NOTA 3,0/3,0

MAPEAMENTO DE PROCESSOS EMPRESARIAIS

BRAVO SERVIÇOS LOGÍSTICOS LTDA

Jéssica Américo da Silva, 24684, 3ADM *

Iara Michelly Vitalino da Silva Santos, 24783

Matheus Genivan Pires de Souza, 24920

Nataniéli Aparecida de Moura Rodrigues, 24718

Tayná Cristina Pereira, 24707

RESUMO

O presente trabalho analisou o mapeamento de processos internos da Bravo Serviços Logísticos Ltda, apresentando a descrição das atividades executadas, entradas e saídas de recursos, departamentos envolvidos e seu fluxograma, representando cada passo da operação.

Palavras-chave Administração. Mapeamento. OSM. Processos.

Campinas, SP

2018

1 INTRODUÇÃO

O trabalho da disciplina Organização, Sistemas e Métodos foi desenvolvido com o intuito de abordar o mapeamento de processos da empresa Bravo Serviços Logísticos Ltda, especializada no atendimento logístico ao segmento de agroquímicos.

O estudo da companhia foi realizado por meio de análise de cada um de seus processos, afim de apresentar seu funcionamento, que são desenvolvidos dentro de sua estrutura organizacional.

Vivenciando uma estrutura organizacional de qualidade, se os processos forem desenvolvidos e mapeados com objetividade, resultarão em satisfação total de seus clientes.

1.1 Tema Geral

Administração: Organização, Sistemas e Métodos.

2 MAPEAMENTO DE PROCESSOS EMPRESARIAIS

O mapeamento de processo é utilizado para organizar e controlar gradativamente as atividades internas de uma empresa, consequentemente aumentando a produtividade, eliminando gargalos e simplificando a compreensão dos processos da Bravo Serviços Logísticos Ltda.

2.1 Empresa

Bravo Serviços Logísticos Ltda

2.1.1 Razão Social

Bravo Serviços Logísticos Ltda

2.1.2 CNPJ/Inscrição Estadual

CNPJ: 00.950.001/0012-50

IE: 513.062.050.117

2.1.3 História

De acordo com o site institucional (BRAVO, 2015):

> A empresa foi fundada em 1997, a Bravo se especializou no atendimento logístico ao segmento de agroquímicos. Sendo uma empresa altamente especializada no armazenamento e transporte de agroquímicos, conhece bem as necessidades do mercado, operando com entregas diretamente da indústria para o seu cliente final e da indústria para os seus Centros de Distribuição, preocupando-se sempre com o lead time acordado entre a indústria e seus clientes.
>
> Com matriz em Uberaba e filiais em Cuiabá-MT, Aparecida de Goiânia-GO, Ibiporã-PR, Igarapava-SP, Paulínia-SP, Sumaré-SP e Luís Eduardo Magalhães-BA. [...] Ainda no gerenciamento da operação dispõe de várias ferramentas de fácil integração e interatividade com o cliente, tais como: Sistema de Agendamento de carga e descarga; Sistema de Controle de Armazém Geral (AG); Transportation Management System (TMS) entre outros, que lhe oferece todas as facilidades para o total controle em tempo real de suas cargas.
>
> A segurança patrimonial é outro ponto de destaque em sua operação, utilizando diferentes sistemas de segurança em suas instalações, todos dotados de tecnologia de última geração [...] Focada na segurança da operação, saúde de seus colaboradores, preservação do meio ambiente e

> qualidade dos serviços que presta, é avaliada e qualificada pelo Sistema de Avaliação de Segurança, Saúde, Meio Ambiente e Qualidade (SASSMAQ) da ABIQUIM e certificada pela norma ISO 9001:2008 com o escopo de “armazenagem e transporte de produtos químicos embalados”, desde 2003. (BRAVO, 2015)

2.1.4 Mercado onde está inserida

Transporte Rodoviário de Produtos Perigosos

2.1.5 Negócio

“Desenvolver e prestar serviços logísticos com competência”. (BRAVO, 2015)

2.1.6 Visão

“Ser a melhor empresa de logística nos mercados em que atuamos, mantendo nossa cultura de “foco no cliente”. (BRAVO, 2015)

2.1.7 Missão

“Prover soluções logísticas para o agronegócio, atendendo nossos clientes com segurança e qualidade, satisfazendo todas as partes interessadas e assegurando longevidade sustentável de nossa empresa”. (BRAVO, 2015)

2.1.8 Valores

São valores da empresa (BRAVO, 2015)

- Compromisso com a segurança, qualidade e pontualidade
- Ética
- Inovação
- Pioneirismo
- Responsabilidade social e ambiental
- Satisfação do Cliente

