

GESTÃO DE PROCESSOS E MONITORAMENTO DE ESTOQUE EM UMA MICROEMPRESA DO RAMO DE SERVIÇOS

PROCESS MANAGEMENT AND INVENTORY MONITORING IN A MICROENTERPRISE OF THE SERVICE BRANCH

Autora: Caroline Peçanha Martins; **Orientador:** Prof.º Dr. Ivonir Petrarca dos Santos;
Co-orientadora: Prof.ª Ma. Fernanda G. de Boer Garbin

RESUMO

Pesquisas comprovam a importância das micro e pequenas empresas na economia global, ou seja, o quanto estes estabelecimentos contribuem para o crescimento e desenvolvimento de uma nação. No Brasil, estudos realizados pelo Sebrae apontam que estas organizações, mesmo em períodos de crise, continuam gerando emprego e renda para a população. Contudo, estas empresas possuem uma alta taxa de mortalidade, que, em alguns casos, é atribuída à má gestão. Analisando este cenário, o presente estudo tem como objetivo avaliar uma microempresa quanto aos seus processos, e assim identificar e propor melhorias na gestão, no fluxo de trabalho e no monitoramento de estoques. Para isso, foi realizado um levantamento de referencial teórico sobre princípios de gestão de processos e gestão de estoques, para posteriormente propor melhorias por meio destes conceitos, entre eles, o dimensionamento de estoque e o mapeamento pelo BPM. Com isso, espera-se que o estudo contribua para a administração do estabelecimento pela proprietária, e desta forma venha a colaborar com o crescimento da empresa.

Palavras-Chave: Gestão de processos; Monitoramento de estoques; Ciclo BPM.

ABSTRACT

Research proves the importance of micro and small businesses in the global economy, that is, how much these establishments contribute to the growth and development of a nation. In Brazil, studies conducted by Sebrae point out that these organizations, even in times of crisis, continue to generate employment and income for the population. However, these companies have a high mortality rate, which in some cases is attributed to poor management. Analyzing this scenario, the present study aims to evaluate a micro-enterprise regarding its processes, and thus identify and propose improvements in management, workflow and inventory monitoring. For this, a survey of theoretical reference was carried out on principles of process management and inventory management, to subsequently apply these concepts, among them, the inventory sizing and the application of the BPM cycle. With this, the study is expected to contribute to the administration of the establishment by the owner, and in this way collaborate with the company's growth.

Keywords: Process management; Inventory monitoring; BPM cycle.

INTRODUÇÃO

Observa-se a importância das micro e pequenas empresas na economia global por meio dos resultados de pesquisas que são realizadas a nível nacional e internacional. Entre elas, destaca-se a Pesquisa de Monitoramento Global de

Empreendedorismo, *Global Entrepreneurship Monitor (GEM)*, que começou a ser realizada no ano de 1999, resultado de uma união entre a *Babson College* e *London Business School*, englobando as atividades empreendedoras no mundo e verificando o papel do empreendedorismo no desenvolvimento social e econômico. A última pesquisa GEM realizada foi no ano de 2016, na qual o atual presidente-diretor do Sebrae, Guilherme Afif Domingos, afirma que o empreendedorismo tem se mostrado uma ferramenta de desenvolvimento e recuperação econômica (SEBRAE, 2016).

De acordo com o relatório “O Empreendedorismo e o Mercado de Trabalho”, publicado em agosto de 2017, um dos principais indicadores da pesquisa GEM é a Taxa de Empreendedores Iniciais, *Total EarlyStage Entrepreneurial Activity (TEA)*, na qual o Brasil encontra-se na 10ª colocação geral dos 65 países pesquisados. Por outro lado, em termos de Taxa de Empreendedores Estabelecidos, o Brasil está na 4ª colocação geral dos 65 países analisados em 2015. A parcela total de empreendedores no Brasil em 2016 foi de 36%, ou seja, isso significa que 48 milhões de pessoas de 18 a 64 anos têm um negócio ou estão envolvidos na criação de um (SEBRAE, 2017b).

Segundo a Teoria do Desenvolvimento de Schumpeter (1911, apud, SEBRAE, 2017b), o empreendedor é um agente essencial de mudança da economia, visto que, com inovações do tipo radical pode começar um amplo processo de desenvolvimento econômico. Em quase todos os países, grande parte dos empreendedores encontram-se à frente de pequenos negócios. Além de encarregados por grande parte dos empreendimentos, os pequenos negócios costumam ser responsáveis pela maior parte da geração de empregos.

