



FACULDADE DE TECNOLOGIA DE AMERICANA "MINISTRO RALPH BIASI"  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA

JESSEANE LIMA FERNANDES

**RELATÓRIO TÉCNICO DE PROJETO DE MELHORIA NA EMPRESA**  
**J. L. FERNANDES TELEMARKETING**

Americana, SP

2024



FACULDADE DE TECNOLOGIA DE AMERICANA "MINISTRO RALPH BIASI"  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA

JESSEANE LIMA FERNANDES

**RELATÓRIO TÉCNICO DE PROJETO DE MELHORIA NA EMPRESA  
J. L. FERNANDES TELEMARKETING**

Trabalho de Conclusão de Curso desenvolvido em cumprimento à exigência curricular do Curso Superior de Tecnologia em Logística, sob a orientação Prof. Me. Adalberto Zorzo.

Área de concentração: Gestão da Qualidade

Americana, SP

2024

## FICHA CATALOGRÁFICA – Biblioteca Fatec Americana Ministro Ralph Biasi- CEETEPS Dados Internacionais de Catalogação-na-fonte

FERNANDES, Jesseane Lima

Relatório Técnico de Projeto de Melhoria na Empresa J.L. Fernandes Telemarketing. / Jesseane Lima Fernandes – Americana, 2024.

30f.

Relatório técnico (Curso Superior de Tecnologia em Logística) - - Faculdade de Tecnologia de Americana Ministro Ralph Biasi – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza

Orientador: Prof. Ms. Adalberto Zorzo

1. Banco de dados 2. Qualidade 3. Telemarketing. I. FERNANDES, Jesseane Lima II. ZORZO, Adalberto III. Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza – Faculdade de Tecnologia de Americana Ministro Ralph Biasi

CDU: 681.3.07

658.56

681.85

Elaborada pelo autor por meio de sistema automático gerador de ficha catalográfica da Fatec de Americana Ministro Ralph Biasi.

JESSEANE LIMA FERNANDES

**RELATÓRIO TÉCNICO DE PROJETO DE MELHORIA NA EMPRESA**

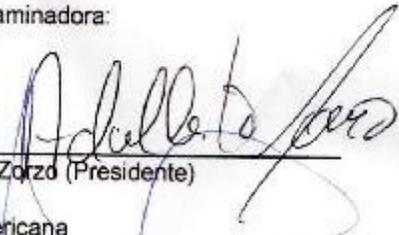
**J. L. FERNANDES TELEMARKETING**

Trabalho de graduação apresentado como exigência parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Logística pelo CEETEPS/Faculdade de Tecnologia – FATEC/ Americana.

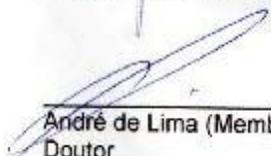
Área de concentração: Gestão de qualidade

Americana, 01 de Outubro de 2024.

Banca Examinadora:

  
\_\_\_\_\_  
Adalberto Zorzo (Presidente)  
Mestre  
Fatec Americana

  
\_\_\_\_\_  
João Francisco Favoreto (Membro)  
Mestre  
Fatec Americana

  
\_\_\_\_\_  
André de Lima (Membro)  
Doutor  
Fatec Americana

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço aos meus pais e familiares por todo carinho e apoio que sempre me dedicaram e pelo incentivo aos meus estudos e formação acadêmica.

Ao meu orientador Prof. Me. Adalberto Zorzo pelos ensinamentos, pela dedicação e empenho, na orientação deste trabalho.

Aos professores e membros do corpo técnico administrativo da Faculdade de Tecnologia de Americana “Ministro Ralph Biasi” pelos ensinamentos, pela convivência e pelos bons momentos vividos durante minha graduação.

## RESUMO

Este trabalho apresenta um projeto de melhoria implementado na empresa J. L. Fernandes Telemarketing, com foco na gestão da qualidade. O objetivo do trabalho foi identificar e solucionar problemas nos processos da empresa, buscando otimização e aumento da eficiência. Para tanto foi realizado um mapeamento detalhado dos processos da empresa, identificando as etapas, responsáveis e indicadores de desempenho. Através da análise do mapeamento, foram identificados os gargalos e pontos de ineficiência nos processos. A metodologia utilizada neste trabalho baseou-se em pesquisa bibliográfica em artigos e livros, buscando soluções para os problemas identificados. Através do mapeamento dos processos da empresa, foi elaborado um novo fluxo de trabalho. A implementação do novo fluxo de processos proporcionou à organização uma melhor compreensão das atividades executadas, abrindo caminho para novas perspectivas de otimização. A gestão eficaz exige o mapeamento e a compreensão aprofundada dos processos, a aplicação de ferramentas da qualidade e a busca incessante por aprimoramentos.

**Palavras-chave:** Melhorias. Fluxo de processos. Mapeamento de processo.

## **ABSTRACT**

*This report presents an improvement project implemented at the company J. L. Fernandes Telemarketing, focusing on quality management. The objective of the report was to identify and solve problems in the company's processes, seeking optimization and increased efficiency. To this end, a detailed mapping of the company's processes was carried out, identifying the steps, those responsible and performance indicators. Through mapping analysis, bottlenecks and points of inefficiency in the processes were identified. The methodology used in this work was based on bibliographical research in articles and books, seeking solutions to the problems identified. By mapping the company's processes, a new workflow was created. The implementation of the new process flow provided the organization with a better understanding of the activities performed, paving the way for new optimization perspectives. Effective management requires mapping and in-depth understanding of processes, the application of quality tools and the incessant search for improvements.*

**Keywords:** *Improvements. Processes flow. Process mapping.*

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Fluxograma .....	12
Figura 2 - Organograma .....	20
Figura 3 - Fluxograma de processo.....	23
Figura 4 - Fluxograma de Processos proposto.....	25

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	9
1.1 Problema e delimitação da área pesquisada .....	9
1.2 Objetivos .....	9
1.3 Justificativa .....	10
1.4 Metodologia .....	10
2.FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	13
2.1 Qualidade .....	13
2.2 Ferramenta da Qualidade .....	15
2.3 Mapeamento e Fluxo de processo.....	17
3.Regra (LGPD) .....	20
4. CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO .....	20
4.1 Área ou Setor do Problema Observado.....	21
4.2 Situação antes da Intervenção .....	21
5. APÓS A INTERVENÇÃO .....	24
5.RESULTADO E DISCUSSÃO .....	26
REFERÊNCIAS .....	27

## 1 INTRODUÇÃO

No cenário empresarial contemporâneo, a eficiência e a precisão na gestão de dados são fundamentais para o sucesso de uma organização. Em busca desses objetivos, a automação de relatórios se destaca como uma ferramenta indispensável e capaz de otimizar processos, reduzir custos e erros e proporcionar uma visão mais abrangente e detalhada das atividades corporativas. Neste contexto, este relatório propõe uma análise aprofundada sobre a implementação de sistemas automatizados de relatórios na empresa, bem como as melhorias resultantes das iniciativas para a prestação de contas e a tomada de decisões estratégicas.