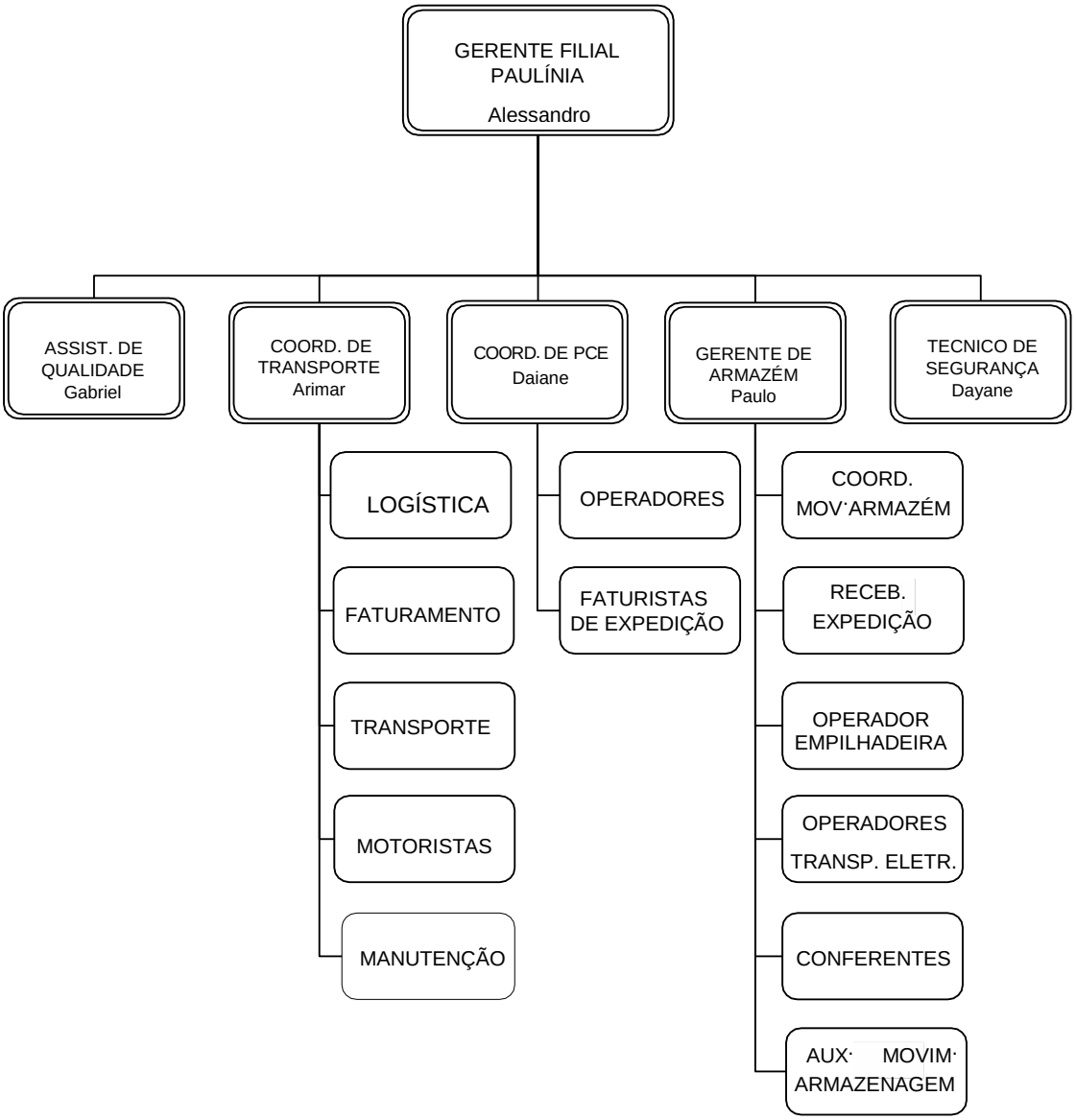
2.1.9 Porte

Número de Funcionários: 197

Faturamento Mensal ou Anual: R$ 298.253,59

2.1.1 Organograma

Figura 1 – Organograma Bravo Serviços Filial Paulínia



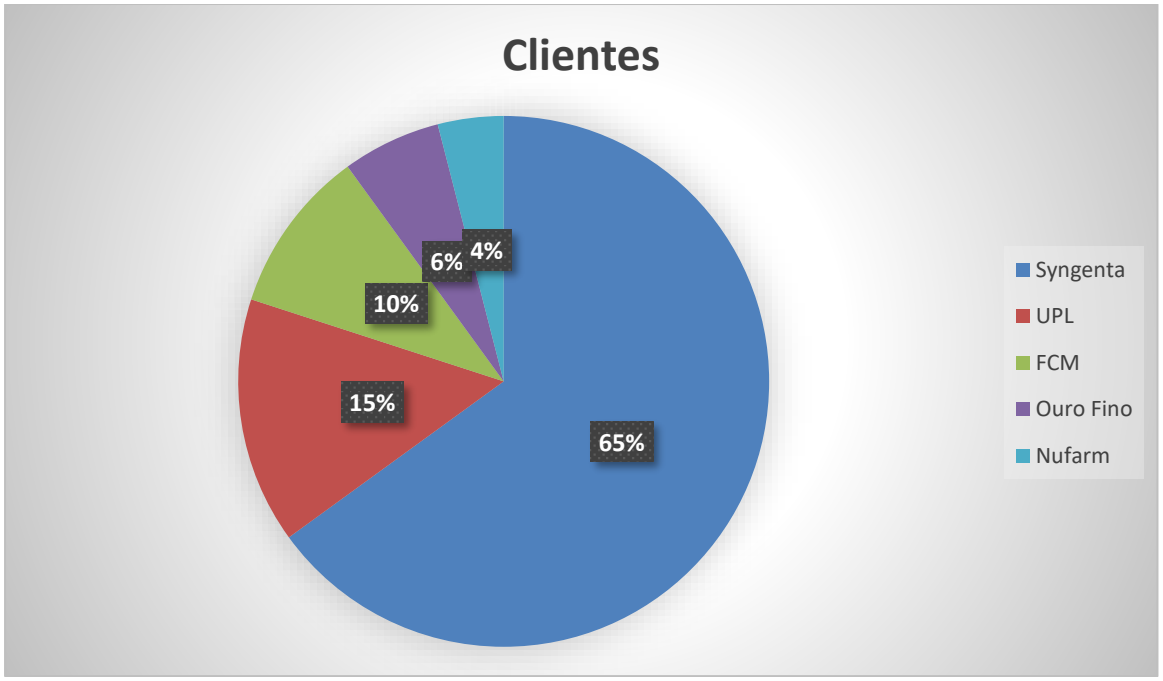
2.1.2 Principais Produtos/Serviços e/ou Linhas

