

DESCRIÇÃO DO USO DO FLUXOGRAMA COMO FERRAMENTA DE ADMINISTRAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO PRÁTICO

Nathália Ferreira Silva Cruz

Graduanda em Administração pela UniEVANGÉLICA – GO.

nathaliafscruz@gmail.com

Me. Juliana Luíza Moreira Del Fiaco

Professora Orientadora-UniEVANGÉLICA-GO

Juliana.fiaco@unievangelica.edu.br

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo avaliar a importância do uso do fluxograma como ferramenta de qualidade nas organizações, bem como as vantagens que a ferramenta pode oferecer para o ambiente de trabalho. Foi realizado um estudo de caso prático na empresa Comercial Barbosa, no segmento de distribuição de hortifrutigranjeiros na cidade de Anápolis – GO. Os resultados revelaram que o uso do fluxograma facilita a interpretação e contribui para a visualização do fluxo de trabalho, de maneira que permita analisar todo o processo, evidenciando os pontos fortes e fracos do método considerado, gerando vantagem competitiva para as organizações.

Palavras-Chave: Ferramentas da qualidade; Fluxograma; Fluxo de trabalho.

1. INTRODUÇÃO

O Comercial Barbosa, empresa com sede na cidade de Anápolis no estado de Goiás, atua no comércio atacadista de produtos alimentícios de hortifrutigranjeiros. Realiza entregas nos estados do Pará, Tocantins, Goiás e Mato Grosso. A maioria das cidades, onde estão os clientes do Comercial Barbosa são do interior, e varejistas, desde mercearias até supermercados. As vendas são realizadas via telemarketing e somente após a efetuação do pedido, são realizadas as compras, no método Cross Docking. Esse método permite concentrar no fluxo de mercadorias e não na armazenagem, isso acontece devido ao fato de receber a mercadoria e instantaneamente ser reorganizada para expedição, distribuídas por três rotas distintas.

A atividade principal da Distribuidora de hortifrutigranjeiros L. F. Eireli, (razão social) é o comércio atacadista de frutas, verduras, legumes e raízes

frescas, como atividade secundária, a empresa fornece o transporte rodoviário da carga.

O Comercial Barbosa, (nome fantasia) conta com treze colaboradores registrados, e alguns funcionários são terceirizados, sendo eles segmentados em setores distintos; Comercial, contando com os vendedores internos e o pessoal de marketing, responsável por promoções, bonificações e fidelizações de clientes; Administrativo, responsável pelo financeiro da organização, como contas a pagar, contas a receber, e faturamento de notas fiscais e alvará de liberação do transporte; Operacional, conta com o setor de compras, recebimento de mercadoria, montagem da carga, embalagem de produtos e expedição de mercadorias; Transporte, responsável pela manutenção da frota e roteirização. Localizado no bairro Setor Residencial Pedro Ludovico, Rua Maria Carlota dos Santos, em Anápolis-GO.

A história do surgimento da empresa começa em 1988 quando o proprietário e o seu sócio fundaram juntos o Comercial Silva. As primeiras atividades comerciais foram iniciadas a partir dela, com vendas em atacado e varejo na cidade de Anápolis e cidades mais próximas, com o infeliz falecimento de um dos sócios, e com o significativo crescimento da empresa houve uma necessidade de desagregar parte dos negócios para que não ficasse sobrecarregado para o único dono.

Ele então, em 2012, decidiu dividir sua organização para seus três herdeiros, dando origem a RB Distribuição; Royal Distribuidora e ao Comercial Barbosa, empresa em questão. As empresas originadas do Comercial Silva fariam apenas as vendas externas, em atacado. Após a divisão das rotas, o proprietário do Comercial Barbosa, assumiu as linhas que entregam para o estado do Tocantins, Mato Grosso e algumas cidades do Pará.

Diferente da gestão administrativa do proprietário, o filho agregou valor aos seus produtos e definiu processos, contribuindo diretamente no crescimento da empresa. Ele refrigerou toda a frota, e pessoalmente viajou em cada rota para conhecer e captar novos clientes, isso fez com que o relacionamento da empresa com os clientes se tornasse bem mais próximo. Além da fidelização, o faturamento e a carteira de clientes também cresceram muito.

