

JUNIOR; WILLAMS AZEVEDO GARCAO¹, SOUZA; HELOISA THAIS RODRIGUES DE²

RESUMO

Gestão de processos é um conjunto de práticas que visam o aperfeiçoamento contínuo dos processos organizacionais de uma empresa ou instituição, o que é de extrema importância para racionalizar e melhorar os processos da mesma aumentando lucros e diminuindo custos, verificando erros, falhas e etapas que podem ser descartadas sem afetar o objetivo final. Diante do exposto a presente pesquisa visa responder a seguinte questão: como melhorar estes processos? Quais fatores influenciam no encerramento rápido ou não destas ordens de serviço? Para isso, o trabalho tem como objetivo geral analisar os processos de encerramento das ordens de serviço no setor de Hidrometria da Companhia de Saneamento Básico de Sergipe – DESO localizada em Aracaju/SE. Como objetivos específicos foram definidos: mapear processos de encerramentos de ordens de serviço do setor de Hidrometria; descrever os fatores que afetam a melhoria dos processos; analisar a saúde ocupacional e ergonômica dos funcionários e propor melhorias no setor de Hidrometria diminuindo o tempo de encerramento das ordens de serviço. Para conseguir atingir os objetivos deste estudo, realizou-se a aplicação de algumas ferramentas de qualidade como Fluxograma, Diagrama de Ishikawa, *Brainstorming*, 5W2H e Questionários semiestruturados com todos os colaboradores do setor pesquisado. O método de abordagem utilizado para a referente pesquisa é o estudo de caso, explicativo/descritivo, bibliográfico, qualiquantitativo e de campo, onde com as ferramentas aplicadas foram detectadas algumas falhas no setor, por exemplo, falta de espaço no *layout*, 63,6 % de queixa dos colaboradores por dores na coluna/lombar, sobrecarga operacional, 73,3% dos colaboradores se queixa ter se afastado por sentir desconforto causado pelas funções, como também o setor possui riscos ambientais como mofo e bolor e queixa de desmotivação extrínseca. Foram propostas algumas melhorias para a organização, por exemplo, a contratação de novos funcionários terceirizados para evitar a sobrecarga, compra de armários para armazenar utensílios e ajudar na locomoção dentro do setor, compra de equipamentos ergonômicos para os colaboradores se sentirem mais confortáveis e saudáveis para desenvolver melhor suas funções e limpeza apropriada para retirada do mofo e bolor. Dessa forma, o presente estudo de caso demonstrou a importância de melhoria nos processos internos da empresa tanto para a redução de custos da organização quanto no aumento da produtividade para o setor em específico.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão de Processos, Melhoria, Qualidade, Saúde

¹ GRADUANDO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE - FANESE, willams-a@hotmail.com

² ENGENHEIRA FLORESTAL, PHD, DOUTORA E MESTRE EM DESENVOLVIMENTO E MEIO AMBIENTE - PRODEMA - UFS, PESQUISADORA DO GEOPLAN - CNPQ/UFS, PROFESSORA DOS CURSOS DE ENGENHARIA AMBIENTAL DA UCP/BID-SEPLOG/PMA. FACULDADE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE - FANESE, HELOISATHAIS@HOTMAIL.COM