### 1.1 Problema e delimitação da área pesquisada

Após a análise foram identificados os gargalos da empresa que compreende o controle manual das informações, seja de cadastro de contribuintes realizados de forma manual em fichas e cadernos, preenchimento de recibos de pagamentos manuais e sendo a segunda via entregue em papel via *motoboy*.

Atualmente a manipulação das informações são todos manuais, como a primeira via do recibo ficando na empresa onde as informações são digitadas em uma planilha de *Excel* para realização do faturamento e após essa, esta é enviada ao escritório de contabilidade, por se tratar de um processo manual aumenta a possibilidade de erros e divergências de informações.

A problemática está na realização manual dos processos que além do exposto acima podem trazer complicações administrativas e contábeis.

### 1.2 Objetivos

O objetivo deste trabalho foi aprimorar os processos da empresa, como diminuir o trabalho repetitivo de cadastro de fichas e a perda de informações, através da implementação de um banco de dados a qual será digitalizado as informações que seria nas fichas, sendo atualizado automaticamente as informações como datas para gerar recibos, facilitando acesso às informações que a empresa necessitar, planilhas de controle de informações, de contabilidade e relatórios gerenciais.

Esse aprimoramento, facilitará a rastreabilidade das informações, evitará erros manuais, retrabalhos, perda de informações e otimização de tempo, como facilitará a consulta de dados e a geração de relatórios gerenciais para tomada de decisões.

### **1.3 Justificativa**

A justificativa para este relatório é fornecer informações gerenciais qualitativas e quantitativas para a alta administração e os departamentos responsáveis pela gestão financeira e o operacional da empresa, contribuindo para uma cultura organizacional mais orientados por dados e uma prestação de conta mais eficaz.

Sendo assim a empresa vai conseguir ter fácil acesso as informações dos cadastros, conseguindo através dos mesmos o controle de estoque melhorando a produtividade, ter relatórios gerenciais para melhorar as tomadas de decisões, podendo ter uma ampla visão da previsão da demanda.

Importante lembrar que o fato de as informações serem processadas pelo sistema, evitara erros e reduzirá o tempo necessário para a entrega dos dados, além do fato de ser mais confiável pois não ocorreu manipulação manual.

Além de tudo com o mercado cada vez mais competitivo a empresa vê a necessidade de começar a se atualizar, no momento também está em vista atender, mas um, cliente aumentando assim o trabalho da empresa.

### **1.4 Metodologia**

A pesquisa bibliográfica, segundo Neto (2012), trata-se de elaborar uma pesquisa baseada em material de vários autores publicados, em livros, artigos periódicos, dicionários, enciclopédias, impressos diversos, publicações periódicas, revistas e jornais e de material disponível na internet, auxiliando o pesquisador a ter mais informações sobre o conteúdo a ser investigado. Através dessa pesquisa é possível desvendar, recolher e analisar as principais atribuições sobre um determinado fato, assunto ou ideia.

Nas palavras de Marconi e Lakatos (2009) é uma averiguação de todas as bibliografias que já foram publicadas por outros autores por meio de livros, revistas, publicações avulsas e impressos, portanto, uma pesquisa bibliográfica pode ser considerada como primeiro passo de uma pesquisa científica, permitindo que o pesquisador consiga compreender o tema a ser pesquisado e ter um reforço de suas análises em suas pesquisas e manipulação de suas informações.

Como aponta Severino (2007) a pesquisa bibliográfica é realizada a partir de registros encontrados decorrentes de pesquisas que já foram feitas por outros autores devidamente documentadas e registradas em diversos materiais. E assim desenvolver as suas pesquisas com a contribuições de estudos feitos por outros autores.

Segundo Souza (2014) mapeamento de processo é estrutura onde se esboça em gráficos um processo ou uma área de uma organização com o propósito de examinar esses processos, sendo que o mapeamento de processos e a ilustração de processos se difere na apresentação onde um se apresenta a ilustração as atividades com a finalidade de estabelecer novas particularidades enquanto o outro é o ato de demonstrar graficamente os processos.

É importante lembrar que para realizar esse mapeamento tem que ser apresentado em formas de gráficos em modelo padrão as fases ou atribuições que compõem esses métodos usando modelo de cronometragem nas realizações e o formato tem que permitir analisar cada uma das fases permitindo identificar e demonstrar os processos que estão ligados. Esses dados permite a empresa ser mais eficaz, aperfeiçoando os processos e eliminando etapas desnecessárias que não agregam valores ao cliente, diminuindo imperfeições e a perda na qualidade de seus processos.

A empresa que trabalha com uma estrutura organizada, terá uma redução de custo, uma boa produtividade com melhor qualidade, melhor satisfação do cliente alcançando resultado das metas e objetivos esperados. Mapeamento de processo de acordo com Carpinetti (2016) é desenhar exatamente a maneira como uma organização rela funciona. Onde mostrará graficamente como se relaciona os elementos e atividades de uma empresa através de um mapa de atividades, essa técnica ajuda o gestor compreender melhor os processos e ter um conhecimento sobre as operações, sendo muito útil para a tomada de decisões em aplicar as melhorias.