- Coletas de Defensivos
- Transporte de Agroquímicos

2.1.3 Principais Clientes

- FCM
- Nufarm
- Ouro Fino
- Syngenta
- UPL

Gráfico 1 – Principais Clientes Bravo Serviços

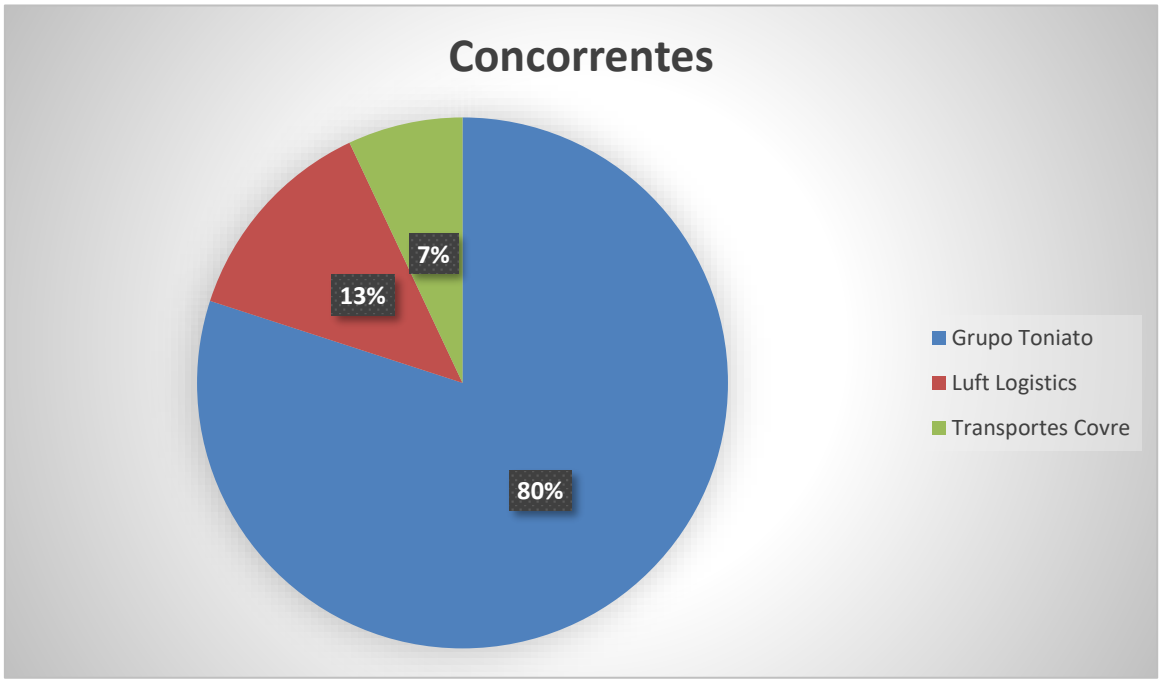


Fonte Elaborado pelos autores (2018)

2.1.4 Principais Concorrentes

- Grupo Toniato
- Luft Logistics
- Transportes Covre

Gráfico 2 – Principais Concorrentes Bravo Serviços

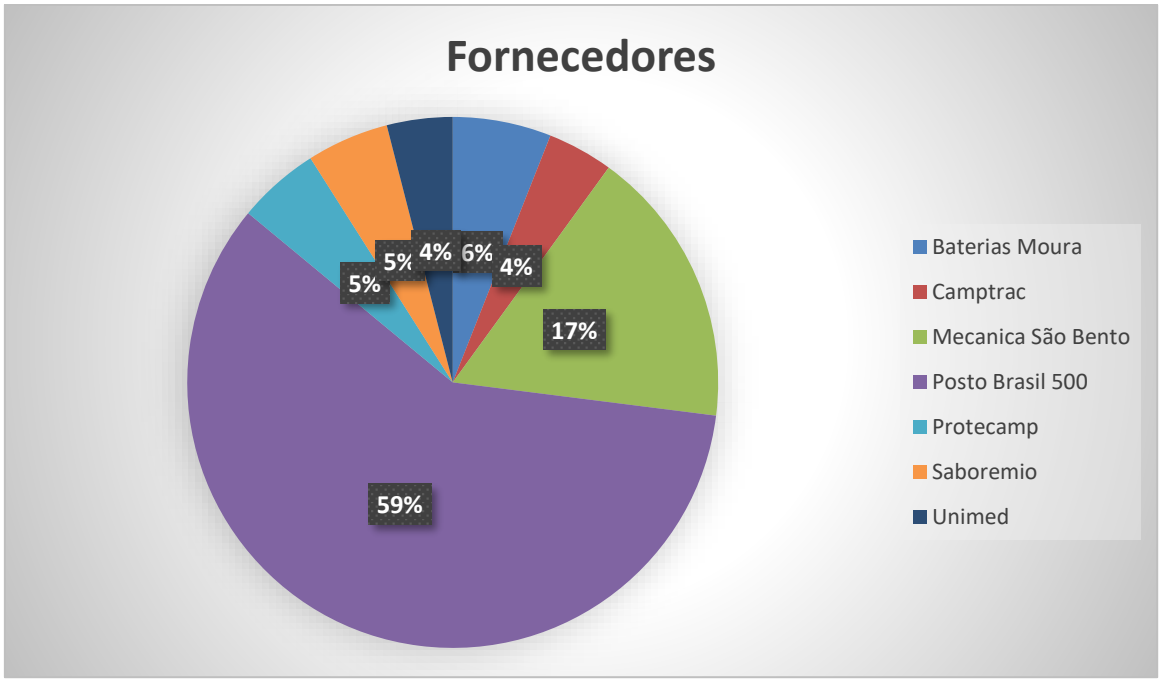


Fonte Elaborado pelos autores (2018)

