), o 5W2H é uma ferramenta de análise clara e abrangente que auxilia na tomada de decisões em um processo. Esse método ajuda a planejar e organizar as atividades para obter resultados satisfatórios para organização. Para aplicação da ferramenta 5W2H, são realizadas sete perguntas que auxiliam na tomada de decisões, evitando dúvidas durante a análise.

4. METODOLOGIA

Segundo Oliveira et al. (2024) apud Creswell et.al (2021), a pesquisa de método misto consiste na associação de dois métodos distintos, sendo esses: qualitativos e quantitativos. Essa abordagem permite a aplicação de teorias numéricas estatisticamente analisadas e contextualizadas através da coleta de dados, envolvendo perguntas e procedimentos necessários que possibilitam adquirir resultados satisfatórios.

De acordo com as informações em relação à pesquisa mista, serão aplicadas algumas ferramentas da qualidade, iniciando pela análise de SWOT que será executada com intuito de identificar as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças relacionadas a problemática. Desta forma, serão analisadas as fraquezas que impactam diretamente a organização referente ao problema proposto, para que a partir da identificação das fraquezas seja elaborado um plano de ação eficaz para promover soluções.

Na matriz GUT será analisado as fraquezas descobertas através da análise SWOT, nesta ferramenta será priorizado a resolução de problemas com base no grau de importância de cada um. Após a análise será feito um processo criterioso de classificação desses problemas, onde serão priorizados aqueles que apresentarem a pontuação mais alta nessa matriz, de acordo com a sua gravidade, urgência e tendência.

O Diagrama de Pareto será apresentado em forma de indicador de desempenho, um gráfico ilustrado em forma de barras que auxilia na resolução de problemas de forma mais eficiente, sua finalidade é identificar os problemas responsáveis pelos impactos negativos na empresa. No eixo horizontal será apresentado a causa dos problemas em ordem decrescente de



ocorrência, iniciando com os problemas com mais frequência. No eixo vertical, será representado a porcentagem das ocorrências. Através do gráfico de Pareto, será possível identificar as principais causas ou problemas que estão contribuindo de forma negativa.

Considerando que a problemática se refere a uma condição gerencial, utilizaremos a ferramenta 5 Porquês, que permite a identificação da causa raiz do problema através de perguntas relacionado ao pôr que do problema ter ocorrido. Essa ferramenta ajudará posteriormente na elaboração de um plano de ação que visa promover a resolução eficaz de um determinado problema, eliminando todos os sintomas.

Por fim, será desenvolvido um plano de ação através da aplicação da ferramenta 5W2H visando propor à solução imediata dos problemas. Esta ferramenta, baseia-se em perguntas que auxiliam na tomada de decisões, todos os dados que foram coletados ao longo deste trabalho serão considerados na elaboração do plano de ação. Através desta ferramenta será definido o que será feito com relação aos problemas mais críticos, porque esta ação deve ser executada, qual será o benéfico para a empresa e quais áreas serão aplicadas essas melhorias.

5. PROPOSTA DE MELHORIA

A proposta de melhoria tem como objetivo auxiliar a empresa padronizar o fluxo de entrega de materiais, para que as minimize as falhas no gerenciamento desse processo. Inicialmente, será aplicada a análise SWOT para identificar os pontos fortes e fracos da empresa, sendo eles internos e externos. Através desta ferramenta obteve-se as seguintes informações como mostra o quadro abaixo:

Quadro 01. Análise SWOT

| | | FORÇAS | FRAQUEZAS |
|------------------|----------------------|---------------------------------------|--|
| AMBIENTE INTERNO | | Empresa Mundialmente Conhecida | Falha no Gerenciamento |
| | | Qualidade de Produtos | Controle de Recebimento Manual |
| | | Tecnologia Avançada | Atraso na Conferência de Materiais |
| | | Clima Organizacional | Falta de Padronização no Descarregamento |
| | | Fabricação Própria | Falta de Identificação de Materiais Mapeados |
| AMBIENTE EXTERNO | | OPORTUNIDADES | AMEAÇAS |
| | | Controle de Recebimento Automático | Insatisfação dos Colaboradores |
| | | Gerenciar o Fluxo de Atividades | Impacto Negativo na Produção |
| | | Identificação do Local Para Armazenar | Acúmulo de Materiais em Docas |
| | | Brainstorming (tempestade de ideias) | Problemas Logísticos |
| | Avanços Tecnológicos | Falta de Controle dos Processos | |

Fontes: Elaborado pelos autores, 2024

Diante da análise SWOT, é possível observar que a empresa apresenta vários problemas internos que afetam diretamente a organização como um todo. As fraquezas relacionadas a falta de padronização no descarregamento, atraso na conferência de materiais, falha no

Período: 2024/2 • InovaGest – Journal of Technology, Management and Social Studies • v.1. n.1 • p. 01-11 • Novembro/2024



gerenciamento têm um impacto significativo no setor de recebimento, pois elas afetam diretamente ao setor produtivo.

