

INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA
CAMPUS FREDERICO WESTPHALEN
DIRETORIA DE ENSINO
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

JESSICA TAINARA DA SILVA LIMA

**SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS NO AUXÍLIO DA LOGÍSTICA
INTERNA EM UMA LOJA DE PRODUTOS NATURAIS**

Frederico Westphalen, RS
2023

JESSICA TAINARA DA SILVA LIMA

**SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS NO AUXÍLIO AOS PROCESSOS
DE COMPRAS E VENDAS EM UMA EMPRESA DE PRODUTOS NATURAIS**

Trabalho de Conclusão apresentado ao Curso de Administração, do Instituto Federal Farroupilha – Campus Frederico Westphalen (IFFar - FW, RS), como requisito parcial para a obtenção do título de **Bacharel(a) em Administração**.

Orientador: Prof. Dr. Ricardo Brandão Mansilha
Co-orientadora: Keyla Ketlyn Passos Pimenta

Frederico Westphalen, RS
2023

RESUMO

MAPEAMENTO DE PROCESSOS DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL EM UMA EMPRESA DE PRODUTOS NATURAIS

AUTORA: Jessica Tainara Da Silva Lima
ORIENTADOR: Prof. Dr. Ricardo Brandão Mansilha
CO- ORIENTADORA: Keyla Ketlyn Passos Pimenta

O presente trabalho tem como tema mapeamento de processos de um sistema de informação gerencial em uma empresa de produtos naturais. O objetivo geral da pesquisa consiste em investigar as potencialidades do sistema de informações gerenciais junto aos processos logísticos no cotidiano de uma empresa que tem o foco de sua comercialização produtos naturais. Os objetivos específicos definidos para esse trabalho foram: identificar quais são os processos que envolvem as ações de compra e venda no caso a ser estudado, mapear os processos que definem a logística interna da organização e o terceiro e último objetivo específico é descrever o sistema de informação gerencial da empresa em questão eles auxiliaram no resultado da pesquisa. O método usado no presente trabalho caracteriza-se como sendo uma pesquisa majoritariamente descritiva e exploratória, especificamente um estudo de caso, sendo sua análise qualitativa. A pesquisa desenvolvida nesse trabalho teve seu enfoque no mapeamento de processos interno de uma organização de produtos naturais, a empresa comercializa chás, temperos e fitoterápicos. Após ser feita a observação na organização foi definido os quatro principais processos que acontecem na empresa: Venda, Roteiro de compra, Relatório e Entrada de Notas, esses processos foram mapeados através de fluxogramas criados pela autora. As considerações finais desse trabalho são baseadas no levantamento dos principais comentários que a pesquisadora observa no seu dia a dia de trabalho e nos quatorze dias de observação, também foi baseado em conversas informais com os colaboradores da organização feitas pela autora. Ao longo da conclusão foi sugerido algumas melhorias nos processos da organização como definir um Ponto de Pedido, e delimitando três principais fornecedores para a organização, outra sugestão feita foi para que trabalhos futuros abordem novas ferramentas de mapeamento de processos assim pode-se identificar suas respectivas falhas e seus pontos fortes. O presente trabalho mostrou-se conveniente pois mostrou as dificuldades das Micros e Pequenas Empresas (MPEs) em usar o Sistema de Informação Gerencial (SIG), também contribuiu para suprir algumas lacunas que ainda existem sobre o assunto, além disse mostrou como a logística se faz importa na organização e contribui para todos os seus setores.

Palavras-chave: Sistemas de Informações Gerenciais (SIG). Tecnologia. Micro e pequenas empresas (MPEs). Logística. Mapeamento de Processos. Softwares. Produtos naturais.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Os quatro Componentes de um Sistema.	12
Figura 2 - Classificação do porte das empresas.....	15
Figura 3 - Cadeia de Suprimento.....	17
Figura 4 - Cadeia de distribuição física	19
Figura 5 - Fluxo de Recebimento e Expedição.....	20
Figura 6 - Símbolos padrões ASME para Fluxograma de processos	22
Figura 7 - Figura normalmente usadas no Fluxograma.....	24
Figura 8 - Símbolos do Gráfico de Fluxo de Processos	25
Figura 9 - Fluxograma do método de trabalho.....	27
Figura 10 - Página Sistema Dintec	30
Figura 11 - Página Sistema Dintec	31
Figura 12 - Fluxograma de Vendas	32
Figura 13 - Pedido de Venda.....	33
Figura 14 - Emissão de Relatório	34
Figura 15 - Relatório de Fornecedores.....	36
Figura 16 - Produtos em Estoque.....	37
Figura 17 - Fluxograma de roteiro de Compras.....	38
Figura 18 - Compra de Produtos	40
Figura 19 - Fluxograma entrada de notas	41

LISTA DE SIGLAS

ASME	American Society of Mechanical Engineers
BNDES	Banco Nacional De Desenvolvimento Econômico E Social
BPMN	Business Process Model and Notation
CPF	Cadastro de Pessoas Físicas
ENANPAD	Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em
Administração	
FNQ	Fundação Nacional Da Qualidade
MEI	Microempreendedor Individual
MPEs	Micro E Pequenas Empresas
PDF	Portable Document Format
SIG	Sistema De Informações Gerenciais
SIPOC	Supplier, Input, Process, Output e Customer
TI	Tecnologia Da Informação

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO	6
1.1 OBJETIVOS	8
1.1.1 Objetivo geral	8
1.1.2 Objetivos específicos	8
1.2 JUSTIFICATIVA	8
1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO.....	10
2. REVISÃO TEÓRICA	12
2.1 SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL	12
2.1.1 Características das Micro e Pequenas Empresas.....	14
2.1.2 Sistema de Informação Gerencial em Logística	15
2.1.3 Logística Externa (DISTRIBUIÇÃO)	17
2.1.4 Logística Interna.....	19
2.1.5 Mapeamento de processos	21
3. METODOLOGIA	26
3.1 MÉTODO DE PESQUISA.....	26
3.2 MÉTODO DE TRABALHO	27
4. RESULTADO E DISCUSSÃO	29
4.1. A EMPRESA.....	29
4.2 PROCESSOS MAPEADOS	31
4.2.1 Vendas	32
4.2.2 Relatório	34
4.2.3 Roteiro de compra	38
4.2.4 Entrada de notas.....	41
4.3. CONCLUSÃO	43
6. REFERÊNCIAS.....	46

1.INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como foco o processo de logística interna de loja de produtos naturais, a organização estudada fica localizada na cidade de Tenente Portela, e dentro dos seus processos será estudado os quatro processos, que são: vendas, relatório, roteiro de compra e entrada de notas, através deles foi elaborado um fluxograma para cada processo que será estudado ao longo do trabalho, através dos fluxogramas foi possível ter um olhar mais abrangente sobre a organização..

A organização estudada trabalha através de compra e venda dos produtos, não há uma transformação da matéria prima em produto, para poder realizar a venda é preciso verificar se tem o produto em estoque para depois poder comprar, ou se tiver o produto é preciso fazer a venda para depois fazer o processo de compra. Para esse processo funcionar é preciso que o processo de entregar o produto ande alinhado com o processo de ajuste no sistema, ou seja a venda precisa ser feita pelo sistema para que o relatório emitido pelo sistema gere a quantidade certa existente na loja.

E para que o processo de logística aconteça de forma mais prática é usado o SIG (Sistema de Informação Gerencial), ele é usado para poder controlar o que entra e sai da loja, além de gerar os relatórios para poder realizar as compras, também auxilia a gerar nota e manutenção do estoque.

Todas as organizações necessitam de informações para dar subsídios à tomada de decisão. De acordo com Eva e Osmarina (2000), os Sistema de Informação (SI) nada mais são do que a organização dos dados da empresa, gerando informações a serem utilizadas pelos funcionários e diretores em prol do desenvolvimento da organização. Tais sistemas são baseados no oferecimento de ferramentas capazes de gerar relatórios que auxiliarão na tomada de decisões. Entende-se que os dados são as matérias-primas de um sistema de informação, pois são eles que serão processados e transformados em informações úteis para a organização.

De acordo com Oliveira e Menelau (2018), as organizações, bem como o ambiente a sua volta, tem se tornado cada vez mais complexos, exigindo que as empresas utilizem o SIG (sistema de informações gerencial) para conseguirem entender seu contexto. A Tecnologia da Informação (TI), por sua vez, tem papel fundamental na estruturação dos SIG, permitindo a arquitetura de sistemas digitais mais inteligentes e adaptados. Carmo e Pontes (1999) já explicavam que a competitividade nos mercados tende a ser cada vez mais acirrada, trazendo

mudanças significativas no ambiente externo e interno das empresas. Ao gestor é requerida a habilidade de tomar decisões mais rápidas e embasadas. A TI, nesse sentido, há muito é vista como um recurso de suma importância para o planejamento, coordenação e controle da empresa.

O uso do SIG hoje nas organizações se torna indispensável para que se tenha um controle sobre os fluxos, mas se não souber compreender os processos ele não terá utilidade. Não adianta ter o SIG na organização se não souber usá-lo e utilizar todas as suas ferramentas, pois apenas conhecendo os processos o gestor conseguirá encontrar seus gargalos e deficiências e assim poder otimizar os processos.

Segundo Mello (2008) a escolha de usar o mapeamento como ferramenta de melhoria tem como base os conceitos e técnicas que quando realizadas de forma correta, permite documentar todos os recursos que compõem um processo e corrigir qualquer um desses elementos que esteja com problemas sendo uma ferramenta que auxilia na detecção das atividades não agregadoras de valores na empresa.

O mapeamento de processos usa diferentes técnicas de mapeamento que nos permite ver diferentes enfoques sendo que a correta interpretação destas técnicas é imprescindível durante o processo. Tais técnicas podem ser utilizadas individualmente ou em conjunto dependendo do que se vai mapear (Cunha, 2012).

O enfoque do presente trabalho será estudar o mapeamento de processos internos, para Moura (1998) a logística interna é todo o processo de receber, armazenar, fiscalizar e distribuir os materiais utilizados na organização. Para as organizações a logística interna se torna indispensável para que se tenha eficiência dos processos desenvolvidos nela.

Para que os processos internos funcionem com uma margem de erro baixa é fundamental o uso do SIG, o uso dele pode se obter resultados mais concretos e diminuir os erros, além do tempo também ser otimizado, podendo ser feitas outras tarefas com o tempo que levaria se fossem feitas manualmente. O uso do SIG nos processos internos normalmente é usado através de relatórios, lançamento de nota e controle de estoque (MOURA, 1998).

O problema dessa pesquisa foi estabelecido através da seguinte pergunta: Como a utilização de um Sistema de Informação Gerencial pode contribuir para uma empresa no ramo de produtos naturais?

1.1 OBJETIVOS

A seguir serão apresentados o objetivo geral e os objetivos específicos do presente trabalho.

1.1.1 Objetivo geral

Investigar os benefícios do sistema de informações gerenciais junto aos processos logísticos no cotidiano interno de uma empresa que comercializa produtos naturais

1.1.2 Objetivos específicos

- Mapear quais são os processos que definem a logística interna da organização;
- Identificar quais os processos de aquisição de mercadoria da empresa estudada;
- Descrever as razões de implementação do sistema de informação gerencial da empresa em questão;
- Identificar quais os processos logísticos de venda na empresa estudada.

1.2 JUSTIFICATIVA

A gestão de materiais se faz importante nas organizações pois seu principal objetivo é trazer melhorias no fluxo logístico de material, apontando um conjunto de padrões e de políticas as quais se aplicam com o objetivo de melhor obter o controle de compra e reposição do material; podendo também ser incluso os inventários, que são o controle do que há realmente em estoque (SILVA, 2015). Para Faria (2014) é no estoque que estão os principais recursos para que haja uma formação de capital, seja em matéria-prima ou em produtos acabados, que são armazenados. Segundo o autor saber controlar a entrada e a saída, diminuindo o máximo possível o número de avarias e perdas, ou seja, manter o estoque sobre controle significa baixar os custos e melhorar o tempo de gerenciamento e entrega dos pedidos, sendo essencial ter uma boa gestão de materiais.

Contudo, a literatura sobre SIG afirma que as Micro e Pequenas Empresas (MPEs) têm maiores dificuldades em adotar e utilizar a SIG na gestão. Rocha, Walter e Silva (2011) constataram que o taxa de artigos que estuda o processo de formulação de estratégia em pequenas empresas é restrito, representando apenas 2% do total de artigos publicados nos dois principais congressos da área (EnANPAD e 3Es) entre os anos de 1997 e 2008.

Considerando esse contexto, estudos que versem sobre o uso do SIG nas micro e pequenas organizações são bem-vindos no meio acadêmico. Trata-se de um tema ainda pouco explorado no Brasil.

Sobre os Sistemas de Informações (SI) a sua principal função é o suporte nas operações do dia-a-dia, mas ele se torna muito importante quando utilizado no controle de estoque, onde é possível explorar as suas funções, auxilia na redução dos níveis de materiais, otimização da logística impactando positivamente na redução do capital de giro (DIVÉRIO, 2009).

O estudo sobre mapeamento de processos é indispensável pois ele é um elemento essencial para o gerenciamento e comunicação, o mapeamento de processos pode conceder uma redução de custos na prestação de serviços, auxilia na redução das falhas de integração entre sistemas e melhorar o desempenho da organização. Além disso ele se torna uma excelente ferramenta onde possibilita o melhor entendimento dos processos atuais e eliminar ou simplificar aqueles que necessitam de mudanças (GOMES *et al.* 2015).