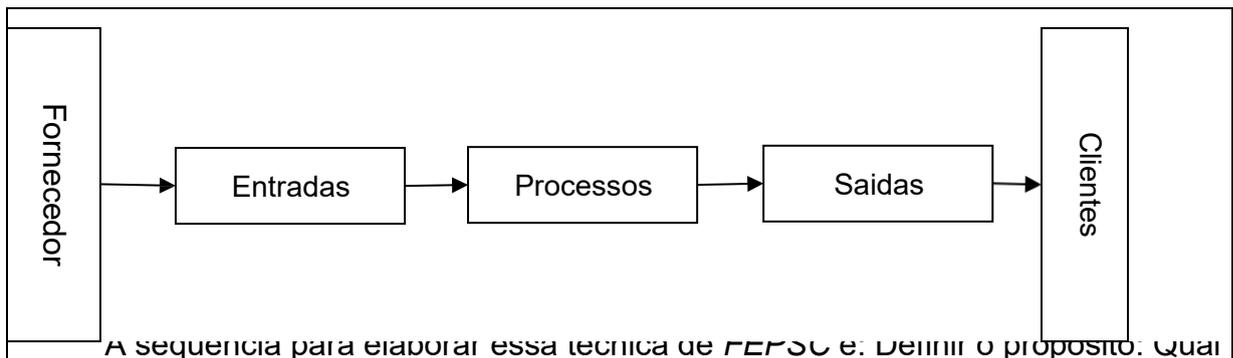
Para ser um modelo completo de mapeamento de processo tem que apresentar como as atividades são desenvolvidas na empresa tendo em vista os seguintes aspectos: Funcionais que detalha o que precisa ser feito; Sequências e lógicas que detalha comportamento, o “COMO” e “QUANDO”; Informação que detalha materiais que serão aproveitados, abicados e a ligação entre eles; organizacionais que cita os encarregados (QUEM) pelas tarefas. Outra ferramenta também utilizada para demonstrar todo o processo a ser realizado desde o início, que começa na entrada do material pelo fornecedor, o processo realizado nas etapas, a saída desse material até os clientes é o Diagrama *Input –Output*.

Para Carvalho e Paladini (2012) mapeamento de processo é ter um acesso direto com todas as atividades realizadas e pessoas envolvidas no centro de trabalho,

permitindo conhecer com detalhe e profundidade todas as operações. Mas para fazer esse mapeamento certo é necessário fazer uma averiguação no local das atividades e que os envolvidos possam participar de uma entrevista em que relatariam informações pertinentes ao mapeamento de processo.

A pessoa que for comandar o mapeamento de processo tem que compreender os conteúdos utilizados nos processos e sistema, compreender os elementos do *FEPSC* que são os fornecedores, *INPUT*, processo, *OUTPUT*, cliente final e saber também como aplicar ao seu próprio processo, precisa compreender o que é valor para a empresa e cliente, entender como aplicar os ganhos obtidos através das etapas do processo para então usar na área que mais trará benefícios. O mapeamento de processo consiste em fases, a primeira técnica a ser utilizada chama-se *FEPSC* onde você acompanha o início e o fim das atividades, referindo-se ao fornecedor, entrada, processo e cliente. Conforme é possível verificar na Figura 1.

Figura 1- Fluxograma



Fonte: adaptada de Paladini e Carvalho (2012)

O motivo do processo:

Qual o objetivo desta atividade?

Qual a solução?

Estudar as saídas:

Qual mercadoria é feita nesta atividade?

Quais são as retiradas?

E em que momento se conclui?

Obter informações dos clientes:

Quem utiliza os produtos desses processos?

Quais são os concentradores?

Avaliar entradas e fornecedores:

Onde é coletado os dados a qual você utiliza?

Quem fornece o produto?

O que entregam?

O que prejudica o desenvolvimento do processo?

Quais o impacto terá no processo e nos resultados?

Apontar as etapas do processo qual o destino de cada entrada?

Que transformação acontecem nas atividades?

Essa técnica pode ser usada em todo o tipo de atividade, pode ser ela continua ou único.

## **2.FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 Qualidade**

Segundo Carpinetti (2016) qualidade é o termo mais usado pela comunidade e organizações em conjunto com o vocabulário produtividade, competitividade e integração. Porém encontra-se erros no uso desse conceito pois muitas vezes relacionam qualidade e seu uso generalizado para descrever produtos muito diferentes. Sendo assim muitos acham que está relacionada a particularidades específicas ou a conservação.

Mas, Carpinetti (2016), adiciona que a ISO segue este conceito ao estabelecer que qualidade é o nível de um conjunto de particularidades que cumpre os objetivos. Observando esse conteúdo, vimos que existem vários aspectos que ligam qualidade ao produto. Por ter muitos atributos ou padrões de qualidade do produto é necessário simplificar agrupando por desempenho técnico ou funcional, facilidade ou conveniência de uso, disponibilidade, confiabilidade, manutenibilidade, durabilidade, instalação e orientação de uso, assistência técnica, interface com o usuário, interface com o meio ambiente, estética, qualidade percebida e imagem da marca (CAPRPINETTI, 2016).

Sendo citado como aspectos também as mudanças, pois sempre que inovamos precisamos pensar na satisfação do cliente, levando as práticas de gestão de qualidade onde os produtos começaram a passar por uma inspeção de qualidade através de técnicas estatísticas, sendo assim a partir da década de 50 as práticas de gestão da qualidade conseguiram uma nova importância estendendo para fases

montante e jusante do período de produção, abrangendo toda empresa. Os mentores que colaboraram com suas convicções foi Juran, Feigenbaum, Deming e Ishikawa (CARPINETTI, 2016).

Mas, para Carpinetti e Gerolamo (2019) a gestão da qualidade progrediu ao longo do século XX passando por quatro fases importantes sendo a inspeção do produto, o controle do processo, os sistemas de garantia da qualidade e a gestão da qualidade total ou gestão estratégica da qualidade. As respostas fundamentais desse avanço foi o gerenciamento completo da qualidade e os sistemas a administração da qualidade da ordem ISO 9000 que é amplamente escolhida por várias empresas no Brasil e no exterior, como meio das organizações alcançar ou ampliar a competitividade. Já no ano de 1950 a qualidade do produto era vista como sinônimo de um produto perfeito

Dessa forma o final do planejamento e processo teriam um resultado perfeito de acordo com o fabricante. Apesar da visão product-out ter muitas opiniões contrárias pois não olhava para as necessidades do cliente foi muito usada pós-guerra, porque o mercado tinha um perfil de comprador e não de vendedor. Mas com a passagem dos anos notou que qualidade deveria relacionar não só no nível de procedimento excelente, mas também ao grau de adaptação as preferências do cliente passando então a ser conhecida como satisfação do cliente a adaptação para o produto a forma de utilizar (CARPINETTI; GEROLAMO, 2019).

A ISO caracteriza qualidade ao nível que um grupo de atributos cumprem seus objetivos. Até o meio do século passado o desempenho da gestão da qualidade era focado para averiguação e monitoramento da consequência das etapas de produção, para assegurar a conformidade dos efeitos com os objetivos pedidos, mas restringida a etapa de fabricação. Sendo que nas últimas décadas ganhou uma nova perceptivas estendendo para os estágios mais a montante e jusante do ciclo de produção, envolvendo toda a empresa. Sendo um dos mentores Juran que reestruturando o conceito de qualidade, observou que a adaptação do produto ao utilizar necessitava de diversas ações (CARPINETTI; GEROLAMO, 2019).