Segundo dados do IBGE (2001), relevantes contribuições das micro e pequenas empresas no progresso e desenvolvimento do país são: ser uma opção de ocupação para uma baixa parcela da população que tem condição de criar seu próprio negócio; ser uma alternativa de emprego formal ou informal, para uma elevada parcela da força de trabalho remanescente, em geral sem muita qualificação profissional, que não encontra emprego nas grandes empresas (IBGE, 2001).

O presidente do Sebrae, Guilherme Afif Domingos, alerta para o fato de que, segundo estudos realizados, no período de crise, quando as médias e grandes empresas mais demitiram do que contrataram, as micro e pequenas empresas aumentaram o número de funcionários. Neste contexto, complementa que quando

se trata de aumento de empregos, os pequenos negócios geram mais ou demitem menos do que as empresas de médio e grande porte, e assim a recuperação da economia é percebida pelas micro e pequenas empresas (SEBRAE, 2017a).

Segundo dados do Sebrae, os pequenos negócios são responsáveis por mais de um quarto do Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro. Juntas, as quase 9 milhões de micro e pequenas empresas no país representam 27% do PIB, um resultado que tem tido aumento nos últimos anos. Os pequenos negócios na economia brasileira são encarregados por 52% dos empregos com carteira assinada, 40% dos salários pagos e somam 8,9 milhões de micro e pequenas empresas (SEBRAE, 2014).

Estima-se que até 2022, o Brasil terá aproximadamente 17,7 milhões de pequenos negócios, ou seja, mais de um milhão de empreendimentos novos por ano, de acordo com estimativa do Sebrae. Estes dados são 43% superior ao atual, que é de 12,4 milhões de Micro Empreendedores Individuais (MEIs) e Micro e Pequenas Empresas (MPE) optantes do Simples Nacional, sistema que diminui a carga tributária e a burocracia (PEQUENAS EMPRESAS E GRANDE NEGÓCIOS, 2017a). Já no contexto regional, o relatório "Participação das Micro e Pequenas Empresas na Economia Brasileira" da região sul do Brasil, disponibilizado no site do Sebrae no ano de 2015, considerando o número de MPE, destaca a participação do setor de serviços na economia da Região Sul (Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul), representando 83,7% das atividades, com predominância do comércio com 47,2%, e outras atividades de serviço participando com 30,8%. No que se refere ao setor industrial, ainda dentro da condição das MPE, observa-se uma participação de 16,3%, com evidência para a indústria de transformação que participa com 12,3% do total do número de empresas do segmento. Especificamente no estado do Rio Grande do Sul, o número de micro e pequenas empresas também se destaca no setor de serviços com maior porcentagem, pois 84,2% das micro e pequenas empresas atuam nesta área, também com predominância do comércio, com 47,3%, e outras atividades de serviços colaborando com 31,3%. Já no setor industrial observa-se uma participação de 15,8%, evidenciando também a indústria de transformação com 11,9% do total do número de MPE do segmento no estado. Desta forma, se confirma a grande importância deste segmento para economia do nosso país e de nosso estado (SEBRAE, 2015).

Dentro do setor de serviços destaca-se a indústria da beleza brasileira, que emprega hoje, em média, cinco milhões de pessoas. Essa demanda é causada pelo alto

consumo *per capita* da população para os cosméticos. No Brasil, um terço das MEIs criadas origina-se do segmento de beleza, por meio da formalização de empreendimentos relacionados à beleza. Mais de 7.000 novos salões de beleza surgem a cada mês. Além do mais, recentes pesquisas governamentais publicaram que o gasto das famílias brasileiras com salões de beleza superou o investimento com a educação (JORNAL DO BRASIL, 2017).

Mesmo exercendo papel de grande importância socioeconômica, as micro e pequenas empresas apresentam alta taxa de mortalidade antes mesmo de completar os cinco primeiros anos de vida, o que gera prejuízos à nação como um todo (PORTAL DA PROFISSÃO CONTÁBIL, 2016).

Diante dessa situação, espera-se que metodologias e ferramentas de gestão de operações, como as abordadas nos cursos de Engenharia de Produção, possam auxiliar na administração destas micro e pequenas empresas, colaborando para que permaneçam no mercado gerando mais empregos e renda para a população.