2.1.5 Principais Fornecedores

- Baterias Moura
- Camptrac
- Mecânica São Bento
- Posto Brasil 500
- Protecamp
- Saboremio
- Unimed

Gráfico 3 – Principais Fornecedores Bravo Serviços



Fonte Elaborado pelos autores (2018)

2.2 Principais Processos

1. Cadastrar Clientes PJ
2. Cobrar Clientes Inadimplentes
3. Comprar Material Interno
4. Emitir Nota Fiscal de Serviço
5. Realizar Entrada de Mercadoria

2.2.1 Processo 1

1 **NOME DO PROCESSO**

Cadastrar Cliente PJ

2 **DESCRIÇÃO DO PROCESSO**

Verificar se a documentação necessária se encontra devidamente preenchida e assinada, sendo: Solicitação do serviço, ficha cadastral, termo de responsabilidade, comunicado das normas empresarial e contrato social. Consultar CNPJ na Receita Federal, SINTEGRA e Serasa, para confirmar se está ativo e se consta restrições. É necessário no mínimo três referências comerciais, para que se defina um limite para o novo cliente. Após todos os documentos acima preenchidos e informações completas, encaminhar para o supervisor financeiro analisar e estipular um limite inicial. Quando informado pode-se alimentar o sistema com os dados, criando um cadastro.

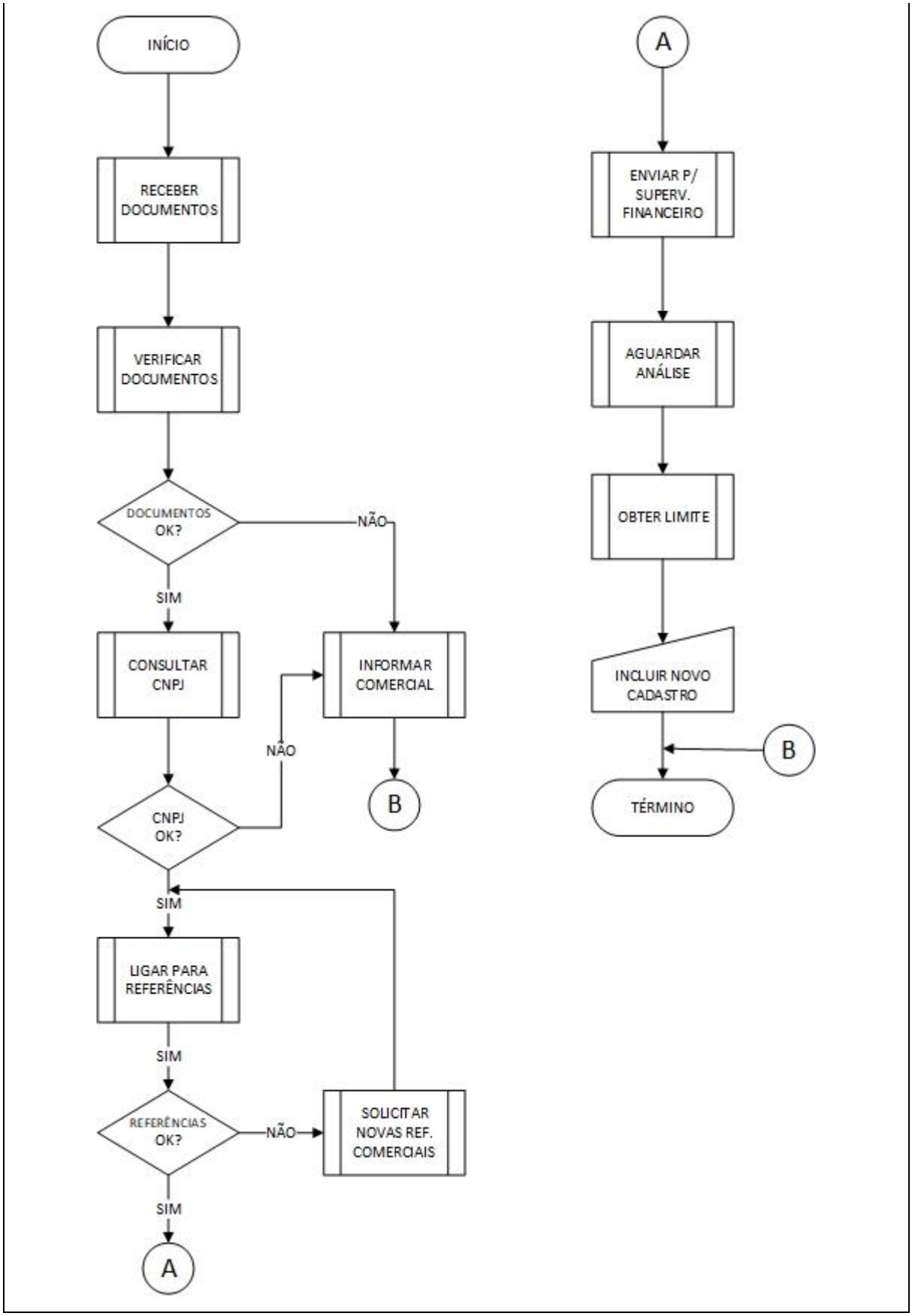
3 **ENTRADAS**	4 **SAÍDAS**
Documentos Cadastrais	Cliente Cadastrado