Ainda falando de qualidade Carpinetti e Gerolamo (2019) menciona a colaboração de Feigenbaum que em 1951 onde através de seu livro controle da qualidade total afirmou que as ações de controle da qualidade é controle de projeto, controle de material recebido, controle de produto e estudo de processos especiais. Eles determinaram que para o cliente ficar satisfeito com as adaptações no produto é

necessária uma união de ações ao longo da cadeia produtiva essas afirmações foram fundamentais no aparecimento anos depois de sistemas de garantia da qualidade que mudaram para os atuais sistemas de qualidade.

Deming no ano de 1950 também contribuiu colocando a atenção dos administradores na situação gerenciais ele focava a importância da liderança, o comprometimento, a educação e a capacitação para a qualidade, voltando a atenção para estar sempre melhorando a qualidade por meio dos processos, encontrando erros e causas, pensando na melhoria, programando e realizando ações para depois examinar os resultados, começando o ciclo.

PDCA uma técnica de gestão que afirma várias teorias importantes, como atitudes tomadas amparadas em elementos, circunstâncias conhecidas desde o momento das falhas.

Mas, para Paladini e Pacheco (2012) qualidade é um conceito usado no dia a dia, com diferentes significados para cada pessoa, por isso dificilmente terá a mesma conclusão. Após muitas pesquisas feitas em ambiente corporativo e na literatura, relacionou cinco condutas diferentes da qualidade que são: transcendental, baseada no produto, baseada no usuário, baseada na produção, baseada no valor. Mas a definição de qualidade mudou muito ao longo dos anos, desde uma fácil realização nos métodos de manufatura, voltada para gerar pequenas melhorias específicas, sendo assim qualidade ficou conhecida como um dos elementos importantes na administração de uma empresa, tornando um ponto crítico para a continuidade das empresas produtivas, pela consolidação de bens tangíveis, serviços, e processo nos mercados e de pessoas pelos seus diferenciais de atuação.

Essa nova visão de conceito e da atuação básica de qualidade acontece justamente do aumento da competitividade que abrangem o espaço em que atuam pessoas e empresas. Como podemos perceber não só cria uma visão grande do assunto, mas relaciona uma função de extrema relevância no processo administrativo das empresas (PALADINI; PACHECO, 2012).

## **2.2 Ferramenta da Qualidade**

Segundo Paladini e Pacheco (2012) ferramenta da gestão da qualidade tem uma função muito importante na aplicação prática dos princípios e definições que qualifica esse setor. Elas garantem a completa efetividade da estrutura conceitual e dos procedimentos básicos da administração da qualidade. Por isso é verdade que a

uniformidade conceitual e a extensa concordância de suas ideias, tem sido cruciais no sucesso da gestão da qualidade, é verídico que as ferramentas em conjunto com elas formam os aspectos padrões que permitem o uso desses pressupostos. Sendo essas ferramentas encarregadas pelo êxito do setor.

E para Paladini e Pacheco (2012), a segurança que qualifica as definições básicas do setor sucede tanto da organização teórica serve de suporte a elas, quanto a absoluta concordância das principais teorias que fizeram a gestão da qualidade um ato importante no comando das empresas produtivas de várias áreas, de vários aspectos ou de vários ambientes. Conceitualmente, são ferramentas simples para escolher, para estabelecer ou analisar modificações no desenvolvimento produtivo, por meio de investigações concretas de partes bem estabelecidas neste processo. Claramente, o foco das melhorias é gerar benfeitorias.

Mas as ferramentas sozinhas não geram melhorias e nem estabelece modificações, pois o que realmente faz é instruir a atividade do usuário. Por tanto quase todas as ferramentas produzem mecanismos simples de avaliação de atividades criadas, permitindo o usuário entender, aos poucos, como acontece as modificações na execução das etapas (PALADINI; PACHECO, 2012).

Ainda em Paladini e Pacheco (2012), menciona que as ferramentas geralmente incluem técnicas, em forma de diagramas ou gráficos, métodos numéricos, maneiras para o progresso das tarefas, estratégias para o desempenho das pesquisas ou para toda de decisão, elaboração estipuladas de propostas ou instruções, planos simples de ação, normas de desempenho ou de efetivação, programa de tarefas, sistema de operação, entre outros. De modo, mais abrangente, ferramentas são técnicas organizada de forma consistente para possibilitar a identificação dos progressos que podem ser realizados, em locais estipulados no processo produtivo.

De acordo, com Carpinetti (2016) a transformação da qualidade ocorreu em tempos passados, onde trouxe o aparecimento de várias estratégias para administrar a qualidade do produto e as etapas nas atividades de produção da cadeia interna de valor. Sendo as mais simples ferramentas da qualidade usada com o propósito principal de contribuir para o desenvolvimento da benfeitoria contínua, ou seja, no reconhecimento das razões essenciais, reconhecimento das adversidades, investigação da circunstância propondo a eliminação ou a diminuição dos problemas, aplicação e a demonstração dos resultados, ou seja, as ferramentas da qualidade são usadas para ajudar a melhorar as ações dentro dos processos.

Para ajudar nessas ações as ferramentas desenvolvidas e classificadas como ferramentas da qualidade foi: a Estratificação; Folha de verificação; gráfico de Pareto; Diagrama de causa e efeito; Histograma; Diagrama de dispersão; gráfico de controle. Outras bastante usadas são a ,5S; Mapeamento de processo; 5W1H (O que, por que, Onde, Quando, Quem, Como) (CARPINETTI, 2016).

Mas para fabris (2022) com o desenvolvimento da gestão da qualidade algumas técnicas se revelaram pela sua efetividade, entre elas sete que ferramentas que foram criadas por conhecedores e com o passar do tempo conhecidos como “gurus da qualidade”.

As técnicas de qualidade contribuem para a coleta, especificação, investigação e exibição de fatos, previsão e na resolução das adversidades prováveis, sendo que boa parte das adversidades podem ser solucionadas com as ferramentas da qualidade, pois são métodos feitos com o propósito de mensurar, examinar, e determinar soluções, para solucionar adversidades que aparecem influenciando na boa atuação das etapas do processo. Sendo as ferramentas em especial análise de Pareto, Diagrama de causa e efeito, histograma, falhas de controle, diagrama de escala, gráficos de controle e fluxo de controle (FABRIS, 2022).

