

Administração

## **A Influência da Gestão de Processos na Inovação Empresarial e na Eficiência Operacional**

Vitória dos Santos Pereira - 8º período de Engenharia Química, UFLA, bolsista PIBIC/UFLA

Tomás Dias Sant\\Ana - Orientador SPG, UFLA - Orientador(a)

### **Resumo**

A gestão por processos é uma abordagem estratégica que visa otimizar a eficiência operacional e fomentar a inovação nas empresas. Este projeto de pesquisa teve como objetivo analisar o impacto dessa gestão em diferentes organizações, utilizando estudos de caso retirados da literatura. A metodologia envolveu a análise de quatro estudos de caso: Tito Embalagens, unidade de Ortopedia e Traumatologia do Hospital das Clínicas, uma pequena empresa do ramo alimentício, e a IBM. No caso da Tito Embalagens, foram identificados problemas como a falta de qualificação dos profissionais, uso inadequado de softwares de gestão e armazenagem mal classificada. A implementação da gestão por processos mostrou-se uma solução eficaz para melhorar a gestão de estoque e armazenagem, com potencial para reduzir custos e aumentar a satisfação dos clientes. Na unidade de Ortopedia e Traumatologia do Hospital das Clínicas, a introdução de protocolos otimizados resultou em uma redução significativa do tempo de internação e dos custos hospitalares em áreas como mão de obra e depreciação de equipamentos. Esse caso evidenciou a importância da padronização e monitoramento contínuo para alcançar melhorias operacionais. O terceiro estudo de caso foi realizado em uma pequena empresa do ramo alimentício especializada na organização de eventos. A empresa enfrentava problemas como atrasos na entrega de orçamentos, falta de clareza e padronização nas atividades, uso ineficiente de recursos, e falhas na comunicação e integração entre os membros da equipe. Ao mapear e redesenhar os processos de negócios relacionados à organização de eventos, a gestão por processos foi capaz de melhorar a eficiência, reduzir atrasos e retrabalhos, e aumentar a satisfação dos clientes. A implementação dessas melhorias também ajudou a empresa a otimizar o uso de seus recursos, proporcionando um serviço de maior qualidade. Já no estudo da IBM, foi observado que 41% das empresas no Brasil implementaram ativamente a IA para otimizar processos, demonstrando como a inovação tecnológica, aliada à gestão por processos, pode impulsionar a eficiência operacional. Esses resultados demonstram que, quando bem implementada, a gestão por processos contribui para a otimização dos recursos e maior competitividade empresarial.

Palavras-Chave: Eficiência operacional, Redução de custos, Gestão por processos.

Instituição de Fomento: PIBIC/UFLA

Link do pitch: <https://youtu.be/c8Bb4-5PRUY>