5 **DURAÇÃO (EM DIAS)**	6 **CUSTO (EM R$)**	7 **NÚMERO DE COLABORADORES**
2	R$ 960,00	4

8 **DEPARTAMENTOS ENVOLVIDOS**

1. Comercial
2. Contas à Receber
3. Cobrança

9 **FLUXOGRAMA**



2.2.2 Processo 2

1 **NOME DO PROCESSO**

Cobrar Clientes Inadimplentes

2 **DESCRIÇÃO DO PROCESSO**

Gerar relatório dos clientes com 30 dias de vencimento, alimentar a planilha com as informações atualizadas. Entrar em contato via telefone buscando uma posição de pagamento, caso o cliente queira liquidar suas pendencias gerar um boleto atualizado para o próximo dia útil. O departamento não tendo um parecer é enviado uma carta de cobrança. Não recebendo um retorno em 15 dias, negativar cliente.

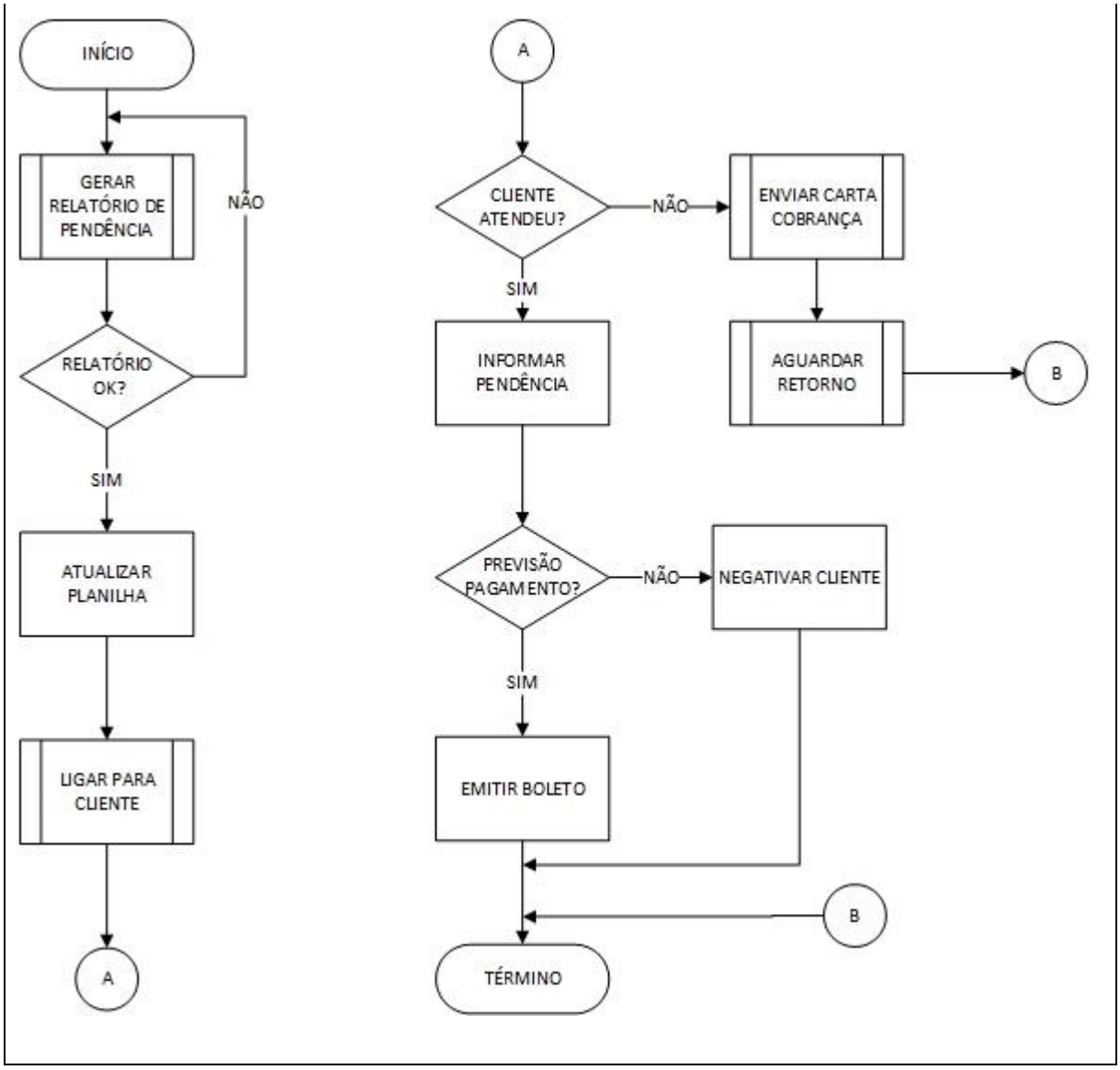
3 **ENTRADAS**	4 **SAÍDAS**
Relatório de Inadimplentes	Receber Títulos Pendentes