A organização estudada é uma loja de produtos naturais, esse ramo está cada vez mais em alta, hoje existem muitas pessoas que estão preocupadas com a saúde e cada vez mais estão deixando em segundo plano as embalagens bonitas e o status que existe por trás das marcas invés disso estão preocupados com as informações nutricionais do rótulo e a procedência do produto. Segundo o estudo feito pela MINTEL (2013) a maioria dos brasileiros tenta ter um estilo de vida saudável e seguir uma dieta balanceada, atualmente a pesquisa feita por eles mostra que 36% dos brasileiros consomem alimentos saudáveis alternando com opções calóricas, 12% afirmam que seguem uma dieta rigorosa e 24% dizem que têm uma dieta quase saudável mas que admite alguns doces em algumas ocasiões.

Segundo o SEBRAE o Brasil é um país muito rico na sua biodiversidade, e esse fator possibilita que o mercado possua variedade de produtos naturais, além disso o governo brasileiro tem investido em incentivos para o cultivo de produtos orgânicos e

em regularizações específicas para a produção e comercialização desses produtos o que ocasiona em um incentivo para os comerciantes.

Além dos produtos naturais outro nicho que cresceu bastante nos últimos anos é a fitoterapia que é o uso de ervas e chás medicinais em tratamentos para diversas doenças. Segundo Ghizi (2015) 85% das pessoas brasileiras utilizam plantas ou fazem o uso da prática de fitoterapia, essa terapia alternativa vem sendo procurada principalmente para o combate a doenças, devido a sua alta eficácia, seu baixo custo e fácil acesso.

O estudo sobre os estoques para uma organização é fundamental para haja um controle de armazenamento, pois sua principal função é garantir que não tenha falta ou então o excesso de mercadorias, pois pode representar prejuízo para o caixa da empresa. A gestão de estoque representa otimizar o processo, organizar os recursos e maximizar os retornos.

Além disso o mapeamento de processos é essencial na identificação dos problemas da organização como cita o autor Salgado *et al.* (2013). o mapeamento de processos é essencial para que se possa entender o fluxo de valor levando em conta que ele permite uma compreensão mais profunda das atividades dos processos além de permitir também uma correção imediata e pontual nos processos.

Mello (2008) também salienta que a escolha de usar o mapeamento como ferramenta de melhoria tem como base os conceitos e técnicas que quando realizadas de forma correta, permite documentar todos os recursos que compõem um processo e corrigir qualquer um desses elementos que esteja com problemas sendo uma ferramenta que auxilia na detecção das atividades não agregadoras de valores na empresa.

A empresa estudada tem como seu principal papel levar saúde e diversidade para região, já que oferece serviços na área da saúde e estética, além de ter disponível produtos naturais, sem glúten e sem lactose, o que hoje é um diferencial no mercado como mostra o site CAMPO GRANDE NEWS ele traz dados onde mostra que 82% da população brasileira tenta optar por hábitos mais saudáveis, o que acaba gerando um capital de giro para toda a comunidade.

1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO

O trabalho está dividido em capítulos. No primeiro capítulo é apresentado o projeto, discorrendo uma contextualização e apresentando a problemática, também é apresentado o objetivo geral e os específicos. No segundo capítulo é realizada uma revisão bibliográfica sobre os assuntos relacionados sobre Sistema de Informações Gerenciais, Micro e Pequenas empresas, logística e mapeamento de processo. O terceiro capítulo explica a abordagem que será usada na pesquisa. O quarto capítulo será a pesquisa que será feita na empresa além do mapeamento dos processos. O último capítulo será uma análise de todo o trabalho e dos resultados obtidos pela pesquisa na organização.

2. REVISÃO TEÓRICA

Nesse capítulo será abordado a revisão teórica dos principais autores dos assuntos estudados ao longo do texto. Nele foi usado material de artigos, livros, revistas e sites.

2.1 SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL

O conceito de sistemas de um modo geral envolve componentes de entrada, transformação, saída e retroalimentação. Segundo Oliveira (2018), o sistema não é uma soma de partes, mas sim um conjunto de partes que mantém contato e interdependências, sendo que qualquer mudança ou alteração em uma das partes pode afetar consideravelmente o todo, sendo válido também para o agronegócio visto como sistema.

Stair *et al.* (2015), por sua vez, afirmam que um sistema é um conjunto de elementos que se relacionam para realizar propósitos. Os sistemas têm entradas, mecanismos de processamento, saídas e realimentação. Na figura 1 podemos ver um exemplo de como funciona o Sistema de Informação Gerencial de uma empresa, apresenta os quatro elementos.

Figura 1 - Os quatro Componentes de um Sistema.



Fonte: Stair *et al.* 2015.

O SIG abrange transformar dados em informações, sendo estas utilizadas como apoio para a tomada de decisão nas organizações, de modo a melhorar os resultados esperados (OLIVEIRA, 2018).

Para Cintra *et al.* (2012), os recursos de dados são um conjunto organizado de fatos e informações. O banco de informações de uma organização pode conter dados e informações sobre clientes, empregados, estoque, informações sobre vendas de concorrentes. O banco de dados é uma das partes mais custosas e importantes de um SIG, pois é nele que contém todas as informações fundamentais de uma organização, podendo ser também uma ferramenta para posicionamento, melhoria no atendimento ou mesmo otimização do desempenho das atividades internas em relação às externas.

Segundo Stair *et al.* (2015), o sistema de informação (SI) é um conjunto de itens com relação interligadas entre eles o qual coleta, manipula, armazena, divulga dados e informações e abastece o mecanismo de realimentação (feedback) para atingir um objetivo.

A tecnologia acarreta diversas mudanças e quebras de padrões em diversas áreas. Segundo Batista (2017), atualmente, para uma empresa que está em processo de crescimento ou pelo menos tem tendência para isso, fica explícito que a introdução de novas tecnologias garante um melhor controle dentro da organização tendo as informações no tempo certo e com a confiança necessária para a sua permanência no mercado.

Segundo Bazzotti e Garcia (2000) o sucesso das empresas atualmente está totalmente ligado a agilidade em que as informações são apropriadas e pela velocidade em que são tomadas as decisões. Os elementos que baseiam a Tecnologia da Informação são os grandes precursores desse sucesso.

Oliveira (2018) traz um alívio aos administradores quando destaca que o SIG não deve ser considerado como modismo, ou então como uma ideia pronta, os SIGs se levados à risca, sem o adaptar a organização levam as empresas ao caos administrativo. As empresas passam por diversas mudanças e dificuldades durante a sua existência o estudo mostra alguns planos que podem ser seguidos ao longo da sua caminhada:

- a) área Operacional: estudar e verificar os produtos já existentes na empresa, explorar a necessidade da criação de novos produtos na empresa, estudar hipóteses para racionalização dos fluxos da produção, controlar com mais autenticidade a qualidade dos produtos e controlar e eliminar perdas de produção;
- b) área Mercadológica: estudar e identificar as necessidades do mercado, efetuar o desenvolvimento de novos mercados, acompanhar as atividades de seus principais concorrentes, estudar custos promocionais e seu grau de efetividade, controlar e explorar detalhadamente cada mercado e cliente;
- c) área Financeira: Identificar a estrutura mais adequada de capital, monitorar os prazos e rotação de valores, usar das melhores fontes de financiamento, conquistar o capital de giro e controlar definitivamente o fluxo de caixa da empresa;
- d) área Administrativa: fazer melhoras nos sistemas de controle administrativo, sistemas contábil e orçamentário; os sistemas de apuração de custos, sistemas computadorizados e os sistemas de informação gerencial.

Dessa maneira pode se considerar que o SIG é uma ferramenta administrativa de auxílio para os gestores nas organizações e de extrema importância para as empresas.

O SIG envolve um nível alto de criatividade e realização das pessoas que estão seguidamente comprometidas em tal processo, isso porque a partir de um problema identificado, o responsável deve exigir uma elevada criatividade para chegar até a decisão a ser realizada. A realização profissional deste gestor como profissional também pode ocorrer com a evolução dos resultados esperados (PASTA, 2007).

Segundo Sacilotti (2012) devido a esses fatores para que uma organização continue no mercado é preciso que ela tenha consciência e controle sobre as informações dentro da sua organização. A tecnologia tem auxiliado no processo de diferenciação das MPEs no mercado e as colocado à frente da concorrência.

2.1.1 Características das Micro e Pequenas Empresas

As Micro e Pequenas Empresas são indispensáveis para a economia brasileira, devido principalmente a sua capacidade de empregar e sua desconcentração geográfica. As empresas desse porte apresentam melhores condições de compatibilidade ao seu ambiente, devido à proximidade com seus clientes, empregados, fornecedores e comunidade (DAHER et a. 2012).

Segundo o BNDES a classificação é feita pela Receita Operacional Bruta (ROB) de cada empresa ou pela renda anual. Pode-se observar na figura abaixo na Figura 2 a classificação do porte das empresas segundo a BNDES.

Figura 2 - Classificação do porte das empresas

CLASSIFICAÇÃO	RECEITA OPERACIONAL BRUTA ANUAL OU RENDA ANUAL
Microempresa	Menor ou igual a R\$ 360 mil
Pequena empresa	Maior que R\$ 360 mil e menor ou igual a R\$ 4,8 milhões
Média empresa	Maior que R\$ 4,8 milhões e menor ou igual a R\$ 300 milhões
Grande empresa	Maior que R\$ 300 milhões

Fonte: elaborado pelos autores com dados do BNDES, Classificação de porte dos clientes, 2022.

A classificação por porte de micro, pequenas empresas e MEI, consolidada é introduzida pela Lei Complementar 155/2016. É possível ver na imagem a seguir essa classificação.

Quadro 1 - Classificação LC 155/2016

CLASSIFICAÇÃO	SIMPLES NACIONAL / FATURAMENTO ANUAL
Microempresa (ME)	Até R\$ 360 mil
Empresa de Pequeno Porte	Maior que R\$ 360 mil e menor ou igual a R\$ 4,8 milhões
MEI	Até R\$ 81 mil

Fonte: elaborado pela autora com dados da LC 123/2006 e LC 155/2016.

Segundo o SEBRAE (2018) no Brasil existem 6,4 milhões de estabelecimentos. Desse total, 99% são micro e pequenas empresas (MPE). As MPEs respondem por 52% dos empregos com carteira assinada no setor privado, estimando 16,1 milhões de vagas.

2.1.2 Sistema de Informação Gerencial em Logística

Para Gonçalves (2020) a logística tem como propósito garantir a disponibilidade do produto certo, na qualidade certa, em condições adequadas, no local certo, no

momento certo, com um preço justo para o cliente certo e com a melhor sensação para o cliente.

A logística abrange o planejamento, execução e controle do fluxo de bens e informações ao longo de toda a cadeia que tem a sua abertura com o fornecimento das matérias-primas e insumos e encerra com a entrega do produto ao cliente ou consumidor (GONÇALVES,2020).

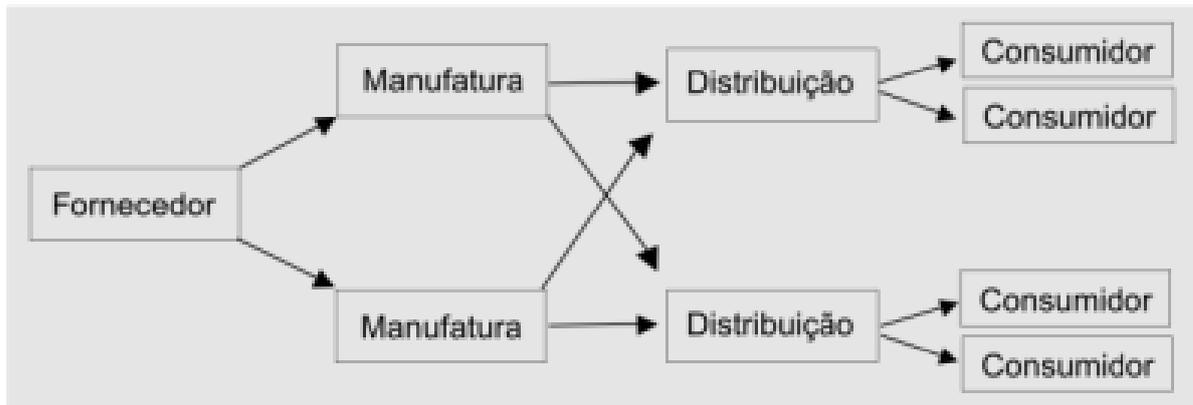
A corrente de informações é um elemento de grande importância nas operações logísticas. Pedidos de clientes e de reabastecimento, carência de estoque, movimentações nos armazéns, documentação de transporte e faturas são algumas das características mais comuns de informações logísticas (NAZÁRIO, 2008).

Aguiar e Martins (2006) afirmam que a inclusão entre as áreas internas e externas compõem uma solução para que uma organização possa garantir um benefício competitivo e, portanto, sendo assim um subsídio relevante para a implementação de um sistema de gestão estratégica próspero.

Portanto, Azevedo e Ferreira (2017) dizem que a logística tem merecido evidência como uma fonte de vantagem competitiva, determinante para o sucesso das empresas, devido ao total controle sobre os passos que constitui a cadeia de suprimentos, deixando o índice de perdas quase nulo. Com isto, a competitividade passa a ser decorrente da diminuição dos custos e da geração de valor para o cliente final.

Ballou (2007) afirma que a Internet, os procedimentos operacionais just-in-time e a contínua reposição dos estoques são, todos, motivos que levam os clientes a esperar um processamento cada vez mais rápido de seus pedidos, entrega imediata e um grande índice de disponibilidade do produto.

Segundo Dias (1993) para a logística ter sua função bem executada é preciso que sua cadeia de suprimento seja bem desenvolvida. A seguir temos a Figura 3 a qual demonstra uma cadeia de suprimento:

Figura 3 - Cadeia de Suprimento

Fonte: Artigo logística empresarial Dias (1993)

Para Dias (1993) cadeia de suprimento pode ser dividida em quatro grupos, o primeiro grupo é os fornecedores, o segundo é o grupo de empresas manufatureiras as quais são responsáveis por transformar as matérias primas nos produtos finais, o terceiro grupo é composto pelos centros de distribuição, responsáveis por receber, acomodar e distribuir os produtos para o quarto grupo que são os consumidores finais.