### **2.3 Mapeamento e Fluxo de processo**

Segundo Santos et al., (2015), o mapeamento é um conjunto de atividades, elaboradas por pessoas que trabalham na mesma empresa. Nesse contexto, os métodos e tarefas só devem existir se agregaram valores as tarefas da organização. Mas precisam que as tarefas como os processos se comuniquem entre si. A maior parte dos procedimentos podem ser melhorados, se alguém refletir em uma forma de realizar e executar de maneira eficiente. Por se definir como parte importante para o gerenciamento e transmissão o mapeamento de processo pode também autorizar a diminuição de gastos na prestação de serviço, diminuição das falhas de associação entre sistemas e aperfeiçoamento do sucesso da empresa. É uma ótima técnica também para facilitar uma excelente compreensão dos processos reais e excluir ou mostrar de forma simples os que precisam de alterações.

Mapear os processos terá o início e o fim, demonstrando erros e informações sobre toda a atividade na organização, permitindo, o gestor entender os erros, corrigir, aplicar as técnicas de melhorias, e tomar decisões. Mapeamento de processo é a representação, de como as ações se associam com as outras dentro de um processo,

é uma técnica gerencial analítica e de comunicação que tem como propósito auxiliar a aperfeiçoar as atividades ou instalar uma nova estrutura voltada para as atividades (SANTOS ET AL., 2015)

Mas, para Carvalho e Paladini (2012), mapeamento de processo é uma ferramenta essencial dentro da gestão por processos. Essa ferramenta é importante que permite para que sejam vistas com especificações a profundidade de todas as ações que acontecem no decorrer da confecção de um produto ou a realização de um serviço.

No cotidiano de uma organização todos as alterações que decorrem no processo por causa do insumo, dos trabalhadores ou assistência de equipamentos, despertam adaptações no processo, que que com o período vão gerando novos métodos, novas estratégias, direções, alterando os processos primários (CARVALHO; PALADINI, 2012).

Mas para ter um mapeamento certo, é necessário realizar a pesquisa das tarefas seja feita no lugar onde as atividades são desenvolvidas e que todos envolvidos participem. O mais importante é que as pessoas que vão realizar o mapeamento, tenham conhecimento e prática. A primeira etapa a ser feita no mapeamento de processo é determinar os limites do processo que será pesquisada, onde inicia e finaliza as atividades (CARVALHO; PALADINI, 2012).

E de acordo com Correia, Leal e Almeida (2002) mapeamento de processo é uma técnica de visibilidade total e decorrente entendimentos de ações realizadas num procedimento, com uma associação entre elas e o processo, ou seja, mapeamento é uma ferramenta utilizada para especificar o processo de negócio ressaltando os dados, cruciais que levam a sua atitude presente. Sendo que a ferramenta de mapear o processo tem como propósito auxiliar para melhorar os processos atuais, ou aplicar estabelecendo uma nova ordem orientada para os processos, aplicada a ferramenta é possível ter uma averiguação da estrutura levando a diminuição dos gastos na produção de produtos e serviços, a diminuição de erros de incorporação entre sistemas e aperfeiçoamento do desempenho da empresa, mas também é ótima para permitir o fácil entendimento dos processos existentes e excluir ou esclarecer aqueles que precisa de transformação .

Segundo Fabris (2022) fluxograma é uma ferramenta de demonstração gráfica que usa ícones antecipadamente ajustados, autorizando a definição clara e exata do curso ou prosseguimento de um processo, como a averiguação e redesenho, usando

ícones com o propósito de mostrar o início, meio e fim das etapas. Pois o fluxograma de processo é feito examinando pontos ou áreas problemáticas, que não eram observadas no cotidiano, assim essas áreas podem ser aprimoradas e processo pode ser aperfeiçoado.

Mas segundo, Santos et al., (2015) menciona que o fluxograma de processos é compreendido como uma técnica de gestão empresarial, ótima para desenhar e compreender o desempenho interior e exterior de ligação entre os processos organizacional. No que se refere a visibilidade os fluxogramas manifestação ilustração planejada, que apontam cada passo, usadas em fases de projetos ou até para explicar um processo que está sendo pesquisados. O fluxograma exhibe a continuação operacional do progresso, ele adapta-se para retratar o trabalho que está sendo feito, seguido das etapas importante para sua concretização, distância trilhada de registros, quem está fazendo o trabalho e como ele decorre entre os participantes deste processo.

Em alguns termos fluxogramas são esquemas claros para registrar números ou processos de forma evidente, menciona que fluxograma é alma do mapeamento de processo pois é um método gráfico representando em forma de símbolos diferentes elementos de um processo que existe ou novo, indicando um mapa (SANTOS ET AL., 2015).

Mas, segundo Carvalho e Paladini (2012) o fluxograma é considerado o uma técnica obrigatória em qualquer sistema de programação computacional, sendo sua definição simplesmente uma interpretação gráfica dos passos, pelas quais decore um método. Tanto no programa computacional, como na gestão da qualidade, o fluxograma possibilitam uma visibilidade de como um método procede, trazendo um ágil conhecimento dos atributos de desempenho deste processo.

Referindo de outra forma, a aplicação do fluxograma atribui a definição do fluxo de ações de um processo. A ordenação do fluxo possibilita tanto uma visão geral do processo quanto pode evidenciar operações ou decisões críticas. Certificam, também que sejam apontadas, acontecimentos nas quais interseção de vários fluxos ou casos em que as tarefas elaboradas em paralelo podiam ser juntadas, ou ainda indicar quais as sucessões mais comuns encadeadas (CARVALHO; PALADINI, 2012).

Os fluxogramas utilizam ícones padrões, bem distintos. Esses ícones mostram procedimentos básicas ou secundárias, atividades que impactam o processo,

acontecimentos naturais na circunstância do processo, bem como o começo e o fim do processo (CARVALHO; PALADINI, 2012).

### **3. Regra (LGPD)**

Como a empresa tem acesso a informações pessoais de pessoas jurídicas como física, uma de suas políticas internas é seguir uma das leis gerais sancionadas em 2018, para não ser penalizada por uso indevido de informações dos contribuintes.

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), estabelecida pela Lei nº 13.709/2018, tem como objetivo principal proteger a privacidade dos dados pessoais no Brasil, impondo normas e responsabilidades às organizações que lidam com esses dados. A lei define dados pessoais como qualquer informação que possa identificar um indivíduo, como nome, CPF, e-mail, ou endereço IP, e diferencia os dados sensíveis, que são informações mais delicadas, como dados de saúde, opiniões políticas e afiliações sindicais. Para o tratamento de qualquer tipo de dado, é necessário haver uma base legal, como o consentimento do titular ou o cumprimento de uma obrigação legal (BRASIL, 2018).

