

IMPLANTAÇÃO DO PROCESSO OPERACIONAL PADRÃO NO PÓS VENDA DE UMA DISTRIBUIDORA DE TECNOLOGIA

Vitor Ramos da Cruz¹, Inocencia Boita Dalbosco²

1. Discente do curso de graduação em Administração, Unoesc, Chapecó, SC

2. Docente do curso de graduação em Administração, Unoesc, Chapecó, SC

Autor correspondente: Vitor Ramos da Cruz, vitorcruz0111@gmail.com

Área: Ciências Sociais

Introdução: Com o aumento da competitividade do mercado, há o anseio orgânico da formalização de processos nas organizações, para que o produto final da organização seja padronizado e suporte o crescimento que se espera. Partindo disso, requer-se um circuito interno produtivo organizado, coerente e documentado, visto que, esse crescimento demandará a contratação de novos colaboradores e a busca por constante melhoria dos processos sem que se perca o conhecimento já adquirido. Nesse contexto, o ramo da distribuição de tecnologia não é diferente, possui os mesmos desafios para desenvolver o seu mercado mantendo o nível de atendimento que se espera em todas as suas frentes. O acesso a informação está extremamente facilitado e a precificação muitas vezes é tabelada, tornando o atendimento um dos seus principais diferenciais de mercado, desse modo é realçada a necessidade de se ter uma visão estratégica dos processos e, acima de tudo, a sua padronização que é a principal virtude do POP. **Objetivo:** implantar o processo operacional padrão no pós-venda de uma distribuidora de tecnologia **Método:** Com a pretensão de mapear os processos, ocorrerá uma observação participante, com notas de campo, com a liderança do setor de pós-venda, esclarecendo assim os detalhes de cada processo. A atestação de qual o formato selecionado, da documentação, é o mais conveniente para o entendimento de todos e, por fim, adoção plena dos procedimentos operacionais padrão levantados. **Resultados:** Houve uma perceptível redução de retrabalho nas atividades, facilidade para ambientação de novos colaboradores, ganho relevante de padronização no setor, redução de horas investidas em alinhamentos da equipe e maior eficiência na gestão dos processos. **Conclusão:** Conclui-se que os ganhos com a implantação do POP são extremamente expressivos. Sem haver a necessidade de um investimento relevante de recursos, a corporação só tende a ganhar com esse aprimoramento.

Palavras-chave: POP; Processo; Gestão.