Com os dados coletados através da análise SWOT, vamos priorizar as fraquezas a partir do auxílio da Matriz G.U.T, onde classificaremos os pontos fracos da empresa, destacando a Gravidade, Urgência e Tendência para cada problema.

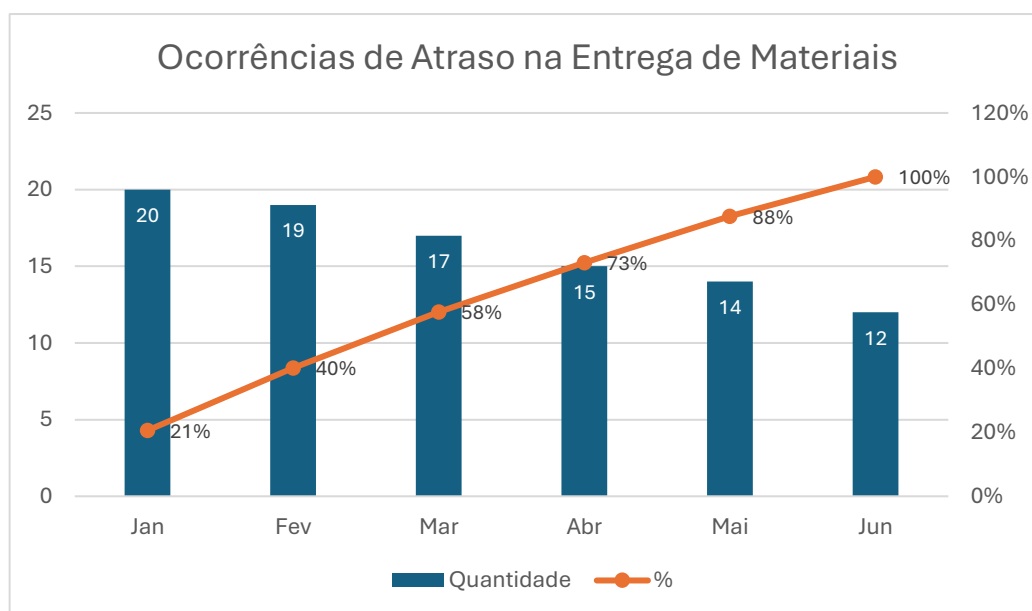
Quadro 02 – Matriz G.U.T

| Lista de problemas | G | U | T | Pontuação | Prioridade |
|--|---|---|---|-----------|------------|
| Falha no Gerenciamento | 4 | 4 | 4 | 64 | 3º |
| Controle de Recebimento Manual | 4 | 3 | 4 | 48 | 4ª |
| Atraso na Conferência de Materiais | 4 | 4 | 5 | 80 | 2º |
| Falta de Padronização no Descarregamento | 5 | 5 | 5 | 125 | 1º |
| Falta de Identificação de Materiais Mapeados | 5 | 4 | 3 | 60 | 5º |

Fontes: Elaborado pelos autores, 2024

Após a análise da Matriz G.U.T, foram identificados e priorizados os problemas e suas gravidades. Os problemas enfrentados pela empresa devem ser tratados pela ordem e tendo como base a grau mensurado no quadro 02, identificou-se que a prioridade dos questionamentos está relacionada com a falta de padronização no descarregamento de materiais onde ocasiona atrasos e gargalos.

Figura 1 – Gráfico de Pareto





Fontes: Elaborado pelos autores, 2024

Considerando os dados quantitativos dos meses selecionados, o gráfico de indicador de desempenho acima indica que no mês de janeiro houve um atraso significativo na entrega de materiais para a qualidade, impactando negativamente o KPI do setor e atrasando a produção, o que causa perdas financeiras para empresa. O gráfico de Pareto é frequentemente aplicado a situações em que uma grande proporção dos efeitos provém de uma pequena proporção das causas.

Após o levantamento das informações adquiridas com a pesquisa, foi aplicado a ferramenta 5 “Porquês”, com intuito de encontrar a causa raiz da problemática, para então elaborar um plano de ação para solucionar o problema. Com isso destacamos a importância de entender melhor o controle e gerenciamento de processos para no futuro tomar medidas que sejam eficientes e positivas para a organização.