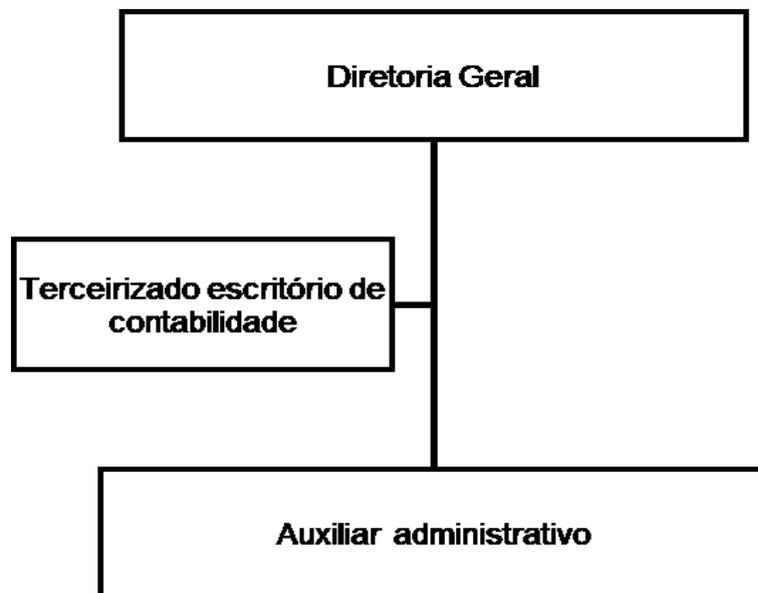
Além disso, os titulares dos dados possuem direitos que garantem o controle sobre suas informações, incluindo a possibilidade de acessar seus dados, solicitar a correção de dados incorretos, eliminar dados e portar essas informações para outro fornecedor. A responsabilidade pelas medidas de segurança recai sobre as empresas, que devem nomear um Encarregado de Proteção de Dados e informar o titular sobre qualquer incidente de segurança. A fiscalização é realizada pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), que também é responsável pela aplicação de sanções em caso de descumprimento das normas, com multas que podem chegar a 2% do faturamento anual da empresa, limitadas a R\$ 50 milhões por infração (BRASIL, 2018)

### **4. CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO**

Eu sou a sócia proprietária da empresa estudada J.L. Fernandes Telemarketing, que atua como prestadora de serviço em *telemarketing* desde 2016, sua sede, localiza-se na rua do amendoim 495, sala 6, Jardim Pérola na cidade de Santa Barbara Doeste estado de São Paulo, inscrita sob o CNPJ 242952290001-69. Tem por finalidade a prestação de serviço com a arrecadação de donativos para

entidades filantrópica sem fins lucrativos, hoje prestando serviço para a Associação Assistencial para Melhoria de Vida e o Asilo São Vicente de Paulo, seus fornecedores principais são a gráfica que fornece os recibos e Date Solutions fornecendo um banco de dados de acordo com a persona determinada pela estratégia de *MKT*. A empresa conta com 12 colaboradores, os quais são responsáveis pela arrecadação de donativos. Na Figura 2, apresento o organograma da empresa:

Figura 2 – Organograma



Fonte: Elaborada pela Autora, 2024.

#### 4.1 Área ou Setor do Problema Observado

O setor observado foi o do cadastro a qual a responsável é auxiliar administrativa, problema observado foi a falta de um cadastro organizado, entradas e saídas com divergência, falta de acesso a clientes antigos, tempo gasto para cadastrar clientes e emitir recibos.

#### 4.2 Situação antes da Intervenção

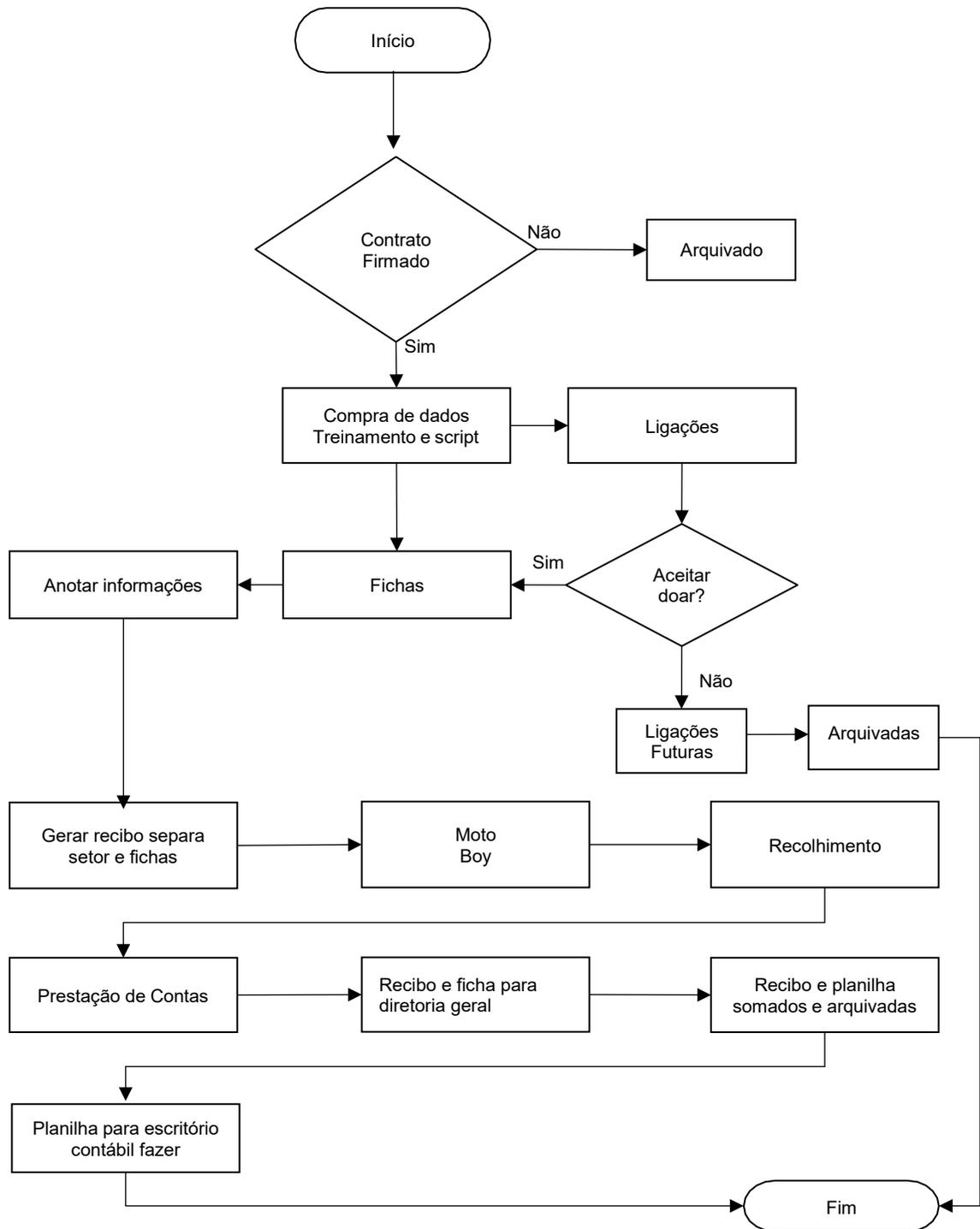
A empresa atua como prestadora de serviço em *telemarketing* arrecadando donativos financeiros para instituição filantrópica. É firmado um contrato com a