O fluxograma é uma ferramenta de qualidade bastante utilizada pela empresa. O objetivo desse estudo é evidenciar essa ferramenta e todas as vantagens que podem trazer para as organizações.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

A necessidade da otimização de processos, aumento da produtividade e redução de custos, sempre está em pauta nas organizações. Existem algumas técnicas de representação gráfica que permitem visualizar e analisar sistemas e processos de forma clara e objetiva. Uma das técnicas mais utilizada universalmente é o fluxograma, que apresenta através de símbolos convencionais o procedimento normal de trabalho (OLIVEIRA, 2002).

Segundo Oliveira (2002), o objetivo do fluxograma é evidenciar a sequência de um trabalho. O autor cita uma série de vantagens com o uso da ferramenta, como a visualização integrada do real funcionamento, levantamento de análise de qualquer método administrativo, leitura simples e lógica através de simbologias, identificação de pontos fracos e pontos fortes do método considerado. Ou seja, é possível perceber falhas de diversas natureza analisando o fluxograma.

Há uma variedade de símbolos e técnicas que podem ser utilizados na confecção do fluxograma. De forma generalizada, os fluxogramas simples são construídos de cima para baixo, e da direita para a esquerda, e as operações devem ser numeradas. No fluxograma sintético, todas as informações são abrangentes, não há cargos, títulos ou localização das atividades. O fluxograma de bloco, também apresenta uma forma reduzida, porém com um fluxo alternativo, quando existir, pode estabelecer se o processo é negativo ou positivo, e uma terceira característica é que os passos das atividades podem ser escritos dentro do símbolo (CRUZ, 2013).

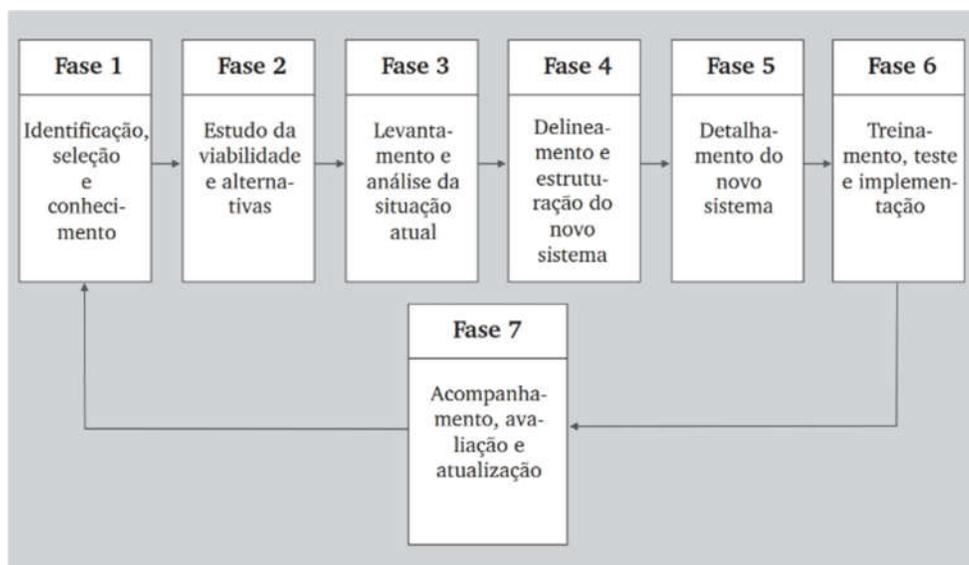
São exemplos de símbolos do fluxograma vertical: operação, transporte, controle, espera e arquivo. Criado por um engenheiro, a ferramenta se mostra eficiente para levantamento e análise de rotinas. Os símbolos utilizados nesse tipo de fluxograma são padronizados pela ASME (American Society of Mechanical Engineers), permitindo que profissionais de países diferentes

entendam a representação gráfica. Além dos tipos que foram apresentados existem outros tipos de fluxograma, porém de pouco conhecimento, salienta Cruz (2013).

3. METODOLOGIA

Oliveira (2019) estabeleceu sete fases da metodologia de implementação de métodos administrativos afim de proporcionar uma visão a longo prazo de forma integrada no desenvolvimento dos trabalhos entre a área de sistemas, organização e métodos.

FIGURA 01: Sete fases da metodologia de levantamento, análise, desenvolvimento e implementação de métodos administrativos.



FONTE: OLIVEIRA, 2019.