O grupo fornecedores são responsáveis por dispor de materiais e componentes para o próximo grupo. É através desse grupo que se consegue as matérias primas. O grupo manufatureiro é responsável pela produção, responsável por decidir quanto e quando produzir determinado produto. O grupo de centros de distribuições é onde ficaram os produtos depois de prontos, eles são responsáveis pelo armazenamento dos produtos e pela venda para os consumidores. O grupo dos consumidores é o último e principal grupo pois é nele que se desembocam todos os outros três grupos, esse grupo é composto pelos consumidores finais da cadeia.

2.1.3 Logística Externa (DISTRIBUIÇÃO)

Para Enomoto e Lima (2007) a distribuição de produtos é uma das atividades essenciais das empresas, pois é essa atividade que define o desfecho no processo de atendimento de seus clientes, garantido a satisfação e criando condições para que alcancem a eficiência e a confiança no serviço. Além disso, representa um considerável elemento de redução de custo quando bem planejada, em toda atividade comercial e industrial da organização. Essa estratégia é muito importante, levando em

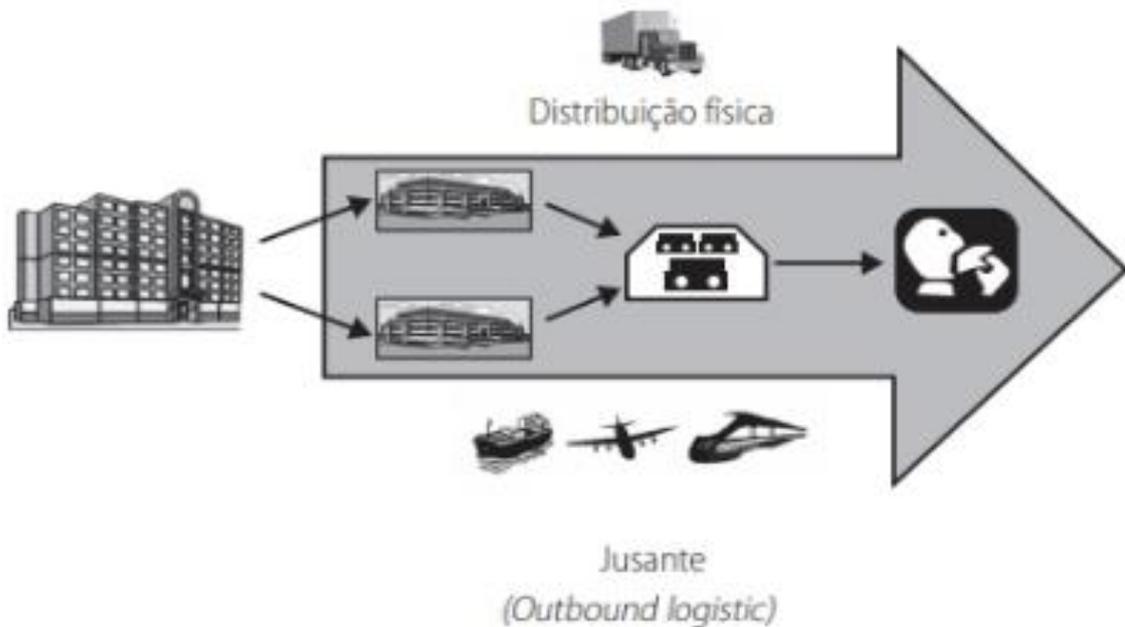
consideração que uma vez que os custos de transportes correspondem de um a dois terços do total dos custos operacionais das organizações (BALLOU, 2006).

O gerenciamento da distribuição de produtos já em etapa final se dá em três níveis, que seriam: estratégico, tático e operacional. No nível estratégico são levados em conta aspectos que considerem o número e a localização de instalações produtivas e de armazenamento, tais como fábricas, armazéns e centrais de distribuição, os canais de distribuição; os meios de transportes e tipos de veículo a serem utilizados; o sistema de processamento de pedidos e faturamentos. No nível tático há um planejamento de médio e curto prazo, de forma a garantir a maior eficiência na operação do sistema de distribuição bem como na utilização dos equipamentos, dos veículos e das instalações, definidas no nível estratégico. O nível operacional engloba a programação, execução e controle das atividades diárias, de forma a proporcionar o deslocamento dos produtos para os canais de distribuição ou diretamente para os mercados consumidores, no tempo certo (ENOMOTO E LIMA, 2007).

Para Lima (2023) a distribuição física vem sofrendo grandes transformações, à medida que as empresas adotam sistemas de gestão de logística e operações globais integradas fazendo assim a demandar uma maior qualidade dos serviços recursos a nível estratégico, tático e operacional, exigindo deste segmento uma melhoria contínua para que seja atendida a crescente demanda.

Segundo Gonçalves (2013) a Figura 4 a seguir apresenta de forma simplificada uma cadeia de distribuição.

Figura 4 - Cadeia de distribuição física



Fonte: artigo logística empresarial Gonçalves (2013)

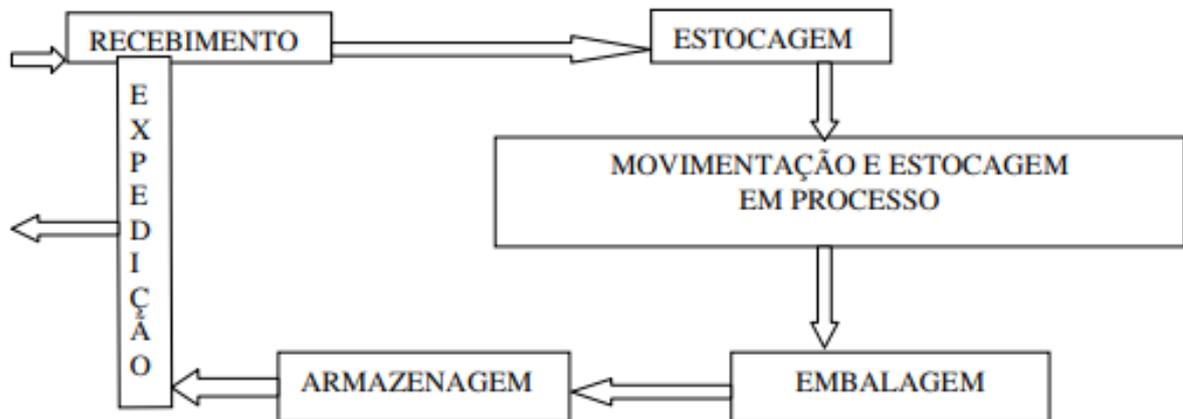
Uma cadeia de distribuição é composta de vários atores, entre eles: Produtor ou manufatura, distribuidor e consumidor ou cliente final. Para Gonçalves (2013) a distribuição física pode ser considerada com dois sentidos básicos; o primeiro seria um conjunto de figuras que fazem parte tanto da sua estrutura operacional como da sua estrutura mercadológica, esse conjunto de figuras pode ser compreendido como as empresas em seus vários modelos que compram, vendem e que fazem os produtos serem movimentados ao longo do percurso de distribuição; o outro seria um grupo de operações destinadas a disponibilizar um produto ou serviço no local desejado pelo cliente ou consumidor final, o grupo de operações envolve em conseguir fazer o produto passar ao longo do canal e ser armazenado em algum ponto desse canal até ser entregue ao seu destino final.

2.1.4 Logística Interna

Porter (1989) estabelece, a logística interna como atividades relacionadas ao recebimento, ao armazenamento e à distribuição de insumos no produto, como manuseio de material, armazenagem, controle de estoque, programação de frotas de veículos e devolução para fornecedores. Já Moura (1998) apresenta como checar, entender e levantar futuros problemas com a logística interna de uma empresa através

de 240 itens de avaliação, 240 tópicos para análise e 280 dicas para melhorar a logística dentro da organização, de acordo com a Figura 5:

Figura 5 - Fluxo de Recebimento e Expedição



Fonte: Moura, A. Reinaldo. Check sua logística interna. Pág. 10.

As principais características da logística interna para Moura são:

- Atendimento aos funcionários: A logística interna é incumbida pelo acompanhamento dos recursos materiais utilizados dentro da organização;
- Otimização das tarefas: A logística interna permite que o tempo gasto entre as tarefas desenvolvidas pelos funcionários da organização seja reduzido através do término de espaços na produção e o cuidado para que a entrega seja feita na quantidade ideal;
- Interação dos demais setores da organização: Desde o momento em que há a demanda do levantamento dos recursos materiais utilizados em cada um dos setores da organização, facilitando dentro dos limites a padronização desses recursos, a tendência da logística interna é aproximar os setores debatendo o uso dos produtos deles na execução de suas tarefas.

Segundo Sousa (2006) A logística interna relaciona-se a todo o procedimento de recebimento, guarda, controle e distribuição dos materiais utilizados dentro de uma organização. Nas indústrias a logística interna é um fator crucial para conseguir atingir a eficiência e o aumento nas quantidades produzidas, além de auxiliar a empresa na obtenção de vantagem competitiva diante seus concorrentes.

Para Lima *et al.* (2007) a logística interna é vista como um sistema aberto que está sempre em troca com o seu ambiente. Segundo os autores existe três seguintes

perspectivas sob os quais as operações de logística interna podem ser vistas são elas: processos, recursos e organização. Esses três itens são vistos como partes do sistema logístico, como o fluxo de mercadorias e informações as quais serão realizadas por meio de uma série de atividades e etapas titulado processos. Os recursos dizem respeito a todos os meios, equipamentos e pessoal que são necessários para executar os processos. E a organização refere-se a todos os procedimentos de planejamento e controle que são necessários para melhor executar e gerenciar o sistema. A logística interna é o planejamento, a execução e o controle do fluxo físico interno nas organizações, a onde o seu principal objetivo é a otimização de recursos, processos e dos serviços buscando a maior economia possível no setor.

2.1.5 Mapeamento de processos

Para Mello (2011), a escolha do mapeamento de processo como ferramenta de melhoria se baseia em seus conceitos e técnicas que quando utilizadas de forma correta, permite documentar todas as informações que compõem um processo e corrigir qualquer uma dessas informações que esteja com problemas sendo uma ferramenta que facilita a detecção das atividades que não somam valor na organização.

O mapeamento de processos é essencial para que se possa entender o fluxo de valor levando em conta que ele permite uma compreensão mais profunda das atividades dos processos além de permitir também uma correção imediata e pontual nos processos (Salgado *Et Al.* 2013).

Segundo Mello (2008) a escolha de usar o mapeamento como ferramenta de melhoria tem como base os conceitos e técnicas que quando realizadas de forma correta, permite documentar todos os recursos que compõem um processo e corrigir qualquer um desses elementos que esteja com problemas sendo uma ferramenta que auxilia na detecção das atividades não agregadoras de valores na empresa.

O mapeamento de processos usa diferentes técnicas de mapeamento que nos permite ver diferentes enfoques sendo que a correta interpretação destas técnicas é imprescindível durante o processo. Tais técnicas podem ser utilizadas individualmente ou em conjunto dependendo do que se vai mapear (Cunha, 2012).

Segundo o Guia BPM CBOK (2009, p. 72) um processo “A modelagem de processos requer um importante conjunto de habilidades e técnicas para permitir

compreender, comunicar e gerenciar componentes de processos de negócio. Para uma organização ciente do alto valor de seus processos de negócio, a modelagem de processos é uma atividade fundamental para o gerenciamento da organização”.

Para a FNQ (Fundação Nacional Da Qualidade) os processos são compostos pelo conjunto das atividades que possuem correlação ou interativas que transformam insumos (entradas) em produtos (saídas). É um conjunto de atividades predeterminadas que, desempenhadas em uma sequência determinada conduzirão a um resultado já esperado, o qual certificam o entendimento das necessidades e expectativas dos clientes e de outras partes interessadas.

Segundo Corrêa *et al.* (2005), o mapeamento de processo utiliza da técnica de mapa de processos, onde são usualmente executados os seguintes passos:

- 1- Identificação dos produtos e serviços e seus respectivo processos. Nessa etapa são identificados o ponto de início e fim dos processos;
- 2- Concentração de dados e preparação;
- 3- Transformação dos dados em representação visual de gargalos, desperdícios, demoras e duplicação de esforços.

Corrêa *et al.* (2005) destaca que para documentar todas as atividades que são realizadas por um indivíduo, máquina, em uma estação de trabalho, com consumidor, ou em materiais, foi padronizado o agrupamento das atividades em cinco categorias, como mostra a Figura 6 a seguir.

Figura 6 - Símbolos padrões ASME para Fluxograma de processos

<i>Símbolo</i>	<i>Atividade</i>
○	Uma operação, tarefa ou atividade de um trabalho
⇒	Um movimento de materiais, informações ou pessoas de um lugar para outro
□	Uma inspeção, verificação ou exame de materiais, informações ou pessoas
D	Uma espera ou uma pausa no processo
▽	Uma estocagem, estoque de materiais, arquivos ou fila de pessoas

A figura anterior mostra que cada forma representa uma ação que foi identificado no processo.

A modelagem de processo pode ser desenvolvida de diversas maneiras, desde que se identifique qual a melhor ferramenta para desenhar os seus processos e utilize a mesma estratégia para todos os setores da instituição, aplicando uma metodologia única para desempenhar o trabalho.