Quadro 03 – 5 porquês

| O QUE? | 1º POR QUÊ | 2º POR QUÊ | 3º POR QUÊ | 4º POR QUÊ | 5º POR QUÊ | CONTRAMEDIDA |
|--|------------------------------------|---|--|--|---|---|
| Falta de Padronização no Descarregamento | Processo Manual | Falta de organização do time | Ausência de identificação que informe de qual carreta aquele material foi retirado | Ausência de um local adequado para armazenar após essa retirada da carreta | Ocorre mistura já descarregados | Implementar sistemas automático que informe a ordem de descarga e que indique o local que será armazenado, o local deve estar identificado para agilizar o processo de descarga e rastreamento dos lotes. |
| Atraso na Conferência de Materiais | Verificação manual | Apenas um conferente para verificar as notas de todas as carretas | Tempo longo para verificação manual | Falta de automação deste processo | Falta de um software para realizar o mapeamento | Elaborar um programa que contabilize a quantidade recebida através de um protocolo digital |
| Falha no Gerenciamento | Comunicação ineficaz entre setores | Processos não são claramente detalhados | Falta de treinamentos adequados | Falta de Planejamento estratégico | Falta de acompanhamento por parte da gestão | Implementar treinamentos, definir processos e criar uma cultura organizacional com foco em melhoria contínua |

Fontes: Elaborado pelos autores, 2024

Foram elaborados alguns questionamentos entre os 3 maiores problemas destacados na matriz G.U.T e desta forma podemos identificar a causa raiz de cada uma das quais destacamos na ferramenta. Desta forma foi possível desenvolver soluções para cada problema no setor de recebimento da empresa pesquisada, auxiliando na elaboração de um plano de ação eficaz com o objetivo de executar todas as análises feitas. Com a análise dos 5 porquês podemos destacar

Período: 2024/2 • InovaGest – Journal of Technology, Management and Social Studies • v.1. n.1 • p. 01-11 • Novembro/2024



os maiores problemas do setor, uma vez que a causa raiz está devidamente identificada, o artigo se concentrará na elaboração de uma proposta de melhoria, devidamente estruturada por meio da ferramenta 5W2H.

6. PLANO DE AÇÃO

No plano de ação será aplicada a ferramenta 5W2H, para que os problemas citados na análise dos 5 Porquês recebam uma solução. O 5W2H será utilizado para compreender informações e ajudar na elaboração das ações a serem tomadas para cada problema, buscando organizar as atividades e facilitar a tomada de decisão em cada etapa, como podemos identificar no quadro abaixo.

Quadro 04 – Ferramenta 5W2H

| O QUE? | POR QUÊ? | QUEM? | QUANDO? | ONDE? | COMO? | QUANTO? |
|--|---|---|---|---------------------------|---|---|
| Falta de Padronização no Descarregamento | Falta de organização e identificação | Gestores do Time de Recebimento de Materiais em conjunto com time de inovação | Início: 01/02/2025 Fim: 01/07/2025 | Setor de Recebimento | Implementar sistemas automáticos e identificação da área | O valor financeiro custará R\$ 6.500 para adquirir o RPA (Robotic Process Automation) |
| Atraso na Conferência de Materiais | Processo manual com longo tempo de execução | Gestores do Time de Recebimento de Materiais em conjunto com time de inovação | Início: 01/02/2025 Fim: 01/07/2025 | Setor de Recebimento | Implementar um programa que contabilize a quantidade recebida através de um protocolo digital | O valor financeiro custará R\$ 5.000, para adquirir um sistema de protocolo digital |
| Falha no Gerenciamento | Comunicação ineficaz entre setores | Departamento de RH e Gerente de Materiais | Início: 01/02/2025 Fim: 01/07/2025 | Departamento de Materiais | Realizar treinamentos, definir processos e criar uma cultura organizacional com foco em melhoria contínua | Sem valor monetário diretamente agregado |

Fontes: Elaborado pelos autores, 2024

É evidente as prioridades encontradas no plano de ação, destaca-se a necessidade de padronizar o fluxo de descarregamento e a entrega dos materiais, investimento em software ou sistemas automáticos que atuam com melhor desempenho nas atividades e a participação efetiva da gestão em treinamento para os colaboradores para que melhorem seu desempenho, assim como



organizar e identificar o ambiente para adequação de materiais para que os demais setores não sejam afetados, uma ação que deve ser feita exclusivamente pela gestão. Para então diminuir o atraso, o impacto na qualidade e para que os materiais sejam recebidos nos seus prazos na produção.

7. RESULTADOS ESPERADOS

As ações tomadas para identificar os problemas no descarregamento de materiais na área de recebimento foram apresentadas como medida de melhoria para evitar que continue impactando o processo produtivo e os KPIs internos da empresa, desta forma proposta ficará à disposição da organização.

