

EFETIVIDADE E INOVAÇÃO NA GESTÃO DE PROCESSOS: UMA EXPERIÊNCIA ACADÊMICA EM CONSULTORIA

Iuri Miranda CASTRO (Unileste); Thiago Aguiar CORREA (Unileste); Karina Silva FRAGA (Unileste); Stephany Poliane SANTOS (Unileste); Betinna TASSIS (Unileste)

Introdução: O presente resumo científico aborda a temática da consultoria desenvolvida no Laboratório de Consultoria do curso de Administração do Unileste, pelos autores supracitados. O trabalho foi feito junto a uma empresa de locação de veículos situada em Coronel Fabriciano. Foi realizado um diagnóstico dos principais problemas da empresa, levantou-se hipóteses sobre a causa dos mesmos, fez-se uma base conceitual acerca dos temas abordados, e por fim, foram propostas ações que visam trazer melhorias. **Objetivo:** Objetivou-se trazer soluções inovadoras e duradouras para a empresa cliente, através de um aprofundado estudo sobre os problemas relatados e observados pelos consultores, buscando o aumento da eficácia e eficiência de seus processos. **Metodologia:** Para a realização da consultoria foram feitas visitas à empresa, onde foram investigados os fatos identificados a partir das entrevistas com o gestor e com funcionários-chave, além da observação direta in loco. Foram utilizadas técnicas como a análise SWOT e o programa 5S como base para uma proposta efetiva de ação para a gestão da qualidade. **Resultados:** Com base nas necessidades de mudanças na organização, foi proposta a instalação do programa 5S, que consiste em ações que visam melhorar a eficiência através da disposição adequada de materiais (separar o que é necessário do desnecessário), organização, limpeza, saúde e incentivos a esforços de aprimoramento, para a melhoria do ambiente organizacional e atitude dos colaboradores. Também foi proposta a instalação de um ERP (software de gestão) para agilizar os processos, reduzir a burocracia e aumentar a qualidade das informações à disposição dos gestores para a tomada de decisão. Durante a apresentação das propostas, foram expostas teorias e experiências que corroboram a utilização destas ferramentas e suas funcionalidades. Mediante necessidades originadas do contexto competitivo em que as organizações estão inseridas, o mercado passa a exigir melhoria contínua dos produtos e serviços prestados, levando à efetividade dos processos e procedimentos sugeridos aos clientes na consultoria, para que, deste modo, mantenham-se na vanguarda da gestão dos processos organizacionais. **Conclusão:** O presente trabalho contribuiu para a vida acadêmica dos autores visto que foi possível a prática dos conceitos apreendidos durante o curso, além de possibilitar a externalização do conhecimento em benefício da empresa cliente e uma primeira experiência como consultores.

Palavras-chave: Gestão organizacional. Efetividade. Erp.

Agências de fomento: Unileste