Rodrigues (2015) afirma que a modelagem de processos envolve passos em que é realizado o levantamento de dados sobre o projeto e é estabelecida uma simbologia para estruturação da ferramenta de mapeamento; essa simbologia é associada as fases, o que permite associar as diversas ações relacionadas ao processo por meio de um diagrama que representa as etapas. E é a partir desses conhecimentos que se define qual a técnica de mapeamento mais adequada para a organização.

A literatura apresenta diversas técnicas de mapeamento de processos com diferentes perspectivas tornando a correta interpretação destas técnicas fundamental no processo de mapeamento. Algumas dessas técnicas são:

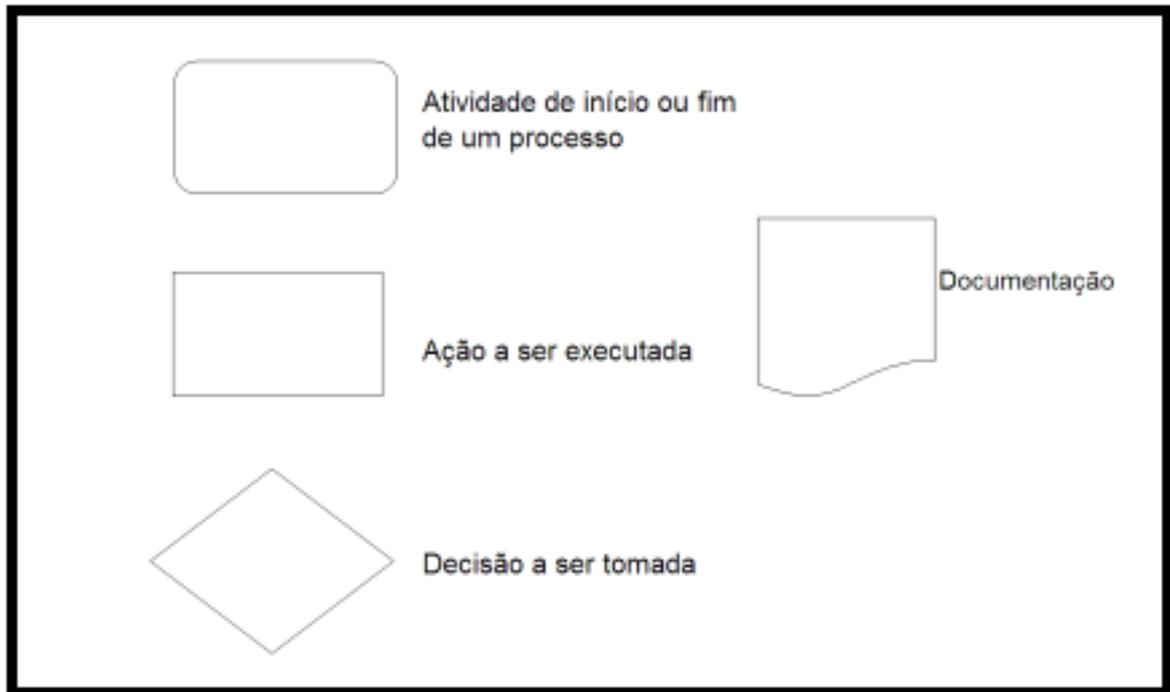
- SIPOC: O SIPOC é uma ferramenta de mapeamento de processos que tem como função organizar as atividades produtivas de uma empresa em um diagrama, esse diagrama contém: Fornecedores (Suppliers), Entradas (Inputs), Processos (Process), Saídas (Outputs) e Consumidores (Costumers). Através do SIPOC se obtém um olhar mais geral do processo, é possível compreendê-lo de forma mais clara e, portanto, a percepção de falhas e desperdícios nas atividades da organização é facilitada (RAUL *et al.* 2021).

- BPMN: O BPMN fornece um conjunto de elementos gráficos que representam os processos de uma organização. O BPMN possui um conjunto de elementos, os quais são classificados em cinco grupos básicos: Objetos de Fluxo, Objetos de Dados, Objetos de Conexão, Partições e Artefatos. Existem quatro tipos básicos de diagramas que podem ser representados pelo modelo BPMN: Processo, Coreografia, Colaboração e Conversação (CAGNIN, 2016)

- FLUXOGRAMA: Para Peinado e Graeml (2007), os fluxogramas são formas de representar por meio de símbolos gráficos pré-definidos, a sequência das etapas de um trabalho o qual tem o objetivo de facilitar a análise.

Os símbolos comumente utilizados em fluxograma estão representados na Figura 7 a seguir:

Figura 7 - Figura normalmente usadas no Fluxograma



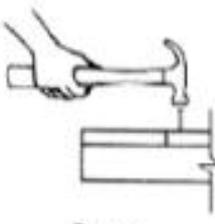
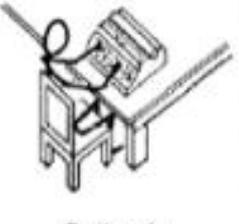
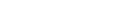
Fonte: Mello (2008)

As vantagens na utilização das técnicas do fluxograma segundo Mello (2008) são:

- Permite que haja verificação de como se conectam e relacionam os itens de um sistema, mecanizado ou não, facilitando a análise de sua eficácia;
- Propicia a localização dos problemas, pela fácil visualização dos passos, transportes, operações, formulários etc.
- Contribui para a compreensão de qualquer alteração que se proponha nos sistemas existentes pela clara visualização das modificações introduzidas.

No ano de 1947 a American Society of Mechanical Engineers (ASME) padronizou cinco símbolos (Figura 8) para montagem do fluxograma de processos.

Figura 8 - Símbolos do Gráfico de Fluxo de Processos

<p>OPERAÇÃO</p>  <p>Um círculo maior indica uma operação como </p>	 <p>Pregar</p>	 <p>Furar</p>	 <p>Datilografar</p>
<p>TRANSPORTE</p>  <p>uma flecha indica um transporte como </p>	 <p>Mover material com carrinho de mão</p>	 <p>Mover material com guindaste ou elevador</p>	 <p>Mover material carregando (Mensageiro)</p>
<p>INSPEÇÃO</p>  <p>Um quadrado indica uma inspeção como </p>	 <p>Examinar material quanto à qualidade ou quantidade</p>	 <p>Ler manômetro do vapor da caldeira</p>	 <p>Examinar um folheto para obter informações</p>
<p>ESPERA</p>  <p>A letra D indica uma espera como </p>	 <p>Material no carrinho ou no chão, ao lado da bancada, aguardando processamento</p>	 <p>Operário aguardando elevador</p>	 <p>Papéis aguardando arquivamento</p>
<p>ARMAZENAMENTO</p>  <p>Um triângulo indica um armazenamento como </p>	 <p>Armazenamento a granel de matéria-prima</p>	 <p>Produto acabado no armazém</p>	 <p>Documentos e registros guardados no cofre</p>

Fonte: (Mello, 2008)

Os símbolos são permitidos ser utilizados quando as atividades são efetuadas no mesmo local ou conjuntamente como atividade única.

3. METODOLOGIA

Nesse capítulo será abordado quais os procedimentos técnicos que foram usados na pesquisa, como foi feita a coleta de dados, descrição dos resultados e a análise dos resultados que foram obtidos ao longo da pesquisa.

Nesse capítulo será dividido em dois tópicos, método de pesquisa onde será explicado os métodos usados e o outro tópico será o método de trabalho, onde será explicado o passo a passo feito no decorrer do trabalho.

3.1 MÉTODO DE PESQUISA

O presente trabalho caracteriza-se como uma pesquisa majoritariamente descritiva e exploratória, especificamente um estudo de caso. A análise de dados usada na presente pesquisa é a qualitativa. Onde os dados observados serão tratados e analisados.

A pesquisa descritiva observadora, registra e analisa os fenômenos, sem manipulá-los. Esse método é muito utilizado em pesquisas sociais. Procura descobrir a regularidade com que o fenômeno ocorre, sua natureza, suas características, sua relação com outros fenômenos (DANTON, 2002).

Para Vergara (2016) a pesquisa exploratória se caracteriza por ser aplicada em uma área a qual os estudos sobre determinados assuntos são pouco explorados.

O estudo de caso é um método de pesquisa que utiliza, geralmente, dados qualitativos, coletados a partir de eventos reais, com o objetivo de explicar, explorar ou descrever fenômenos atuais inseridos em seu próprio contexto (SUGAI, 2007).

A Observação participante é realizada em contato direto, frequente e prolongado do investigador, com os fatores sociais, nos seus contextos culturais, sendo o próprio participante objeto de pesquisa. Requer a necessidade de eliminar mudanças subjetivas para que possa haver a compreensão dos fatos e de interações entre sujeitos em observação, no seu contexto (CORREIA, 2009).

Para Perreira (2017) um observador é considerado participante quando se inclui em grupo e na vida dele. Um importante contraste neste processo é o grau de envolvimento com as pessoas e nas atividades que se observam. Enquanto método

de investigação, a observação participante torna possível obter uma perspectiva holística e natural das matérias a serem estudadas.

A pesquisadora do estudo é considerada uma observadora participante pois a coleta de dados se dará por meio da participação da tal no cotidiano da organização, onde ela faz parte do ambiente estudado, ela observa e interage com o ambiente.

3.2 MÉTODO DE TRABALHO

Na Figura 9 a seguir foi descrita em forma de fluxograma os passos realizados durante o trabalho.

Figura 9 - Fluxograma do método de trabalho



O início se deu projetando o problema observado na organização através do estudo realizado na mesma. Depois do problema ser delimitado foi realizada uma pesquisa literária, para ter embasamento sobre os principais assunto abordados na pesquisa, o referencial teórico foi criado com os principais tópicos que seriam abordados no trabalho ele também tem a função de dar embasamento científico no trabalho, que foi feito através dos principais autores e seus trabalhos.

A metodologia de pesquisa foi definida para que a pesquisa pudesse ser seguida e através dela que foi definido como seria feita a pesquisa na organização e foi definida como descritiva e exploratória, especificamente um estudo de caso

Após definir os passos anteriores foi feita uma pesquisa na organização participante, a pesquisa aconteceu em 14 dias de observação. A onde foi possível observar o dia-a-dia da organização, como ela se relaciona com sistema utilizado e quais outras ferramentas são usadas, para a tomada de decisão na hora de fazer os pedidos e sua logística até chegar à empresa.

Com a observação dentro da organização foi criado pela autora fluxogramas dos processos que foram identificados dentro da organização, que são vendas, consultas, cadastro e a entrada de notas com base nesses fluxogramas foi explicado como cada processo funciona dentro da organização estudada e qual a ordem que acontece mesmo estando todos interligados. Os fluxogramas foram criados baseados na visualização do software usado pela organização e na coleta de imagens do sistema que foram aplicadas na pesquisa.

A conclusão é uma análise de todo o trabalho e nela podemos notar se foi solucionado o problema de pesquisa e atingido os objetivos, também foram apontadas melhorias que podem auxiliar a organização.

Após a pesquisa ser elaborada e os fluxogramas serem desenvolvidos a autora do trabalho apresentou os mesmos para dois participantes os quais trabalham hoje na instituição estudada, a apresentação serve para que aconteça a validação do trabalho. Na apresentação foi explicado o objetivo do trabalho e como foi criado cada fluxograma. Os participantes foram convidados a fazer críticas construtivas ou sugerir mudanças que achassem que acrescentaria no trabalho.

Os dois participantes após serem questionados sobre quais a suas opiniões sobre a pesquisa e se eles achavam que havia algo a ser melhorado afirmaram que não havia sugestões de mudanças ou acréscimos que poderiam ser feitos no trabalho.

4. RESULTADO E DISCUSSÃO

Como citado na introdução o enfoque do presente trabalho foi o estudo de mapeamento de processos internos e por isso nesse capítulo será apresentada a empresa investigada e seus processos internos, suas características e dentro dessas quais as predominantes que serão estudadas a seguir.

Foi realizado um mapeamento dos quatros principais processos logísticos mapeados os quais são vendas, consultas, cadastro e a entrada de notas e logo após será discutido esses quatros pontos.

Além disso será apresentado um sistema que auxilia nas articulações desses quatros processos, com o intuito de facilitar o dia a dia da empresa. Também será explorado o software que a empresa utiliza e usado para que os quatros processos estudados funcionem da melhor maneira possível.

4.1. A EMPRESA

A organização estudada se enquadra como uma pequena empresa, ela se caracteriza por ser uma loja de produtos naturais, localizada na cidade de Tenente Portela, Rio Grande do Sul.

Abriu suas portas em março de 2018 e até hoje é a única do ramo na cidade. A organização comercializa produtos naturais, chás, temperos, fitoterápicos, produtos a granel e produtos sem glúten e sem leite, um ramo cada vez mais procurado pela comunidade em geral, os quais estão em busca de mais saúde e um estilo de vida mais saudável. Além disso também fornece serviços de naturopatia, massoterapia, podologia e estética.

A loja conta com duas funcionárias as quais trabalham como o atendimento, organização do estoque, agenda dos profissionais e a parte administrativa. Os profissionais que atendem na loja são contratados, trabalham através de parceria, onde um valor “x” de seus atendimentos que é dividido com a organização em forma de um aluguel.