Diante da importância das micro e pequenas empresas para a economia do país e de nossa região, bem como o grande número empreendimentos no setor de serviços, e conjuntamente levando em consideração a grande mortalidade desse segmentos, a gestão de processos surge como uma nova forma de ver as atividades internas da empresa, e vem colaborar para a identificação dos processos mais relevantes, e ajudando na eliminação dos que são irrelevantes, levando a eliminação de custos e retrabalho. (PEQUENAS EMPRESAS E GRANDE NEGÓCIOS, 2017b).

Quanto ao que diz respeito a gestão de estoques em micro e pequenas empresas, percebe-se que muitos gestores dessas organizações não conseguem visualizar a relevância que se tem em estabelecer metodologias de gestão de estoques para organizar seus insumos e definir quando e quanto se deve comprar, com o objetivo de se manterem no mercado de forma competitiva (OLIVEIRA et al.,2016).

Desta forma, o presente trabalho será aplicado em uma micro e pequena empresa que presta serviços de beleza, localizada no centro da cidade de Dom Pedrito/RS. O estabelecimento atua há quatro anos no mercado, com 7 colaboradores sendo a maioria comissionados, disponibilizando serviços como: manicure, pedicure, cabeleireiro, estética corporal e facial.

MATERIAIS E MÉTODOS

Em um primeiro momento foi feita a seleção e a identificação do local de estudo, logo foi realizado um diagnóstico da atual conjuntura de gestão da organização, e, para isso, foi realizada uma entrevista com a proprietária, para obter informações detalhadas do funcionamento da empresa. Foi utilizado um questionário semi estruturado, apresentado no Apêndice A, o que possibilitou identificar as áreas que a microempreendedora detém maiores dificuldades. Com base em suas respostas, foram definidos os temas que serão abordados nesta pesquisa, sendo gestão de processos e monitoramento de estoque. Com os temas definidos, foi desenvolvido um embasamento teórico, com o intuito de mostrar conceitos que auxiliarão na aplicação do estudo, como gestão de processos, etapas para a implantação da gestão de processos e operações, incluindo o ciclo BPM, e da mesma forma conceitos de gestão de estoques.

Após esta primeira etapa do estudo, os próximos passos a serem desenvolvidos, segundo o ciclo BPM são: planejamento, análise e dimensionamento de estoques, e por fim o desenho dos processos com as melhorias propostas. Tendo em vista que as últimas etapas do ciclo, implantação, monitoramento e refinamento não poderão ser realizadas, uma vez que o presente estudo tem por objetivo fazer uma proposta de melhorias, através de um plano de ação. Para este plano, será utilizada a ferramenta 5W1H, a qual caracteriza-se por ser um documento organizado para identificar as ações e as responsabilidades de cada um, ou seja, quem ficará responsável por executar determinada tarefa. Através da Figura 1, é possível visualizar as etapas dos procedimentos metodológicos adotados.

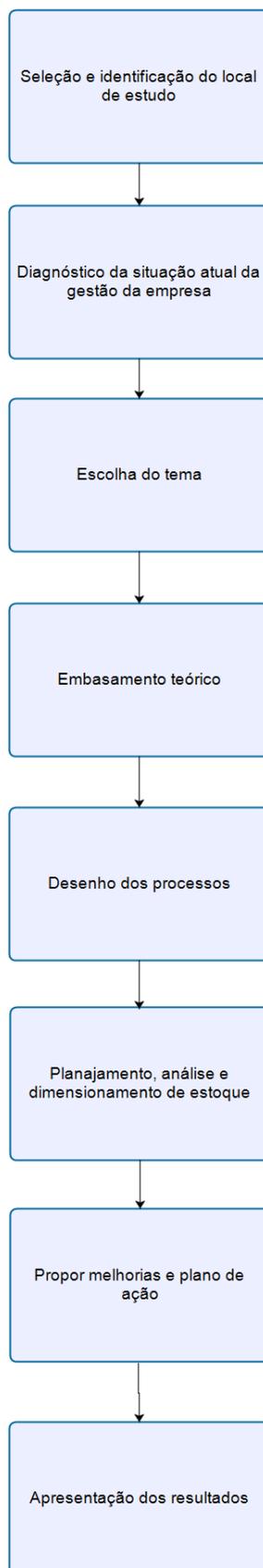


Figura 1: Procedimentos metodológicos. Fonte: Autora (2018).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após a realização dos passos descritos na metodologia, espera-se que o presente estudo venha a colaborar com o crescimento da microempresa estudada, de modo a auxiliar a proprietária a gerir melhor seu negócio, e assim aumentar a produtividade e os lucros da organização. Da mesma forma espera-se, que possa servir de embasamento para aplicação em outras micro e pequenas empresas, colaborando assim para que sejam amenizados os efeitos da má gestão, a qual, segundo embasamento teórico abordado neste estudo, é a causa principal do fechamento destes estabelecimentos, que são de suma importância para a economia do nosso país.