5 **DURAÇÃO (EM DIAS)**	6 **CUSTO (EM R$)**	7 **NÚMERO DE COLABORADORES**
30	R$ 3.000,00	10

8 **DEPARTAMENTOS ENVOLVIDOS**

1. Cobrança
2. Contabilidade
3. Contas à Receber

9 FLUXOGRAMA



2.2.3 Processo 3

1 **NOME DO PROCESSO**

Comprar Material Interno

2 **DESCRIÇÃO DO PROCESSO**

Receber a requisição de compras, verificar se existe o material no estoque físico, caso não conste analisar as especificações do produto solicitado. Averiguar se o item já foi comprado anteriormente e quais fornecedores foram utilizados, sendo a primeira compra buscar novos fornecedores. Solicitar cotações para no mínimo três fornecedores, assim identificando o melhor custo e benefício. Repassar cotações para o supervisor avaliar a necessidade da demanda e aprovar, após aprovação entrar em contato com o fornecedor e solicitar a emissão do pedido de compra, avisando o solicitante da requisição que foi aprovada.

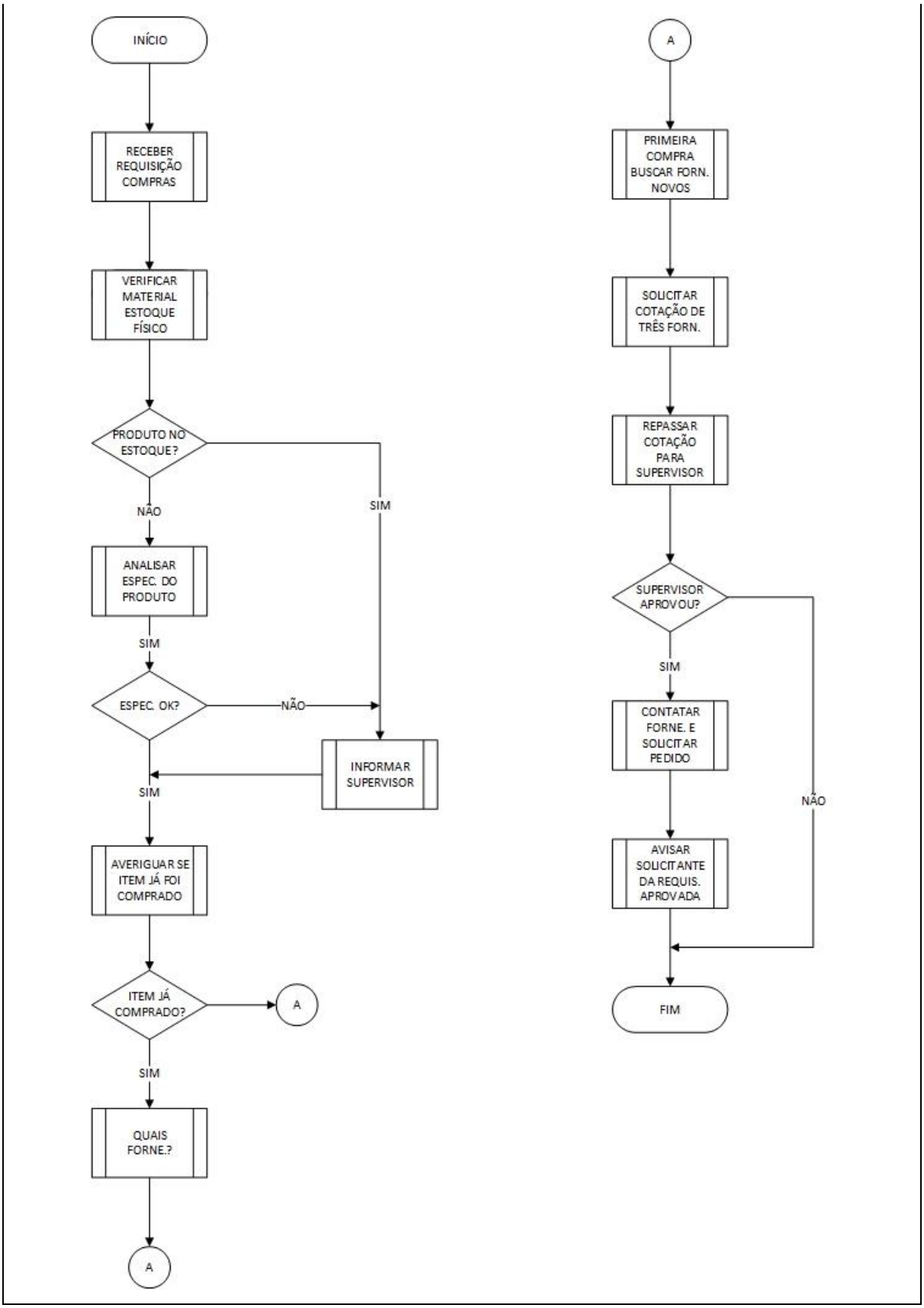
3 **ENTRADAS**	4 **SAÍDAS**
Requisição de Compra	Compra Realizada

5 **DURAÇÃO (EM DIAS)**	6 **CUSTO (EM R$)**	7 **NÚMERO DE COLABORADORES**
2	R$ 1.152,00	4

8 **DEPARTAMENTOS ENVOLVIDOS**

1. Compras
2. Contas à Pagar
3. Diretoria

9 **FLUXOGRAMA**



2.2.4 Processo 4

1 **NOME DO PROCESSO**

Emitir Nota Fiscal de Serviço

2 **DESCRIÇÃO DO PROCESSO**

Verificar se os dados cadastrais do cliente estão corretos e atualizados. Averiguar dados do serviço prestado, caso estejam incorretos contatar área comercial. Após a conferência, entrar no site de emissão de Nota Fiscal Serviço, incluir dados do tomador de serviço, inserir tipo e discriminação do serviço prestado, quantidade e valor unitário, emitir documento, enviar/ imprimir para o cliente.