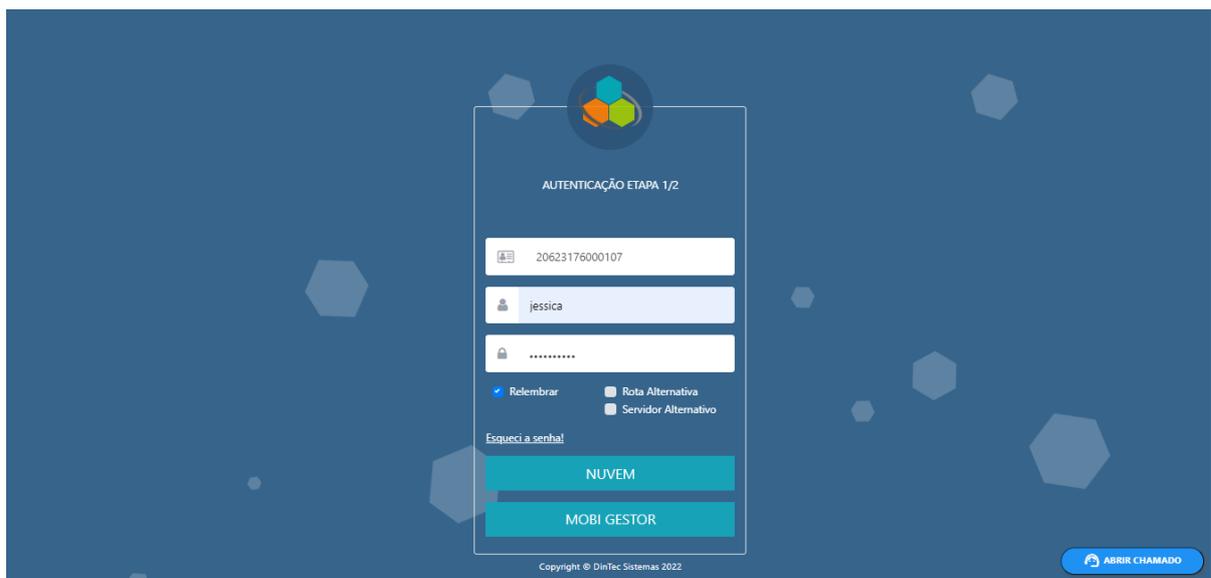
A loja atende um perfil bem amplo de clientes, mas a sua maioria são idosos ou pessoas celíacas ou com alguma intolerância alimentar, mas a loja vem crescendo e alcançado vários públicos, a maioria em busca de uma qualidade de vida melhor.

O estoque da organização não é grande normalmente é abastecido semanalmente principalmente por se tratar na sua maioria de produtos perecíveis, as quais as validades são mais curtas e a sua armazenagem precisa de uma atenção maior, cuidado com a umidade, luz e calor.

Para auxiliar no seu funcionamento é utilizado o sistema Dintec Sistema que é um software, que auxilia as empresas na sua administração, ele gerencia vários setores como: venda, compra, consultas, cadastros, estoque, fiscal, financeiro, vendedores, lucros, administrativo, agenda entre outros.

Atualmente o sistema é usado no formato de nuvem, podendo ser acessado em qualquer lugar desde que esteja conectado à rede de internet, cada usuário possui um cadastro e uma senha individual para o acesso, na Figura 10 a seguir é possível ver a tela de abertura do sistema.

Figura 10 - Página Sistema Dintec



Fonte: Imagem tirada do sistema da organização

Nessa tela é o local de autenticação, cada colaborador da organização possui uma senha e um usuário que é usado para acessar o sistema, para abrir o sistema é preciso inseri-los nessa etapa. Além disso, nessa página é possível fazer um chamado à central do sistema quando surgir alguma dúvida ou então o sistema apresentar algum problema na hora de desenvolver as tarefas ou na hora de fazer o login.

A seguir, encontrará a Figura 11, nela é possível observar a tela inicial do sistema, onde terá acesso a todos os setores disponíveis.

Figura 11 - Página Sistema Dintec



Fonte: Imagem tirada do sistema da organização

Nesse presente trabalho será discutido e analisado quatro processos que acontecem dentro da organização através do software, são eles: vendas, consultas, cadastros e entrada de notas. Também será feito um mapeamento desses quatro processos onde o objetivo será identificar quais processos que norteiam o setor de compra e venda da organização. As outras telas dos processos estudados serão discutidas ao decorrer do trabalho.

4.2 PROCESSOS MAPEADOS

A pesquisadora foi na organização e passou um período observando quais processos eram efetivados na empresa e como esses processos eram desenvolvidos pelos indivíduos, também foi desenvolvida uma pesquisa literária sobre mapeamento de processos para que pudesse haver um entendimento mais claro sobre o assunto.

Os quatro processos que foram observados na organização e que também serão mapeados pela autora serão vendas, consultas, cadastro e a entrada de notas. Esses quatro processos são responsáveis por desencadear toda a logística da empresa. Mas para que eles se tornem eficaz dentro da organização é preciso que seja feita uma gestão deles e para isso é preciso entender como eles funcionam e a melhor maneira é mapeando cada um deles.

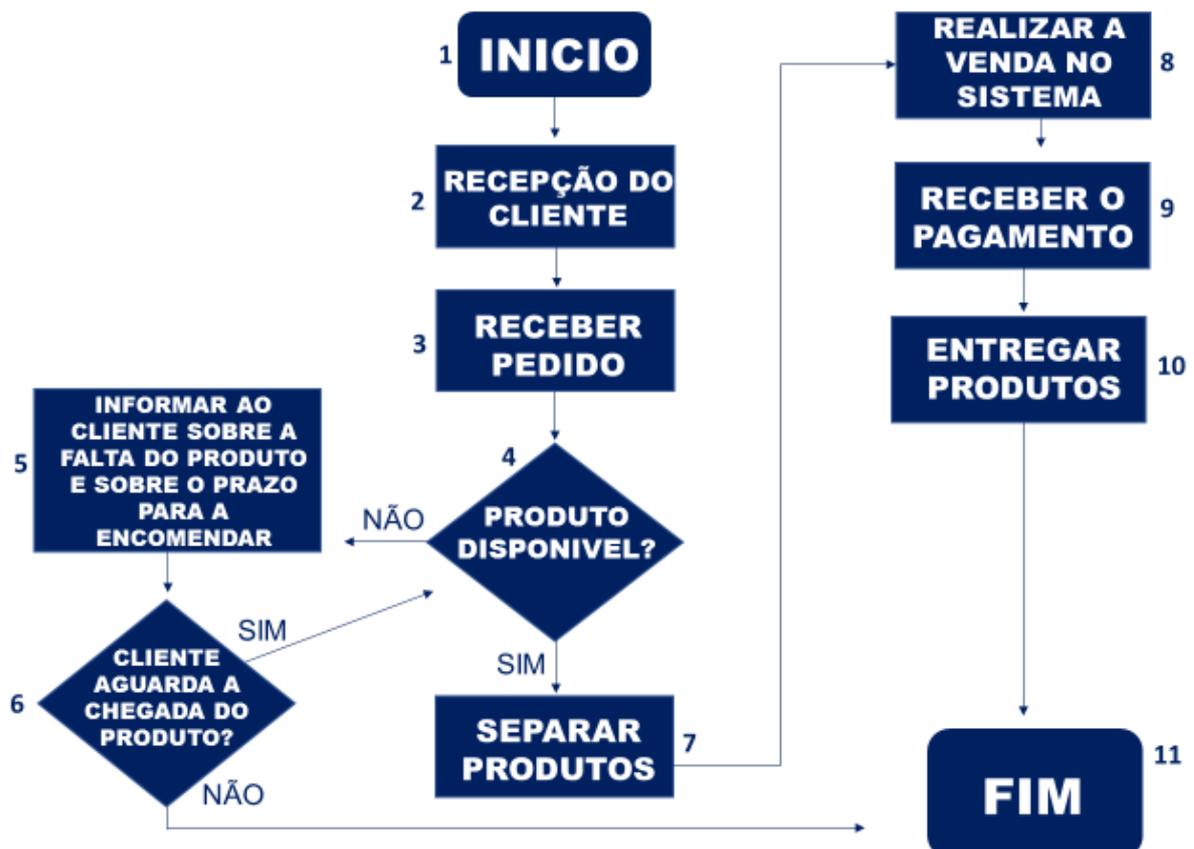
Os quatro processos são diferentes entre si, cada um possui funções e significados diferentes, mas ao mesmo tempo estão interligados, pois um precisa do outro para que seu funcionamento seja eficaz. A ligação entre os três processos será possível visualizar melhor no próximo capítulo onde será explicado como o sistema funciona e poderá ser visualizado cada página de como os processos são realizados.

4.2.1 Vendas

Segundo Chiavenato (2010) venda é o ato de induzir alguém a trocar algo por mercadorias e serviços que está à disposição, para ele a venda significa o encontro do agente de oferta com o agente de procura, ou seja o ato de vender é preciso estar entrelaçado com o ato de comprar, pois um não existe sem o outro.

A Figura 12 a seguir apresenta um fluxograma de vendas criado pelo autor, nele é possível ver que o processo de vendas passa por diversas etapas até que ela seja finalizada.

Figura 12 - Fluxograma de Vendas



Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Para o processo de vendas ter início é preciso que o primeiro passo seja a recepção do cliente, ao chegar na loja o cliente é abordado pelo vendedor o qual inicia o processo de venda. O vendedor recebe o pedido do cliente e verifica quais produtos ele precisa, após ele verificar no sistema e também na prateleira se o produto está disponível no estoque, caso o produto esteja em falta ele irá informar o cliente e pedir se ele consegue aguardar o produto ser encomendado e chegar na organização, caso o cliente não consiga aguardar a venda se encerra, mas se o cliente consegue aguardar, o vendedor anota qual produto o cliente precisa os dados do clientes para posteriormente poder fazer a encomenda e assim que chegar avisá-lo.

Na Figura 13 a seguir pode-se ver a página aonde é feita a venda dos produtos e pode ser verificado a quantidade em estoque.

Figura 13 - Pedido de Venda

Fonte: Imagem tirada do sistema da organização

Nessa tela os produtos são bipados pelo leitor de código de barras ou então é digitado o nome do produto e quando selecionado ele vai mostrar o valor de venda do produto e também vai pedir para confirmar a quantidade vendida, tem a opção de nomear o comprador caso ele já tenha cadastro ou apenas informar o CPF (cadastro de pessoa física) do consumidor caso ele deseje. Caso o cliente use a modalidade crediário quando for informado o nome ou o seu CPF o sistema irá mostrar se tem

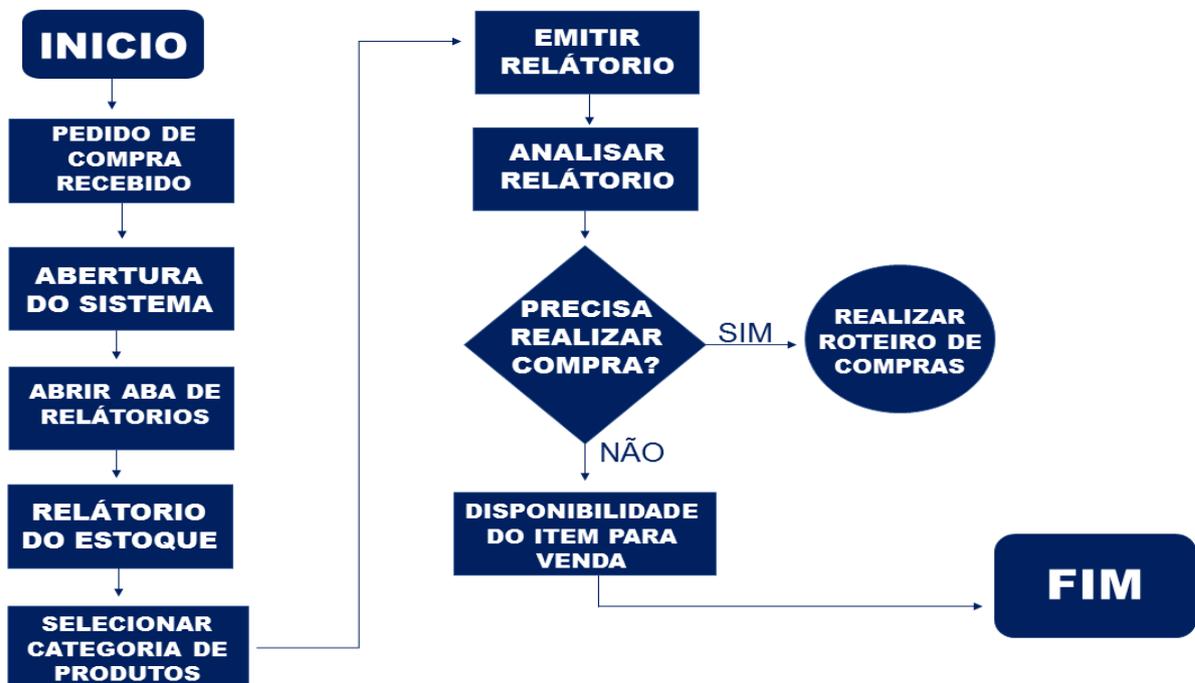
alguma pendência com débitos vencido, também o limite que esse cliente possui. Após confirmar esses dados é teclado F12 no computador onde será informado a forma de pagamento, se dinheiro ou cartão e o número referente ao vendedor que lhe atendeu, e após a venda será finalizada.

4.2.2 Relatório

O relatório de estoque tem como sua principal função informar sobre a compra de produtos, ele também informa qual o consumo de cada item. É através dele que se tem a base para saber qual item precisa comprar e a quantidade que necessita para que não tenha um acúmulo de produtos no estoque, mas para que também não falte quando o cliente for a procura do item.

A Figura 14 mostra um fluxograma de relatório, nele é possível visualizar passo a passo de como é feito para emitir um relatório, quando for realizada uma compra.

Figura 14 - Emissão de Relatório



Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Os relatórios são emitidos todas as vezes que há um pedido de venda recebido, o relatório é emitido para ter uma melhor assertividade de compra através

dele. Com o relatório é possível ter uma visão mais clara de como está o estoque da organização e como foi o processo de vendas de cada produto.

No relatório é possível identificar quais produtos saíram mais e quanto tempo cada item ficou em estoque, além de conseguir identificar como está o estoque no momento, se está zerado, perto de acabar ou se está com uma boa quantidade. A seguir será visto como o processo de emissão dos relatórios funciona.