entidade autorizando as ligações e determinando uma data para o repasse dos valores. Comprando listagem com informações necessárias para as campanhas, encomenda os recibos para ser preenchido com as informações do doador, é feito um treinamento com as operadoras de *telemarketing* que fará a campanha de arrecadação para a entidade que contratou o serviço, elas recebem um *script* com os dados da entidade, uma lista de contatos, uma meta para o mês. Quando autorizado a doação é feita uma ficha com as informações do doador, caso contrário é arquivado para ligações futuras. As fichas são entregues para a auxiliar, que anota no caderno para ter as informações arquivadas, marca o valor que cada entregou, preenche o recibo que é colocado junto a ficha, separa por data, setor e forma de pagamento, e o que será feito por meio de PIX em seguida é entregue para gestora anotar em uma planilha e enviar para a entidade confirmar, o que for dinheiro o moto boy vai receber na residência, voltando ele presta conta com a auxiliar.

O que não pagou volta para o *telemarketing* ligar, o pré-datado arquiva na nova data ,estando tudo certo é encaminhado para a diretora geral o valor que entrou e o que saiu de pagamentos juntamente com os recibos e ficha, os recibos são digitados numa planilha onde é anotado a data, valores que entrou ou se cancelou e o número do recibo, essa planilha é enviada para o escritório de contabilidade que é terceirizado para fazer a contabilidade e gerar notas e impostos, as fichas são somadas para conferir o valor da entrada separando as fichas pelo nome de quem fez a ligação, anota-se o valor na planilha de cada uma para ao final do mês saber quem atingiu a meta .As fichas são separadas por entidade, somadas de acordo com o cadastro e arquivadas.

Os valores são anotados para fazer as metas futuras, os fidelizados são arquivados separadamente por data para fazer o recibo no próximo mês e ser feito o recolhimento. A situação atual funciona conforme demonstra a Figura 3.