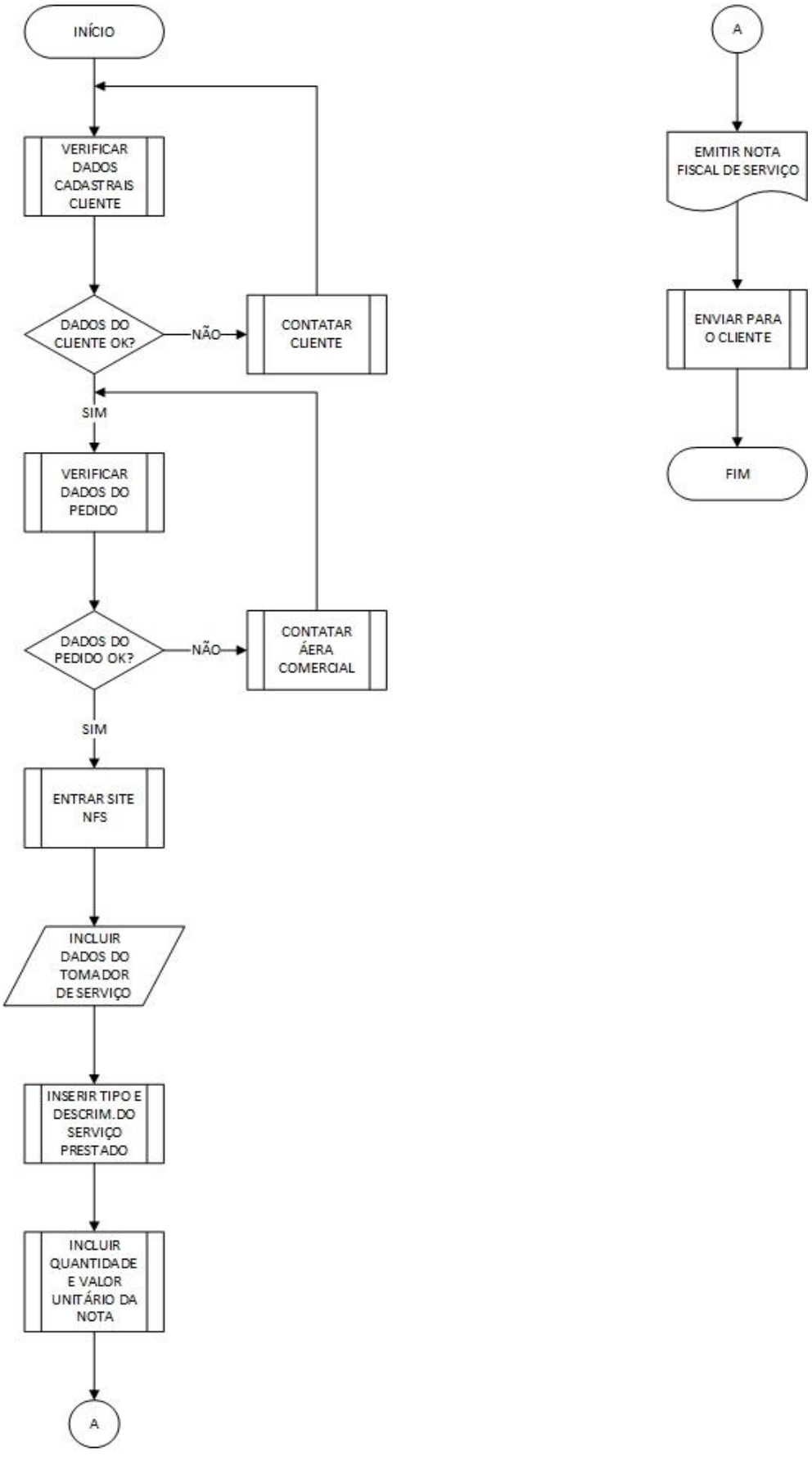
3 **ENTRADAS**	4 **SAÍDAS**
Prestação de Serviços	Nota Emitida

5 **DURAÇÃO (EM DIAS)**	6 **CUSTO (EM R$)**	7 **NÚMERO DE COLABORADORES**
1	R$ 720,00	5

8 **DEPARTAMENTOS ENVOLVIDOS**

1. Fiscal
2. Faturamento
3. Transporte

9 **FLUXOGRAMA**



2.2.5 Processo 5

1 **NOME DO PROCESSO**

Realizar Entrada de Mercadoria

2 **DESCRIÇÃO DO PROCESSO**

Liberar caminhão para acesso à empresa, estacionar caminhão em uma das docas, confirmar estado de bom uso do veículo e das mercadorias. Averiguação pelo conferente em condizer os itens descritos na Nota Fiscal entre produto e material tangível, descarregar o caminhão utilizando equipamentos de movimentação. Após o procedimento liberar o motorista. Identificar os novos produtos, alimentar no sistema os novos itens, estocar e guardar no armazém.