Para acessar os relatórios é preciso a abertura do sistema, o sistema é aberto por um usuário e senha e cada funcionário tem o seu. Após é preciso acessar a aba relatórios e nessa aba selecionar a categorias estoque e marcar qual categoria de produtos será aberta pois dentro do sistema é possível categorizar os produtos como por exemplo cápsulas, chás entre outros. É preciso selecionar a data de abertura do relatório, além disso é possível selecionar também se irá precisar apenas do estoque negativo ou também do estoque que está abaixo do mínimo, ou seja, logo terá que ser feito compras. Outra opção é o período em que o relatório será emitido pois nele sai também a quantia que foi comprado no período, por exemplo quantas unidades foram compradas no mês ou na semana. Logo após selecionar os recursos é feita a emissão do relatório, o sistema permite que seja emitido em PDF, Excel ou em formado do Word.

Na figura 15 a seguir é possível ver um exemplo de relatório retirado do sistema, nesse relatório contém os nomes dos fornecedores e seus contatos facilitando o contato com eles.

Figura 15 - Relatório de Fornecedores

21	AGROINDÚSTRIA CASA DO SABOR	0000000000000	PARAI	543477577
110	ALF AJOR FOFU	0340818000119	CAVALINHO	000000000
46	ALICE CARLOS SALESSEN FARMACIA DE MANE	3360825000141	FREDERICO WESTPH	000000000
38	AMWAY DO BRASIL LTDA	3947338001720	JURUAI	899928226
98	ATLANTIDA COMERCIO E MINERACAOY EIREL	3303646000189	MANATAIZES	281921752
118	BAFENHO INDUSTRIA E COMERCIO DE ALIMENT	2999974000131	DIVINGOLIS	378763308
102	BEUVEN BEER CHOPINHA LTDA EPP	2894922000153	CAMPO NOVO	3589467874
12	BELLAIRE MASSAS E CONFITOS LTDA	0847875000159	CAMPO LANGO	413138400
13	BELLAIRFORMA DIST DE PROD NATURAIS EIREL	01584272000117	PORTO ALEGRE	513224725
108	BOTANICA FARMA	0870289000148	FREDERICO WESTPH	383744777
3	BPI Splice Comercio de Alimentos Ltda - EPP	2147865000157	Silveira	113878154
40	BranNair Ind. Com. Prod. sem Glúten Ltda	09995227000127	Sumaré	473337878
111	CAPITACCINO DA JU COMERCIO DE CAFES LTD	41384963000189	PASSO FUNDO	000000000
73	CARSA FINEFAS SARTANA	19354891000108	VISTA GARDIA	000000000
39	CASA DO MEL GAIT COIRO	0000000000000	FREDERICO WESTPH	383744784
51	CASSIO BEGNER SEVEND	3301048000172	Porto Alegre	513170297
37	CASTANHEIRA VITÓRIA COMERCIO DE ALIMEN	2386227000172	Tubarão	483282489
9	CF ALIMENTOS ESPECIAIS- ME	15229187000141	SÃO PAULO	119882134
94	CHOFFY BEUVEN BEER	0000000000000	TRASILU	000000000
26	CLAUDIS ALTMANN KOEHN ME	07202788001542	TRÊS DE MARÇO	357524494
31	COMERCIAL MELATI LTDA - ME	83885217000179	CHAPECO	461247548
53	COMPRAS CLAIR	0000000000000		000000000
98	CURE PASTA INDUSTRIA DE MASSAS EIREL	2051626000177	NOVO HAMBURGO	512822851
92	Café Fino Comercial S.A	17487515002810	NOVA SANTA RITA	089391022
98	Camão Especial Distribadora EIREL	34210857000180	BRASILIA	824482762
17	DAVANTISUL COSMETICOS LTDA - ME	0748758000103	PORTO ALEGRE	513225380
52	DEHON	0000000000000		000000000
81	DISTRIBUIDORA IBS CASSIO BEGNER SEVEND	0000000000000		000000000
98	DIVINAS INDUSTRIA E COMERCIO DE PROD AL	10478866000114	GRANJA	473342153
77	DIVINUT COMERCIO DE NOZES LTDA	0397470000175	CACHOEIRA DO SUL	513728803
89	DUPEN COM DE PROD NATURAIS LTDA	06203846000131	PORTO ALEGRE	513737500
4	E L SUPLEMENTOS EIREL ME	34222830000115	MANATAIZES	281922983
89	EMBALAGENS LUI	0000000000000	LUI	000000000
27	EMPOBREM RUBIA	0000000000000	TRÊS PASSOS	000000000
101	ENFESTES GARCHO LTDA	8782285000170	CACHOEIRINHA	5134822434
100	ESSENCIAL INDUSTRIA E COMERCIO DE ALIM	11400134000388	JAXIM	461222351

Fonte: Imagem tirada do sistema da organização

Na mesma aba de relatório é possível emitir um relatório dos produtos e a quantidade que contém dele no estoque onde é usado para saber se precisa fazer pedido e a quantidade que precisa comprar como foi citado acima e podemos ver na Figura 16 a seguir:

Figura 16 - Produtos em Estoque

CONSULTA DE PRODUTO

Parte Nome
 Marca
 Referência
 Aplicação
 Est Positivo
 Estoque

2,73
2,73

(* consulta parte do cód. de barras Ex.: *789) (/ cons. parte da referência)

A-Z Cod	A-Z Nome do Produto	A-Z Marca	A-Z Valor	Estoque
3178	AGUA MINERAL IPUA C/GAS 500ML	IPUA	R\$ 3,00	12
3179	AGUA MINERAL IPUA S/GAS 500ML	IPUA	R\$ 3,00	6
4246	AGUA PERF. 500ML CLASSICA BAMBOO BACT/ANTIM	VIA AROMA	R\$ 40,00	0
4247	AGUA PERF. 500ML CLASSICA CAPIM LIMAO BACT/ANTIM	VIA AROMA	R\$ 40,00	1
4248	AGUA PERF. 500ML CLASSICA FLOR DE CEREJEIRA BACT/ANT	VIA AROMA	R\$ 40,00	0
4232	AGUA PERF. 500ML CLASSICA MACA C/ CANELA BACT/ANTIM	VIA AROMA	R\$ 40,00	1
3133	AGUA PERF. BREEZE BACT/ANTIM	VIA AROMA	R\$ 31,90	0
1775	AIPIM CHIPS SALGADO	PORCAO NATURAL	R\$ 99,00	0,314
1534	AIPO EM GRADS 50G	CENAVISA	R\$ 5,90	19
2688	AIRON MANTEIGA GHEE COM SAL DO HIMALAIA 175 G	AIRON	R\$ 26,90	0
1743	ALBUMINA (CLARA EM PO) PCT 1KG	PORCAO NATURAL	R\$ 112,00	0,432
3807	ALCACHOFRA 100CAPS	SAUDE E VIGOR	R\$ 38,90	0
4217	ALCACHOFRA 100CAPS	VIDA ERVAS	R\$ 35,90	1
352	ALCACHOFRA 50G	CENAVISA	R\$ 5,50	15
4221	ALCACHOFRA FLOR 400MG 90CAPS	FLORA NATIVA	R\$ 31,90	11
3585	ALCACUZ 100CAPS	NATUS VERDE	R\$ 35,90	4
353	ALCACUZ 50G	NATUVIP	R\$ 8,90	11

Barras: **361** Refer.: CHAS Est.: **15**

Aplic.: Expandir

Grupo: **8-CHAS** Local: Unid: **PC**

SEM FOTO

Data Cad.:
Ult. Venda:

Rotativ. Ent. Saída

PRESSIONE ESPAÇO PARA ATUALIZAR

Filial Est.

Fonte: Imagem tirada do sistema da organização

Na figura anterior pode-se ver que o sistema cria um alerta para os produtos que tem poucas unidades em estoque, os produtos que estão zerados ficam vermelhos, os produtos abaixo do estoque ou seja que logo vão acabaram ficam amarelo e os produtos que o estoque está certo fica branco.

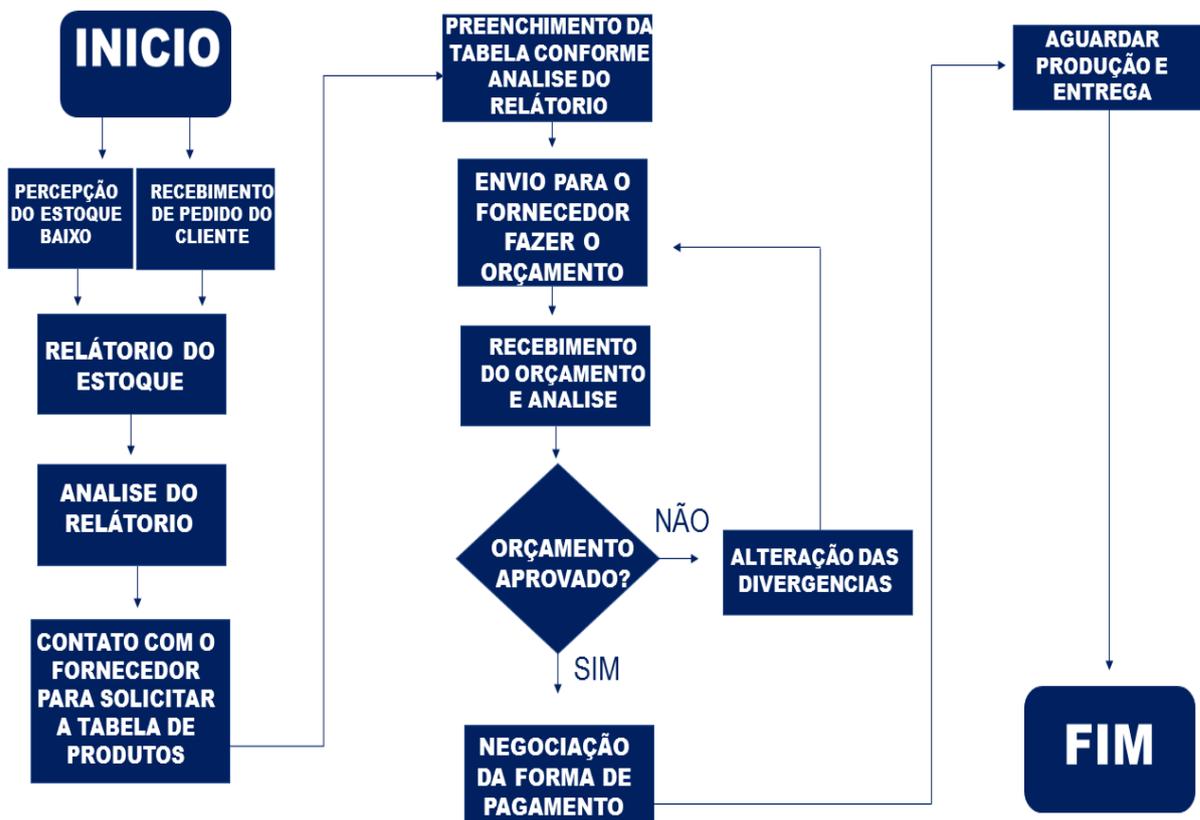
Após a emissão do relatório é feita a análise dele, essa é a parte decisiva, pois é através dessa análise que será decidido o que será comprado e também que quantia será comprado, para essa decisão além do relatório é usada a experiência para decidir como será a compra, por conta da loja ser pequena os funcionários conhecem bem os processos e a quantia que normalmente sai no período. Se a decisão tomada for a de realizar pedido é feito o roteiro de compras, se não for preciso realizar pedidos o fluxograma de relatório termina, isso quer dizer que o produto que o cliente precisa tem em estoque e está disponível para ser comprado, o cliente é informado e a forma como procederá a venda é acertada, se dinheiro ou cartão, se o cliente vai até a loja para retirar ou precisa que o produto seja entregue.

4.2.3 Roteiro de compra

O roteiro de compras tem como seu principal objetivo fornecer informações importantes, para que se tenha uma boa negociação com os fornecedores. E poder garantir que os produtos pedidos sejam recebidos corretamente na organização, principalmente a quantidade, também é uma forma de assegurar que valor acordado na negociação será cumprido.

O fluxograma conforme Figura 17, é o roteiro de compras da loja, nele é possível ver o passo a passo, desde a percepção que é preciso abastecer os estoques até a chegada dos produtos.

Figura 17 - Fluxograma de roteiro de Compras



Fonte: Elaborado pela autora (2023)

O roteiro de compra normalmente tem seu início quando se nota que o estoque está baixo ou então é recebido algum pedido de cliente, a percepção do estoque baixo ou zerado normalmente é feito a olho, quando o funcionário acha que a quantidade de produto está reduzida.

Após ter a percepção de estoque baixo é aberto um relatório de estoque como vimos anteriormente, esse relatório serve para confirmar a quantidade que tem em estoque e é através dele que se faz uma análise, aonde é confirmado que precisa fazer pedido de produto.

O próximo passo é entrar em contato com o fornecedor via WhatsApp ou e-mail, e solicitar que eles encaminhem as tabelas dos produtos disponíveis junto com os valores atualizados, muitas vezes é solicitado mais de um fornecedor para que haja uma comparação nos preços e assim se adquira o menor custo. Uma sugestão de melhoria seria criar uma lista com três fornecedores principais e tentar usar eles ao máximo, utilizar a quarta opção apenas quando não tiver mais nenhuma possibilidade, criando assim uma parceria com os principais fornecedores.

Tendo a análise do estoque pronta e as tabelas enviadas pelo fornecedor o próximo passo é preencher com os produtos que precisa comprar, é nesse momento que é preciso fazer algumas outras análises, como a marca de produto escolhida se o comprador vai optar por uma mais em conta ou então por uma com a qualidade melhor, tem a opção de comprar pouca quantidade como 1kg por exemplo ou sacos 5kg, é preciso analisar se esse produto pode ficar armazenado mais tempo, pois se não acaba comprando mais quantidades pelo preço menor mas no fim acaba estragando e tendo prejuízo, o que se torna mais caro do que comprar menos.