Atualmente o time de recebimento apresenta diversas falhas em relação a ordem de prioridades, padronização, organização e identificação. Gerando atrasos na entrega de materiais para inspeção na qualidade, o que gera um alto índice negativo para o setor e atraso na entrega para a linha de produção. E para que isso mude se faz necessário ações da gestão para que apliquem ideias e estratégias que melhore o fluxo e assim elimine os pontos negativos que atrasa o desenvolvimento da empresa.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste artigo, foi abordado a importância da gestão de processo e a padronização no setor de recebimento de materiais da empresa. De acordo com o estudo de caso, podemos compreender e destacar problemas no gerenciamento, recebimento, conferência, armazenamento, identificação e falta de padronização, que causa atrasos e impactos negativos para as áreas relacionadas.

Um dos fatores destacados é a falta de gerenciamento da gestão, a uma falha no planejamento e distribuição de atividades o que causa uma grande demanda para os colaboradores e falha no alinhamento das prioridades. É de extrema importância ter uma gestão bem estruturada que desenvolva as melhores metas e estratégias e realize o monitoramento.

Além disso, destacamos a necessidade de investimento em software e processos automatizados, a fim de melhorar o processo de recebimento, criar programas automáticos para receber, contabilizar os materiais e indicar o local correto para armazenamento após o descarregamento. Com isso podemos reduzir o tempo de conferência que atualmente é feito de forma manual e melhora visualmente a locação de cada material.

Outro aspecto abordado diz respeito a inspeção da qualidade, com a aplicação das propostas estabelecidas veremos a redução dos impactos negativos no KPI do setor da qualidade, que atualmente é impactado pelo atraso na entrega de materiais por parte do time do recebimento. Portanto é essencial estabelecer melhorias nestes processos, a fim de garantir excelência em todas as áreas da organização.

REFERÊNCIAS

[1] AUGUSTO, C.C. Ferramenta da Qualidade. 38f. Dissertação de Mestrado em Engenharia Mecânica. Escola Superior de Tecnologia de Abrantes, Abrantes, 2021



- [2] FENELON, F.V; SOUZA, J.S; LEITE, Y.G.S, Tópicos em Gestão da Qualidade: Modelos de gerenciamento de resultados - Volume 3, 1. Ed. Belo Horizonte – MG: Poisson, 2024
- [3] FONTES, A. de M.; SANTOS, A. C. do N.; LIBÓRIO, F. O. Modelagem de processos com o BPMN para a melhoria de processos acadêmicos do IFS. Brazilian Journal of Development, v. 6, n. 6, p. 41716–41728, 2020.
- [4] FREITAS, A.C; MARIANO, N.K; LEITE, Y.G.S, Tópicos em Gestão da Qualidade: Modelos de gerenciamento de resultados - Volume 3, 1. Ed. Belo Horizonte – MG: Poisson, 2024
- [5] GAMA, I. de S; SOUZA, D.C; LEITE, Y.G.S, Tópicos em Gestão da Qualidade: Modelos de gerenciamento de resultados - Volume 4, 1. Ed. Belo Horizonte – MG: Poisson, 2024
- [6] LIMA, R.S. G de. Gestão por processos: mapeamento e análise dos processos de compras da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Norte. 70f. Monografia de Graduação em Administração. Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro Ciências Sociais Aplicadas, Departamento de Ciências Administrativas. RN, 2022
- [7] LOPES, S.M; LEITE, Y.G.S, Tópicos em Gestão da Qualidade: Modelos de gerenciamento de resultados - Volume 4, 1. Ed. Belo Horizonte – MG: Poisson, 2024
- [8] MIRANDA, Y.S; LEITE, Y.G.S, Tópicos em Gestão da Qualidade: Modelos de gerenciamento de resultados - Volume 4, 1. Ed. Belo Horizonte – MG: Poisson, 2024
- [9] OLIVEIRA, J.S; LEITE, Y.G.S, Tópicos em Gestão da Qualidade: Modelos de gerenciamento de resultados - Volume 3, 1. Ed. Belo Horizonte
- [10] RIBEIRO, A.; OLIVEIRA, D.G.; SILVEIRA, G.H.; SILVA, H. dos S.; SANTOS, L.M.; SOLORZANO, N. de L.A.A, Proposta para reduzir o tempo do processo de recebimento de matéria prima e componentes em uma indústria do ramo de plásticos. Inova+ Cadernos de Graduação da Faculdade da Indústria, v. 1, n. 4, p. 395-426,2023
- [11] SILVA, Higor. A importância da gestão da cadeia de suprimentos na logística:2022. 16 folhas. Trabalho de Conclusão de Curso Graduação em Administração. Anhanguera, Guarulhos, 2022
- [12] TANIWAKI, S. de E.F. B; PAPANDRÉA, P.J, Recebimento de materiais na indústria: Uma revisão da literatura nacional. Revista Científica e-Locução, v11, ISSN 2238-1899, 2022