Figura 3 – Fluxograma de processo

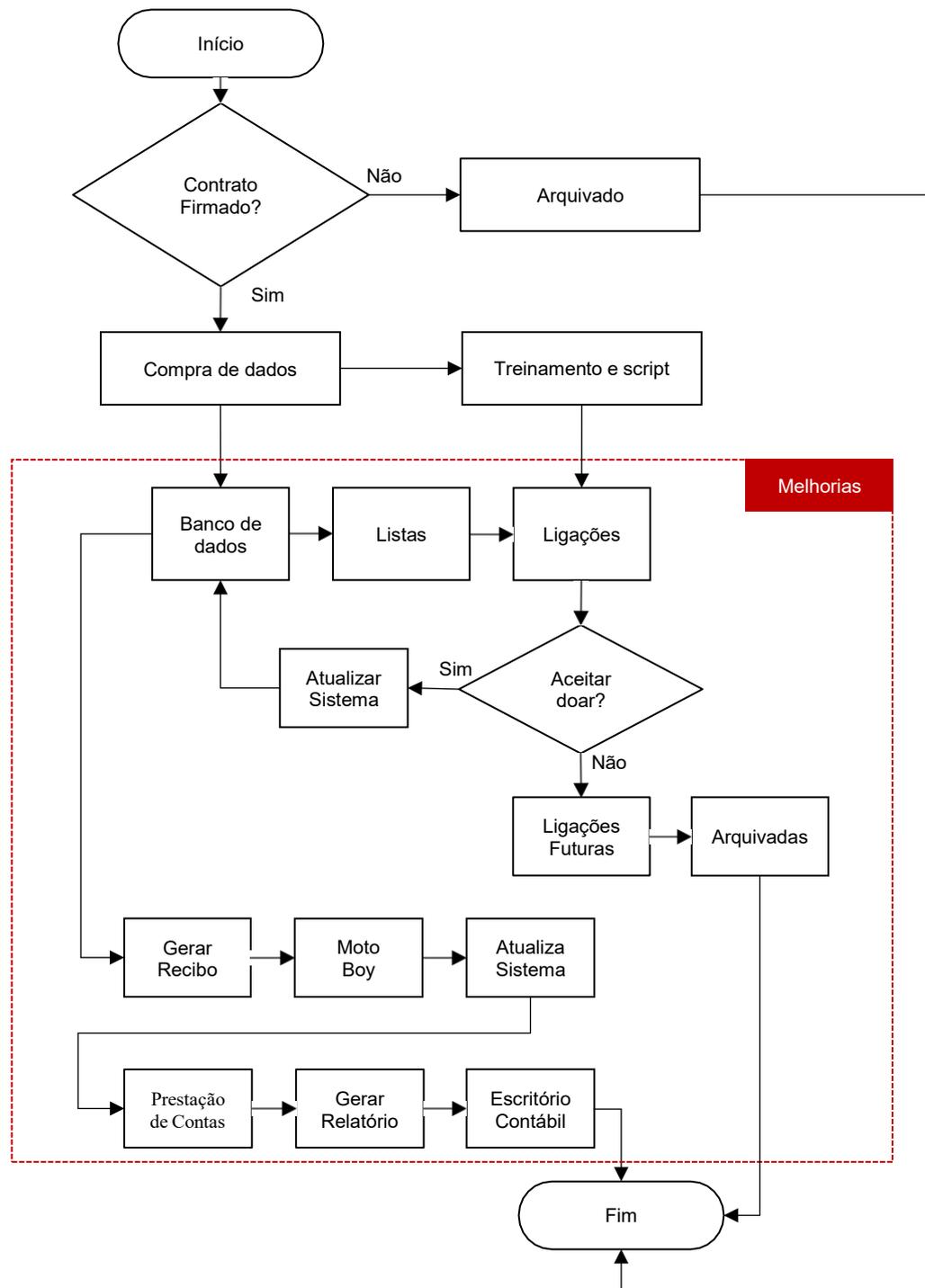


Fonte: Elaborada pela Autora, 2024

## 5. APÓS A INTERVENÇÃO

A empresa J. L. Fernandes, para conseguir identificar os problemas fez um mapeamento dos processos. O trabalho da empresa hoje é todo manual, sendo que após o fechamento do contrato, faz a compra de recibos na gráfica gerando um custo, compra uma base de dados, que é destinados as operadoras de *telemarketing* para ligações e de acordo com o aceite começa seus processos, se o contribuinte não faz a doação é deixado para uma ligação futura. Quando aceita fazer a doação é feito fichas com os dados do contribuinte e preenche o recibo ,que é separado por data e setor e entregue ao *motoboy* juntamente com a ficha para o recolhimento, após retirar a doação o *motoboy* volta para fazer a prestação de conta onde é contado as ficha e somado o valor para ser conferido, os recibos são cadastrado em uma planilha para ser direcionada ao escritório contábil, recibos arquivados e as fichas arquivadas de acordo com o que a ficha é, se é mensalista ou esporádicos. Através desses dados foi sugerido que fosse implementado um banco de dados e apresentado um novo fluxo de processos que está a seguir na Figura 4.

Figura 4 – Fluxograma de Processos proposto



Fonte: Elaborada pela Autora,2024.

A proposta para a empresa foi pensando nas eficiências de seus processos, minimizar os erros e tornar seus processos mais rápido e a empresa ter um controle da quantidade de clientes e acesso mais rápido nas informações. Por isso foi sugerido para futuramente a implementação de um banco de dados para que a empresa padronize seus processos conseguindo uma melhoria significativa, sendo que a

empresa terá no banco de dados todas as informações atualizadas e corretas evitando a perda das informações tanto para as próximas ligações como para gerar os recibos para os que aceitou fazer a doação, gerando os recibos ao invés de comprar fazendo diretamente pelo sistema a atualização facilitando o processo dos mesmo, permitido ter controle das entradas, gerar relatório para o escritório contábil com mais facilidade para gerar as notas e até mesmo facilitando a prestação de conta e planilhas para um controle da empresa sobre o material para trabalhar.

## **5.RESULTADO E DISCUSSÃO**

A elaboração deste relatório exigiu uma pesquisa bibliográfica profunda, a qual evidenciou a importância da gestão da qualidade e do uso estratégico de suas ferramentas para o sucesso da organização. Pois em um mercado competitivo, investir em melhorias e na qualidade dos serviços é crucial. Tal investimento gera resultados concretos, como a redução de custos operacionais e o aumento da eficiência dos processos.

O mapeamento dos processos, utilizando o fluxograma como ferramenta da qualidade, foi fundamental para identificar problemas, buscando soluções e otimizando a tomada de decisões. Através dessa análise, evidenciou-se a necessidade de implantar um banco de dados para padronizar os processos, reduzir custos, facilitar a geração de relatórios e planilhas, garantindo a transparência na prestação de contas e otimizando o tempo das atividades.

Portanto o mapeamento contínuo dos processos é crucial para o bom desempenho e a eficiência de qualquer empresa. Essa prática permite visualizar o andamento das atividades, identificar gargalos e oportunidades de melhoria, além de embasar a tomada de decisões estratégicas.

Com base nos resultados obtidos neste relatório e como sugestão de pesquisa futura é recomendável que a J. L. Fernandes Telemarketing continue investindo na gestão da qualidade e na utilização de suas ferramentas, buscando sempre aprimorar seus processos e serviços. Além disso, a empresa pode considerar a implementação de um sistema de gestão da qualidade completo e certificado, a utilização de técnicas avançadas de análise de dados para a otimização dos processos e o desenvolvimento de indicadores de desempenho mais abrangentes para avaliar a efetividade da gestão da qualidade.

Outra sugestão, pode-se evidenciar a implantação de um banco de dados e a ferramenta online de envio de recibos. Visto que com essa otimização a empresa vê a oportunidade até mesmo de expandir seus negócios, gerando mais oportunidade de emprego. Desta maneira é evidente que a gestão de qualidade e o uso de suas ferramentas são essenciais para o sucesso da empresa.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. **Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet)**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm)>. Acesso em: 3 out. 2024.

CARPINETI, L. C. R.; GEROLAMO, M. C. **Gestão da qualidade ISO 9001:2015: requisitos e integração com a ISO 14001:2015**. 1. ed. [3 reimpr.]. São Paulo: Atlas, 2019.

CARPINETTI, L. C. R. **Gestão de qualidade: conceitos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

CARVALHO, Marly M. de. PALADINI, Edson P. **Gestão Qualidade**. 2ª edição. Editora Elsevier: ABEPRO. Rio de Janeiro, 2012.

CORREIA, K. S. A.; LEAL, Fabiano; ALMEIDA, Dagoberto. A. de. **Mapeamento de processo**: Uma abordagem para análise de processo de negócio. Universidade Federal de Itajubá – UNIFEI, Departamento de Produção. Itajubá, MG, 2002.

FABRIS, M. H. **Ferramentas da qualidade**: os benefícios das ferramentas para competitividade. ANHANGUERA. Jundiaí, 2022.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do Trabalho Científico**: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projetos e relatórios, publicações e trabalhos científicos. 7. ed. 4, reimpr, – São Paulo: Atlas 2009.

NETO, J. A. C. (Org.). **Metodologia de pesquisa científica: da graduação e pós-graduação**. 1. ed. Curitiba, PR: CRV, 2012.

PALADINI, M. M. C.; PACHECO, E. **Gestão da qualidade**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier: ABEPRO, 2012.

SANTOS, L. A. dos; PERUFO, L. D.; MARZALL, L. F.; GARLET, E.; GODOY, L. P. **Mapeamento de Processo**: um estudo no ramo de serviços. IJIE. Florianópolis, 2015.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. rev. e atual. São Paulo: Cortez, 2007.

SOUZA, D. G. **Metodologia de mapeamento para gestão de processos**: Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. UFRS. Porto Alegre, 2014.