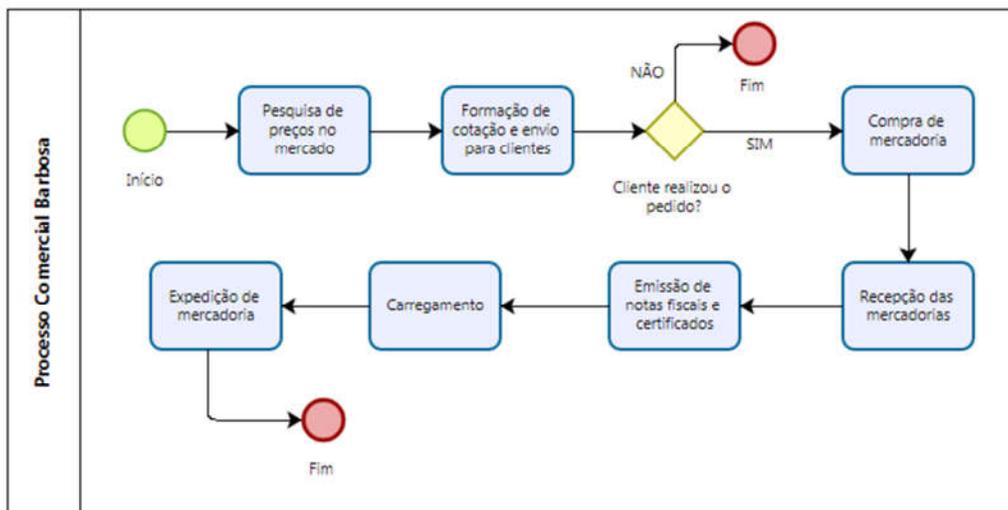
A fase 1 consiste em identificar o método ou ferramenta a ser analisada, selecionando o que melhor atender aos interesses da empresa. Fase 2, estabelecer se é a melhor escolha baseando-se nas características e necessidades específicas da organização. Em seguida, fase de levantamento detalhado da situação atual, por meio da observação pessoal. Definição do objetivo da ferramenta implantada e detalhamento da implantação. Fase 6,

teste e treinamento. Por fim, fase 7, acompanhamento e avaliação do funcionamento para comparar os resultados alcançados.

4. ANÁLISE DA APLICAÇÃO DA FERRAMENTA

A utilização do fluxograma como ferramenta apresenta mais pontos positivos do que negativos para a organização. A visualização integrada permite uma rápida e clara leitura, facilitando a análise do método administrativo utilizado, desde o mais simples ao mais complexo, do mais específico ao de maior abrangência.

FIGURA 02: Fluxograma do processo geral da empresa.



FONTE:

A Figura 02 é um exemplo de um fluxograma convencional, demonstra de modo geral os processos da empresa. O símbolo redondo de cor verde simboliza o início da atividade, iniciando com as pesquisas de preços no mercado, passando pelas compras até a expedição de mercadoria, o símbolo redondo de cor vermelha simboliza o final da atividade. Mediante os problemas enfrentados pela organização, ao analisar o fluxo atual, percebe-se exatamente em qual atividade de todo o processo se instala o erro ou acerto. Questões podem ser levantadas com mais facilidade; como a ausência de alguma atividade essencial, ou uma que não agrega valor.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho objetivou evidenciar o uso do fluxograma como ferramenta no auxílio de gestão de empresas. O levantamento da literatura sobre os conceitos da ferramenta, bem como a sua importância e suas vantagens mostram que o objetivo foi alcançado.

O fluxograma é uma ferramenta bastante utilizada, uma representação da sequência das atividades de um processo com o objetivo de evidenciar os problemas ou oportunidades, garantindo a qualidade e o aumento produtivo da empresa. Uma vez que, mediante a identificação e diagnóstico de qual etapa está o gargalo seja possível corrigir os erros apresentados, ou utilizar técnicas de otimização para melhorar os processos, se indica o uso da ferramenta.

REFERÊNCIAS

CRUZ, Tadeu. **Sistemas, organização & métodos:** estudo integrado orientado a processos de negócio sobre organizações e tecnologias da informação. Introdução à gerência do conteúdo e do conhecimento. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas, organização e métodos:** uma abordagem gerencial. 21. ed. São Paulo: Atlas, 2019.