

## INTRODUÇÃO

Com relação especificamente ao mercado de colchões, em 2017, após cair por dois anos consecutivos, a procura por esse produto no Brasil voltou a crescer. Em 2018, o volume de colchões comercializados no varejo foi de aproximadamente 31 milhões de peças, um número 6,9% maior em relação a 2016.

No término de 2018 e início de 2019, a comercialização de colchões voltaria a crescer com um número aproximado de 33,2 milhões de peças (variação positiva de 5% comparado a 2017). Com essa estimativa, as empresas devem ficar mais competitivas e se preparar já que o número de concorrentes é alto.

Em Belo Horizonte (MG), encontra-se a maior fábrica de colchões da América Latina, a Orthocrin. Em Ubá, encontra-se uma de suas franquias que atende a cidade e as demais da região. Percebeu-se que há processos críticos realizados no dia a dia da empresa na área de vendas, na área de entrega, na de controle de estoque e comunicação das pessoas dentro empresa.

- Qual o impacto da implantação de um sistema de Gestão de Processos na interação entre empresa e consumidor?

- O objetivo é avaliar os resultados alcançados após implantar uma Gestão de Processos na empresa no que tange a questões relacionadas a retrabalho e satisfação de seus clientes.

## METODOLOGIA

Quanto à classificação metodológica, o presente estudo se classifica em descritivo, bibliográfico e experimental.

Este estudo foi realizado no período de 5 de março a 30 de setembro de 2019, em uma loja específica de colchões. Localizada em Ubá-MG, uma cidade da Zona da Mata mineira, a Orthocrin é uma franquia que está no mercado há nove anos, atendendo a cidade e toda a região.

A pesquisa foi realizada em três partes distintas: primeiro, foi feito um mapeamento na empresa para dar levantamento dos processos críticos realizados no dia a dia na área de vendas, na área de entrega, na de controle de estoque e comunicação das pessoas dentro empresa; a seguir, foram identificadas as oportunidades de melhoria; e, por último, foi implantada a gestão de processos, em busca de corrigir e melhorar seus processos.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

No decorrer da atividade, foram percebidas três situações passíveis de intervenção que acarretam uma grande insatisfação do cliente, conforme Quadro 1.

Quadro 1 – Problemas levantados

Situação Encontrada	Motivo do Problema	Efeito Indesejado
Esquecer produto para trás na hora da entrega	Falta de consultar o pedido no momento em que está carregando o caminhão para a entrega	»Insatisfação do cliente »Consumo a mais de combustível »Perda de tempo por ter que voltar ao mesmo endereço
Vender um produto sem consultar o estoque para saber se tem para entregar	Falta de consultar o programa de estoque da loja	»Insatisfação do cliente »Risco de cancelamento da venda
Agendar entrega com cliente e não realizar por motivo de esquecimento	Falta de comunicação com os vendedores e falta de organização por não anotar/agendar em algum lugar específico	»Insatisfação do cliente »Problema de reclamação e atrito com cliente

Fonte: dados da pesquisa.

Para ter uma base exata da frequência dessas ocorrências, levantaram-se os pedidos dos três meses anteriores a julho e realizou-se um levantamento de quantos pedidos a loja fez em cada mês, a fim de identificar quantas vezes ocorreram esses problemas (Tabela 1).

Tabela 1 – Levantamento do número de vendas

Mês	Número de vendas realizadas	Esqueceu Produtos para trás na hora da entrega (Quantas vezes aconteceu)	Vendas realizadas sem a conferência se tem o produto em estoque	Entregas que foram agendadas e não foram feitas por não lembrar ou anotar	Porcentagem dos erros
Abril	54	9	4	4	31.48%
Maior	48	6	2	4	25%
Junho	61	11	6	8	40.98%

Fonte: dados da pesquisa.

No dia 8 de julho de 2019, as mudanças propostas foram aplicadas na Orthocrin e, após dois meses de testes, os resultados alcançados atingiram a expectativa, conforme a Tabela 2.

Tabela 2 – Levantamento do número de vendas

Mês	Número de venda realizada	Esqueceu Produtos para trás na hora da entrega (Quantas vezes aconteceu)	Vendas realizadas sem a conferência se tem o produto em estoque	Entregas que foram agendadas e não foram feitas por não lembrar ou anotar	Porcentagem dos erros
Julho	59	0	0	0	0%
Agosto	57	0	0	0	0%

Fonte: dados da pesquisa.

Conclui-se, portanto, que, após o uso de uma Gestão de Processos na empresa Orthocrin, houve a correção dos processos críticos identificados que atrapalhavam o dia a dia da empresa e que geravam grande insatisfação por parte dos clientes.

## REFERÊNCIAS

QUINTÃO, Leonardo Mendes. Região de abrangência da Orthocrin na Zona da Mata. **Pesquisa**. Ubá, 12 mar. 2019. Entrevista.

ENDEAVOR BRASIL. Belo Horizonte, 2015. Disponível em: <https://endeavor.org.br/operacoes/gestao-processos/>. Acesso em: 20 mar. 2019.

TYBEL, Douglas. **Guia da monografia**, 2 nov. 2017. Disponível em: <https://guiadamonografia.com.br/pesquisa-descritiva/>. Acesso em: 22 mar. 2019.