Caso o fornecedor não possua tabela é possível montar o pedido dentro do sistema, através dos produtos que já foram adquiridos dele. Como mostra a figura 18 a seguir:

Figura 18 - Compra de Produtos

CENTRAL DE COMPRA DE PRODUTOS

1 - Separação Itens >> 2 - Cotação Enviada >> 3 - Cotação Parcial >> 4 - Cotação Total >> 5 - Comparação de Valores >> 6 - Cotação Concluída

Compra: 2 Entrega: 19/09/22 Status: ABERTO Data: / /

Fornecedor: 1 **EMPRESA Descrição: Venda no custo

PRODUTOS COTADOS

Filial	Código	Nome do Produto	Marca	Fornecedor	Qtd	Venda	Custo	
1				1			0	OK

Filial	Código	Nome do Produto (CONSULTAR)	Marca (CONSULTAR)	Fornec.	Fornecedor	Qtd	Venda	Custo	Total

Qtd: R\$ 0,00 Total: R\$ 0,00

Fonte: Imagem tirada do sistema da organização

Nessa aba é possível selecionar o fornecedor que será feita a compra, selecionando o fornecedor irá aparecer apenas os produtos que foram comprados com ele. Após selecionar o fornecedor seleciona o produto e a quantidade que precisa comprar, depois do pedido montado tem a opção de enviar por e-mail ou por WhatsApp para o fornecedor.

Assim que a tabela é preenchida e revisada ela é enviada novamente para o fornecedor, ele irá fazer a cotação dos produtos solicitados e calcular os descontos que normalmente também são solicitados junto com a tabela.

Após o fornecedor retorna com orçamento, ele é aberto e analisado, se todos os itens pedidos estavam disponíveis, se as quantidades estão certas, qual forma de pagamento se torna mais vantajosa, é nessa parte também que a forma como a mercadoria será entregue é combinada, se por transportadora ou correio, se o pagamento do frete será por conta do comprador ou do fornecedor ou se será dividida

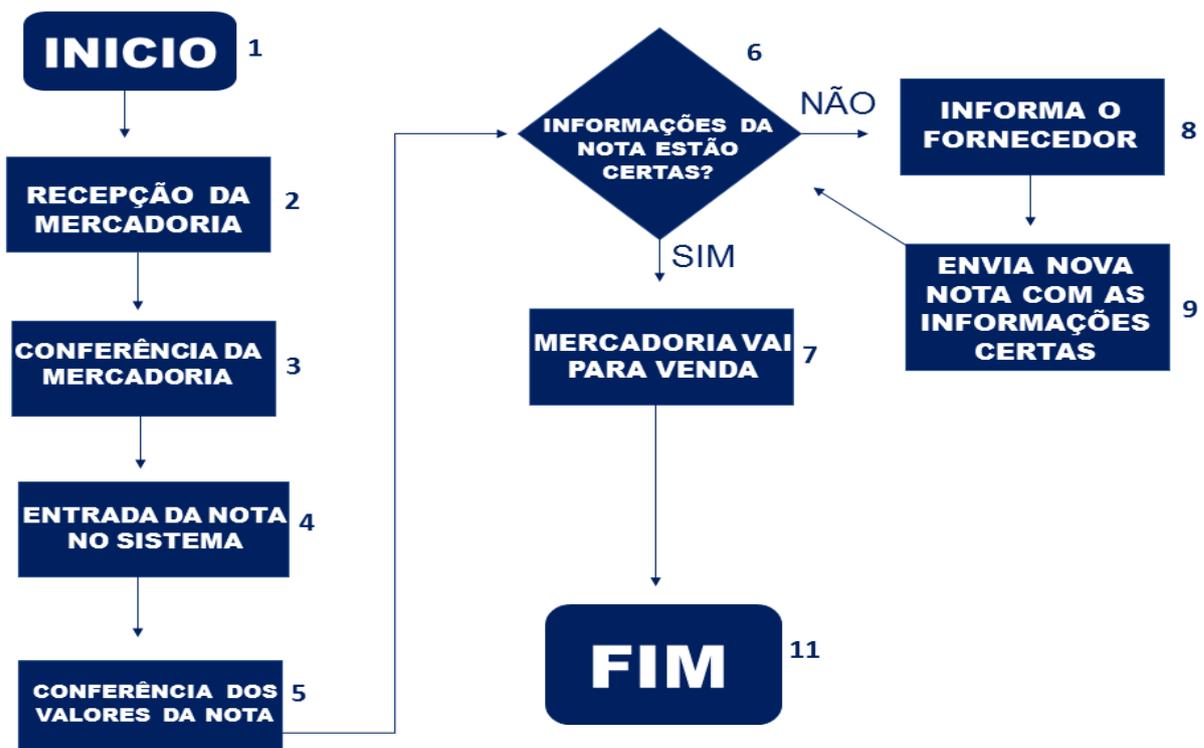
entre os dois. Se há alguma divergência com o que foi pedido mandado e o orçamento é solicitado as modificações e retornado para o fornecedor.

Se o orçamento está certo e foi aprovado é hora de negociar a forma de pagamento, se à vista ou parcelado, alguns fornecedores proporcionam mais alguns descontos no pagamento à vista do que a prazo que também pode ser uma opção mais viável muitas vezes. Outro item que pode ser negociado é o tempo de pagamento se vai ser em boleto para 7 dias que concede o desconto a vista ou será no boleto parcelado em quantas vezes o fornecedor consegue fazer e os prazos entre uma parcela e outra. Após a forma de pagamento ser acordada e o pedido confirmado é preciso esperar o prazo para produção dos produtos e o prazo para entrega conforme foi combinado com o fornecedor, para então os produtos chegarem na organização e poder ser comercializados.

4.2.4 Entrada de notas

Na Figura 19 a seguir podemos ver o Fluxograma de Entrada de Notas no sistema.

Figura 19 - Fluxograma entrada de notas



O fluxograma de entradas de notas começa quando a mercadoria é recebida na organização, logo essa mercadoria é recebida é conferido a validade de cada produto e a quantidade recebida de cada um se condiz com a quantidade apresentada no pedido e na nota. Após fazer a conferência é dada a entrada da nota no sistema, a entrada da nota é feita na aba: entrada de nota fiscal, é digitado o código da nota e o sistema puxa quais produtos e valores foram lançados, nesse processo é que acontece soma no estoque de cada produto, além disso nesse passo é conferido os valores apresentados na nota, se está igual o orçamento que o fornecedor havia apresentado, se os descontos foram somados juntos. Se as informações das notas estão certas é confirmada a entrada da nota e os produtos vão para as prateleiras e estarão disponíveis para a comercialização ou serão entregues caso seja encomendas.

Mas se a nota estiver com informações erradas é informado o fornecedor o qual vai fazer as alterações necessárias e emitir uma nova nota a qual será feita todo o processo de conferência novamente até ser lançada no sistema.

4.3. CONCLUSÃO

Esta pesquisa se propôs investigar as potencialidades do sistema de informações gerenciais junto aos processos logísticos no cotidiano interno de uma empresa que comercializa produtos naturais, o objetivo que teve êxito na execução.

A discussões feitas nesse trabalho são baseadas no levantamento dos principais comentários que o pesquisador observa no seu dia a dia de trabalho e nos quatorze dias de observação e conversas informais com os colaboradores da organização pelo autor e pela análise feita dos fluxogramas. Baseia-se, portanto, na percepção dos colaboradores sobre o sistema.

Os objetivos específicos eram identificar quais são os processos que envolve as ações de compra e venda no caso ser estudado, objetivo que foi executado e definido que os quatros processos são: vendas, consultas, cadastro e a entrada de notas.

Através desses quatros processos foi possível concluir o próximo objetivo que seria mapear esses processos, os quais foram realizados através de fluxogramas os quais a autora criou baseados na observação feita na organização.

Também ao longo da pesquisa foi descrito o sistema ocupado pela organização estudado, foi colocado imagem de como cada processo é feito dentro SIG.

O referencial teórico foi de extrema importância para o trabalho, pois através dele que pode-se ter um entendimento mais claro sobre os principais assuntos abordados no trabalho, principalmente o tópico de mapeamento de processos já que foi desenvolvido ao longo do trabalho um mapeamento através dos fluxogramas e da observação feita na organização, outro tópico que ajudou no embasamento para que o trabalho pudesse ser compreendido da melhor forma possível foi o tópico de logística pois é através dela que se pode entender o quanto uma empresa precisa saber usar as ferramentas para que a mercadoria esteja sempre dentro das necessidades da organização, não faltando nem estocando em grande quantidade.

A realização deste trabalho se mostrou conveniente por apresentar as dificuldades das MPE's em usar os sistemas de informações e pode contribuir para os estudos sobre o assunto os quais ainda possuem algumas lacunas e além disso como a logística pode ser difícil de administrar pois não depender apenas da organização e sim de fatores externos, mas se o setor de logística interna estiver bem alinhada irá facilitar o impacto a organização caso ocorra algum imprevisto.

Ao longo do estudo foi enfrentado algumas limitações e a principal dela foi encontrar embasamento científico sobre o uso dos SIGs nas MPEs pois como foi citado anteriormente existe lacunas ainda sobre o assunto.

O mapeamento dos processos na organização também teve dificuldades, devido a organização não ter os passos bem desenhados e realizarem as atividades quando realmente precisa, não tem um ponto de pedido para definir quando tem a necessidade de realizar ou uma definição dos principais fornecedores para realizar as compras.

Uma sugestão de melhoria seria definir o Ponto de Pedido, o sistema ele já tem previsto essa informação porém a organização nunca fez uso, seria vantajoso se a organização determinasse indicadores de pedido iria diminuir as chances de falta de produtos na loja, além disso poderia ser usado também um dispositivo de alerta quando necessário realizar as compras.

Outro ponto que facilitaria o dia a dia é a comunicação como os fornecedores, a sugestão é delimitar três fornecedores os quais precisam ter como características agilidade, comprometimento e qualidade, esses três fornecedores na hora de fazer pedidos precisam ser esgotados em suas possibilidades para só então optar pela quarta opção, assim a organização consegue criar um vínculo maior com esses fornecedores, conseguindo melhores ofertas, promoções e formas de pagamento.

Discute-se que as principais falhas que podem ocorrer no processo são os erros que podem ser encontradas no relatório, levando em conta que muitas vezes é encontrada divergência entre o relatório e o estoque físico que pode ocasionar em uma compra exagerada e desnecessária para a empresa ou ao contrario pelo erro cometido pode falta mercadoria na organização, levando em conta que no estoque do sistema tem e no estoque físico não.

Outra falha observada é a demora na entrega dos pedidos dos clientes, devido a todo o processo que é preciso passar o pedido até ser finalizado e lançado, ainda mais se há um erro na nota e seja preciso esperar o fornecedor retornar com a nova nota para poder entregar a mercadoria para o cliente, esses erros tanto da organização quanto do fornecedor pode acarretar em um atraso na entrega da mercadoria.

Para um futuro trabalho poderá ser abordado outras ferramentas de mapeamento de processos na organização, para conseguir ter um olhar mais abrangente dos processos e suas respectivas falhas e pontos fortes.

6. REFERÊNCIAS

AGUIAR, A. B. D; MARTINS, G. D. A. **A Teoria Das Estruturas Organizacionais De Mintzberg e a Gestão Estratégica De Custos: Um Estudo Nas Ongs Paulistas** Revista USP, São Paulo, p. 51-64, ago./2006.

AZEVEDO, Susana G.; FERREIRA, João M. **THE LINKAGE BETWEEN LOGISTICS ACTIVITIES AND FIRMS' PERFORMANCE: AN EMPIRICAL STUDY.** SSRN 1030287, [s.l.], p. 1-18, nov. 2007.

BAINES, T.; MASON, S.; SIEBERS, O.P; LADBROOK, J; **Humans: the missing link in manufacturing simulation? Simulation Modeling Practice and Theory**, v.12, 2004.

BALLOU, Ronald H. **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos: Logística Empresarial.** 5. ed. [S.l.]: Grupo A, 2006. p. 23-49.

BALLOU, Ronald H. **Logística Empresarial: transportes, administração de materiais, distribuição física.** São Paulo: Atlas, 2007.

BATISTA, E. D. O. **Sistema de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento.** 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2017. p. 1-74.

BAZZOTTI, Cristiane; GARCIA, Elias. **A importância do sistema de informação gerencial na gestão empresarial para tomada de decisões.** Revista Unioeste, [s.l.], v. 6, n. 11, p. 1-18, jan./2000.

BNDES. **Porte de empresa: Classificação de porte dos clientes.** Disponível em: <https://www.bndes.gov.br/wps/portal/site/home/financiamento/guia/porte-de-empresa>. Acesso em: 10 jun. 2022.

CAGNIN, A. S. B. D. M. B. P. M. I. Bitencourt, Aryslene S., Débora Maria B. Paiva, and Maria Istela Cagnin. **"Elicitação de requisitos a partir de modelos de processos de negócio em bpmn: Uma revisão sistemática. Anais Do XII Simpósio Brasileiro de Sistemas de Informação**, Florianópolis/ SC, v. 1, n. 1, p. 200-205, fev./2016. Disponível em: <https://sol.sbc.org.br/index.php/sbsi/article/view/5963/5861>. Acesso em: 31 ago. 2023.

CARMO; V. B. D; PONTES, C. C. C. **Sistemas de informações gerenciais para programa de qualidade total em pequenas empresas da região de Campinas.** Scielo Brasil, Campinas, v. 28, n. 1, p. 49-58, jan./1999.