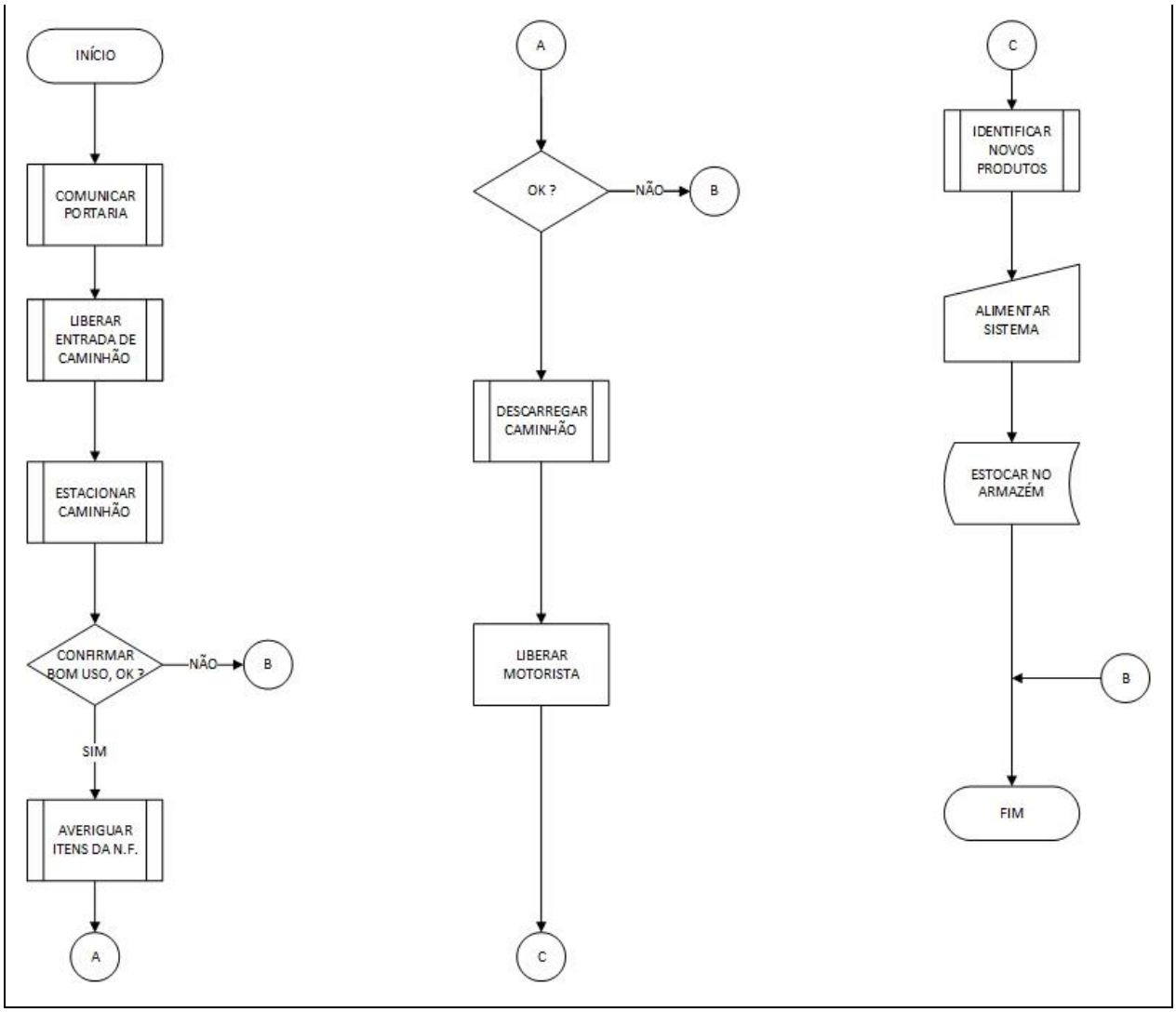
3 **ENTRADAS**	4 **SAÍDAS**
Novas Mercadorias	Material Estocado

5 **DURAÇÃO (EM DIAS)**	6 **CUSTO (EM R$)**	7 **NÚMERO DE COLABORADORES**
1	R$ 25.000,00	7

8 **DEPARTAMENTOS ENVOLVIDOS**

1. Segurança 2. Logística 3. Processos e Operações

9 **FLUXOGRAMA**



3 CONCLUSÃO

Atualmente é imprescindível que dentro das organizações existem padrões para desenvolvimento de seus processos, assim obtendo resultados satisfatórios e qualitativos. O estudo demonstrou os benefícios que o mapeamento de processos pode trazer para uma empresa, independente do seu porte e segmento no mercado, fazendo com que todas as etapas de uma determinada atividade sejam realizadas com êxito, assim evitando desperdícios diários e consequentemente gerando lucros.

Em visita a Bravo Serviços Logísticos Ltda pode-se identificar que é uma empresa de grande porte, bem estruturada e que segue seu organograma de hierarquia rigorosamente, padronizando suas atividades internas. Os processos desencadeados foram escolhidos de acordo com a visita nos departamentos e através destas foram desenvolvidos os fluxogramas de cada setor. A equipe agradece imensamente a empresa que abriu as portas para que este trabalho pudesse ser concluído com êxito, assim como todo o departamento de logística que acompanhou e explicou os processos internos desenvolvidos.

Conclui-se que a empresa estudada aplica os padrões dentro dos mapeamentos de seus processos, consequentemente facilitando o desenvolvimento das respectivas atividades, aumentando suas produtividades e eliminando os gargalos. Esses mapeamentos internos garantem que todas os procedimentos sejam realizados, sem burlar etapas, assim trazendo resultados qualitativos e satisfação total para a empresa, seus clientes e fornecedores, não identificando dificuldades na realização das atividades.

REFERÊNCIAS

BRAVO, **Informações institucionais**. Campinas: 2015. Disponível em <http://www.bravolog.com.br/apresentacao.asp>. Acesso em 09 mar. 2018.