Outra aspiração deste trabalho é demonstrar a aplicabilidade das ferramentas e conceitos da Engenharia de Produção no setor de serviços e em pequenos negócios. Espera-se também que o estudo venha a colaborar com o crescimento e a formação do pesquisador.

CONCLUSÕES

O presente estudo por tratar-se de um Projeto de Trabalho de Conclusão de Curso, que ainda não foi concluído, porém, espera-se que seja amplamente utilizado para mostrar a importância da Engenharia de Produção e suas ferramentas no setor de serviços, e em pequenas empresas, para o auxílio dos gestores e a diminuição da mortalidade desses segmentos, que são de extrema importância para a economia de nosso país e estado.

REFERÊNCIAS

IBGE, 2001. **Micro e pequenas empresas comerciais e de serviços no Brasil.** Coordenação de Serviços e Comércio. Rio de Janeiro: IBGE, 2003. Disponível em: <<https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv1898.pdf>>. Acesso em: 18 de abril de 2018.

JORNAL DO BRASIL, 2017. **Brasil se mantém como o quarto maior mercado mundial de cosméticos.** Disponível em: <<http://www.jb.com.br/negocios-e-marketing/noticias/2017/03/21/brasil-se-mantem-como-o-quarto-maior-mercado-mundial-de-cosmeticos/>>. Acesso em: 17 abril de 2018.

OLIVEIRA, Priscila et al. **Os desafios para gestão de estoques em micro e pequenas empresas:** um estudo de caso. XIII Simpósio de excelência em gestão e tecnologia, 2016. Disponível em: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos16/20324192.pdf>>. Acesso em: 9 de julho de 2018.

PEQUENAS EMPRESAS E GRANDE NEGÓCIOS, 2017a. **Em cinco anos, número de pequenos negócios crescerá 43%.** Disponível em: <<https://revistapegn.globo.com/Empreendedorismo/noticia/2017/10/em-cinco-anos-numero-de-pequenos-negocios-crescera-43.html>>. Acesso em: 17 abril de 2018.

PEQUENAS EMPRESAS E GRANDE NEGÓCIOS, 2017b. **O que é gestão de processos para pequenas empresas.** Disponível em: <<https://revistapegn.globo.com/Administracao-de-empresas/noticia/2017/07/o-que-e-gestao-de-processo-para-pequenas-empresas.html>>. Acesso em: 9 de julho de 2018.

PORTAL DA PROFISSÃO CONTÁBIL, 2016. **Mortalidade de micro e pequenas empresas:** fatores que levam à falência precoce. Disponível em: <<http://www.contabeis.com.br/artigos/3097/mortalidade-de-micro-e-pequenas-empresas-fatores-que-levam-a-falencia-precoce/>>. Acesso em: 17 abril de 2018.

SEBRAE, 2014. **Micro e Pequenas empresa geram 27% do PIB do Brasil.** Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/mt/noticias/micro-e-pequenas-empresas-geram-27-do-pib-do-brasil,ad0fc70646467410VgnVCM2000003c74010aRCRD>>. Acesso em: 18 abril. 2018.

SEBRAE, 2015. **Participação das micro e pequenas empresas na economia brasileira:** Região Sul. Disponível em: <<http://datasebrae.com.br/documentos2/pesquisas/Participacao%20das%20MPE%20na%20Economia%20Brasileira/Relatorio%20Regiao%20Sul.pdf>>. Acesso em: 17 abril de 2018.

SEBRAE, 2016. **GEM:** Global Entrepreneurship Monitor. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/GEM%20Nacional%20-%20web.pdf>>. Acesso em: 17 abril de 2018.

SEBRAE, 2017a. **Cresce participação dos pequenos negócios na geração de emprego.** Disponível em: <<http://www.agenciasebrae.com.br/sites/asn/uf/NA/cresce-participacao-dos-pequenos-negocios-na-geracao-de-empregos,1ab58321d1a3e510VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso em: 18 abril. 2018.

SEBRAE, 2017b. **O empreendedorismo e o mercado de trabalho.** Disponível em: <https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/estudos_pesquisas/relatorio-especial-o-empendedorismo-e-o-mercado-de-trabalhoetalhe52,5cdfda0e84ebe510VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso em: 17 abril de 2018.