CHIAVENATO, I. (2010). **Administração de vendas.** Elsevier. Disponível em: https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=R0svwwr6E80C&oi=fnd&pg=PP1&dq=vendas+o+que+%C3%A9&ots=-REGu5lr_s&sig=kwf_DGgEVye3GduQ7VDbvt2l-h0#v=onepage&q=vendas%20o%20que%20%C3%A9&f=false. Último acesso em 06/11/2023.

CORREIA, M. D. C. B. **A observação participante enquanto técnica de investigação.** Pensar enfermagem, [s.l.], v. 13, n. 2, p. 31-35, jul./2009.

CORRÊA, Karlos E. S; GONÇALVES, Rafael; LIMA, Renato da S; ALMEIDA, Dagoberto A. de. **Mapeamento do Processo de Fornecimento em uma Rede de Supermercados.** XXV ENEGEP - Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Porto Alegre, RS Nov 2005. Disponível em <
<http://hermes.ucs.br/carvi/cent/dpei/odgracio/ensino/Gestao%20Estrategica%20Custos%20Unisc%202005/Artigos/Artigos%20ENEGEP%202005/Mapeamento%20do%20processo%20de%20fornecimento%20em%20uma%20rede%20de.pdf>> último acesso em 23/08/2023

CUNHA, A. U. D. N. MAPEAMENTO DE PROCESSOS ORGANIZACIONAIS NA UnB: Caso Centro de Documentação da UnB - CEDOC. **Monografia (especialização)—Universidade de Brasília, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Departamento de Administração**, Brasília, v. 1, n. 1, p. 1-48, dez./2012. Disponível em: <https://bdm.unb.br/handle/10483/4191>. Acesso em: 6 ago. 2023.

DAHER, D. D. M. et al. **As micro e pequenas empresas e a responsabilidade social: uma conexão a ser consolidada.** Simpósio de excelência em Gestão e Tecnologia, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 1-15, jan./2012.

DANTON, Gian. **Metodologia Científica.** 1. ed. Pará de Minas - MG: Virtual Books Online, 2002. p. 4-21.

DIAS, Marco Aurélio. **Administração De Materiais.** SÃO PAULO, Atlas, 1993.

DIVÉRIO, D. N. K. T. S. M. **SPT E SIG: UM DIAGNÓSTICO DA PERCEPÇÃO DOS GESTORES EM RELAÇÃO AOS BENEFÍCIOS PROPORCIONADOS NA GESTÃO DE EMPRESAS DE COMERCIALIZAÇÃO DE MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO.** Dom Alberto, Santa Cruz do Sul, v. 1, n. 1, p. 1-15, jun./2023. Disponível em: <https://domalberto.edu.br/wp-content/uploads/sites/4/2017/10/SPT-E-SIG-UM-DIAGN%C3%93STICO-DA-PERCEP%C3%87%C3%83O-DOS-GESTORES-EM.pdf>. Acesso em: 8 jun. 2023.

FNQ. **GESTÃO POR PROCESSOS. FUNDAÇÃO NACIONAL DE QUALIDADE,** São Paulo, v. 1, n. 1, p. 1-26, dez./2018. Disponível em: https://fnq.org.br/comunidade/wp-content/uploads/2018/12/n_6_gestao_por_processos_fnq.pdf. Acesso em: 23 ago. 2023.

FOLLMANN, O. P. D. L. S. B. S. C. M. R. T. N. **Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma.** Revista chilena de ingeniería. S/L, v. 25, n. 2, p. 1-10, jun./2017. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052017000200264>. Acesso em: 12 abr. 2023.

FONSECA, E. F. D. M; GARCIA, O. P. G. **O sistema de informação gerencial e sua importância no desenvolvimento das empresas.** Projeto Saber, Paraná, v. 1, n. 1, p. 12-25, jul./2007.

FREIRE, Paulo. **A importância do ato de ler: em três artigos que se completam.** São Paulo, Autores Associados: Cortez, 1989.

GHIZI, Anabel; MEZZOMO, Thais Regina. **Uso de Plantas Medicinais e Satisfação de Consumidores de Lojas de Produtos Naturais do Mercado Municipal de Curitiba, PR.** Revista Fitos, v. 9, n. 2, p. 145-155, ago. 2015.

GOMES et al. **Mapeamento do fluxo de trabalho das atividades em engenharia clínica.** Revista de Medicina USP, São Paulo, v. 48, n. 1, p. 41-47, fev./2015. Disponível em: <https://doi.org/10.11606/issn.2176-7262.v48i1p41-47>. Acesso em: 8 jun. 2023.

GONÇALVES, Paulo Sérgio. **Administração de Materiais.** 6. ed. [S.l.]: Grupo GEm, 2020.

GONÇALVES, Paulo Sérgio. **Logística e Cadeia de Suprimentos: O Essencial.** 1. ed. Barueri: Editora Manole, 2013. p. 1-305.

HÉKIS; H. R. et al. **Sistema De Informação: Benefícios Auferidos Com A Implantação De Um Sistema Wms Em Um Centro De Distribuição Do Setor Têxtil Em Natal/RN.** RAI –Revista de Administração e Inovação, Natal, v. 1, n. 1, p. 86-106, jan./2014.

LIMA, B. C. F. F. H. G. L. I. T. R. D. S. **Impactos da utilização de centros de distribuição na logística de distribuição de produtos acabados.** Relit, Itjuba, v. 5, n. 3, p. 1-19, set./2010. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Renato-Lima3/publication/50223190_Impactos_da_utilizacao_de centros_de_distribuicao_na_logistica_de_distribuicao_de_produtos_acabados/links/5a789f4045851541ce5c7766/Impactos-da-utilizacao-de-centros-de-distribuicao-na-logistica-de-distribuicao-de-produtos-acabad. Acesso em: 28 abr. 2023.

LIMA, L. M. E. R. D. S. **Análise da distribuição física e roteirização em um atacadista.** PRODUÇÃO, INTERET, v. 17, n. 1, p. 1-15, jan./2007.

MALAQUIAS, F. F. D. O; MALAQUIAS, Rodrigo Fernandes. **GESTÃO DE CUSTOS E GESTÃO LOGÍSTICA: O PAPEL DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.** Revista de Gestão, Finanças e Contabilidade, Minas Gerais, v. 4, n. 2, p. 94-106, ago./2014.

MATTES, J. S. R. E. J. **Logística empresarial.** UNISA, TOLEDO, v. 1, n. 1, p. 1-56, jan./2015. Disponível em: https://www2.fag.edu.br/coopex/inscricao/arquivos/encitec/20170922-155859_arquivo.pdf. Acesso em: 18 abr. 2023.

MELLO, A. E. N. S. D. **APLICAÇÃO DO MAPEAMENTO DE PROCESSOS E DA SIMULAÇÃO NO DESENVOLVIMENTO DE PROJETOS DE PROCESSOS PRODUTIVOS.** Universidade Federal De Itajubá, Itajuba, v. 1, n. 1, p. 1-117,

nov./2008. Disponível em:

https://repositorio.unifei.edu.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/1695/dissertacao_0034092.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 31 ago. 2023.

MEZZOMO, A. G. T. R. **Uso de Plantas Medicinais e Satisfação de Consumidores de Lojas de Produtos Naturais do Mercado Municipal de Curitiba, PR.** Revista Fitos, s/l, v. 9, n. 2, p. 145-155, ago./2015. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/bitstream/handle/icict/19231/6.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. Acesso em: 13 jun. 2023.

MINTEL. **MAIS DE UM TERÇO DOS BRASILEIROS AFIRMA QUE ADOTA HÁBITOS SAUDÁVEIS DE ALIMENTAÇÃO, REVELA MINTEL.** Disponível em: <https://brasil.mintel.com/imprensa/alimentos-e-bebidas/mais-de-um-terco-dos-brasileiros-afirma-que-adota-habitos-saudaveis-de-alimentacao>. Acesso em: 13 jun. 2023.

MOURA, A. Reinaldo. **Check sua logística interna.** São Paulo: Imam, 1998.

NAZÁRIO, Paulo. **A Importância de Sistemas de Informação para a Competitividade Logística.** Revista Tecnológica, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 1-9, jan./1999.

OLIVEIRA; Suelena Ferreira; MENELAU, Almir Silveira. **SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL APLICADO AO AGRONEGÓCIO DA UVA NA REGIÃO DO POLO BRASILEIRO DE FRUTAS.** Revista em Agronegócio e Meio Ambiente, Maringá, v. 11, n. 2, p. 363-384, mai./2018.

PASTA, Arquelau; SOUZA, A. D. S. **A IMPORTÂNCIA DA IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS COMO FERRAMENTA DE IMPULSO PARA A TOMADA DE DECISÕES.** Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v. 1, n. 4, p. 1-18, dez./2007. Disponível em: https://web.archive.org/web/20180409233115id_/http://rica.unibes.com.br/index.php/rica/article/viewFile/64/60. Acesso em: 24 set. 2022.

PAULI, G. A. D. S. **Logística integrada: sistemas de informações como estratégia de logística.** Repositório Institucional do Conhecimento, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 13-48, jun./2012.

PEREIRA, C. R. N; FILHO, J. O. D. S. **A IMPORTÂNCIA DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL COMO AUXÍLIO A TOMADA DE DECISÕES: um estudo de caso em uma loja de vestuário do comércio varejista.** DSpace JSPUI, [s.l.], v. 01, n. 01, p. 1-23, jan./2018.

PERREIRA, Diniz; ZEICHNER, Kenneth M. **A pesquisa na formação no trabalho docente.** 2ª edição. Autêntica, 2017.

PEINADO, J., & GRAEM, A. R. (2007). **Administração da produção. Operações industriais e de serviços.** Unicenp. Disponível em:

<https://www.paulorodrigues.pro.br/arquivos/livro2folhas.pdf>. Acesso em: 31 agos. 2023.

PMBok. Um guia do conjunto de conhecimentos em gerenciamento de projetos. Project Management Institute (PMI) 3. ed., 2004.

PORTER, Michael E. *Vantagem Competitiva: Criando e Sustentando um Desempenho Superior*. 1. ed. RIO DE JANEIRO: GEN Atlas, 1989. p. 1-536.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA CASA CIVIL. LEI COMPLEMENTAR Nº 155, DE 27 DE OUTUBRO DE 2016. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp155.htm. Acesso em: 10 jun. 2022.

TELES, R. R. **O USO DA FERRAMENTA SIPOC PARA O MAPEAMENTO DE PROCESSOS: UMA REVISÃO DA LITERATURA.** Em: XXIX Congresso de Iniciação Científica da UNICAMP; Campinas. São Paulo. Brasil. 2021. Disponível em: <https://proceedings.science/unicamp-pibic/pibic-2021/trabalhos/o-uso-da-ferramenta-sipoc-para-o-mapeamento-de-processos-uma-revisao-da-literatu?lang=pt-br>

RAUL, R. TELES. Et al. **O uso da ferramenta sipoc para o Mapeamento de processos: Uma revisão da Literatura.** XXIX Congresso de Iniciação Científica- UNICAMP, 2021.

ROCHA, D. T. D. et al. **Processo de formação de estratégia em pequenas empresas: um estudo bibliométrico e sociométrico.** Revista de Micro e Pequena Empresa, São Paulo, v. 5, n. 1, p. 102-119, jan./2011.

ROCHA, D. T. D. et al. **Processo de formação de estratégia em pequenas empresas: um estudo bibliométrico e sociométrico.** Revista de Micro e Pequena Empresa, São Paulo, v. 5, n. 1, p. 102-119, jan./2011.

RODRIGUES, F.M. **Integração da ferramenta Istar2Bpmn com OpenOme e Bizagi. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciência da Computação)** — Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2015. Disponível em: <http://docplayer.com.br/6478198-Integracao-da-ferramentaistar2bpmn-com-openome-e-bizagi.html>. Acesso em 23/08/2023.

SACILOTTI, Adaní Cusin; SACILOTTI, Reginaldo. **O uso da tecnologia da informação nas micro e pequenas empresas da região de Jundiá: uma percepção sob a ótica do gestor.** FaSci-Tech, São Caetano do Sul, v. 1, n. 6, p. 1-16, jan./2012.

SALGADO ET AL. **Contribuições à melhoria de processos organizacionais: uma avaliação empírica sob a perspectiva de mapeamento de processos em uma unidade da Universidade Federal da Paraíba.** Scribd, Rio Grande do Norte, 2013.

SEBRAE. **Um mercado que não para de crescer: produtos naturais.** Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/um-mercado-que-nao-para-de->

crescer-produtos-naturais,9fee85ed24a76810VgnVCM1000001b00320aRCRD.
Acesso em: 13 jun. 2023.

SOARES, J. C. D. F. L. **GESTÃO DE MATERIAL EM UM ARMAZÉM E SUA IMPORTÂNCIA PARA A EMPRESA.** Unisuam, RIO DE JANEIRO, v. 4, n. 1, p. 32-40, jan./2014. Disponível em: file:///C:/Users/User/Downloads/604-1602-1-SM.pdf. Acesso em: 24 mai. 2023.

SOUSA, A. C. D.; BUFON, F. A. L. **Fatores de Sucesso e Insucesso na Implementação de Sistemas de Informação Gerencial: Estudo de Sistemas de Informação.** Revista de Administração Contemporânea, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 9-31, jun./2006

STAIR et al. **Princípios de sistemas de informação.** Tradução da 11ª edição norte-americana. 3. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2015. p. 5-674.

SUGAI, Miguel; MCINTOSH, Richard Ian; NOVASKI, Olívio. **Metodologia de Shigeo Shingo (SMED): análise crítica e estudo de caso.** Scielo Brasil, s/l, v. 1, n. 1, p. 324-333, set./2007.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração.** 16ª edição. São Paulo: Atlas, 2016.