

PADRONIZAÇÃO DO PROCESSO DE COBRANÇA DA EMPRESA APOIO PNEUS

Joana Gonçalves Machado¹, Daiane Pavan², Inocencia Boita Dalbosco³, Sérgio Begnini⁴

1. Discente do curso de graduação em Administração, Unoesc, Chapecó, SC
2. Docente do curso de graduação em Administração, Unoesc, Chapecó, SC
3. Docente do curso de graduação em Administração, Unoesc, Chapecó, SC
4. Docente do curso de graduação em Administração, Unoesc, Chapecó, SC

Autor correspondente: Joana Gonçalves Machado, joanagoncmachado@gmail.com

Área: Ciências Sociais

Introdução: O Procedimento Operacional Padrão (POP) serve para ampliar a eficiência e o funcionamento dos processos organizacionais. Com ele busca-se garantir maior segurança na execução de determinado processo, bem como, diminuir o tempo que os funcionários gastam nas tarefas diárias. A padronização dos processos busca auxiliar no alcance da qualidade dos serviços. A definição de processos organizacionais claros em um setor financeiro se faz absolutamente necessária, e a padronização desses processos surgem como uma ferramenta de gestão. A adoção de controles internos, mesmo que básicos, trazem maior confiabilidade aos registros apresentados, otimização do tempo e garantia de maior assertividade nos resultados esperados. Com um manual de atividades em mãos, a empresa consegue passar aos funcionários, com maior clareza, o que se espera na execução de tarefas. **Objetivo:** O objetivo deste estudo é propor possíveis melhorias no processo de cobrança da empresa Apoio Pneus. **Método:** Trata-se de um estudo qualitativo. Os dados serão coletados por meio de um questionário semiestruturado que será encaminhado ao responsável pelo setor de cobrança da empresa. Também será realizada observação direta das ferramentas que são utilizadas para desenvolver a cobrança, sistema financeiro e documentos como notas fiscais e ordens de serviço. **Resultados:** Espera-se, com o presente trabalho, a partir da elaboração do POP identificar oportunidades de melhorias no atual processo de cobrança. **Conclusão:** Esse trabalho busca padronizar o processo de cobrança, permitindo que qualquer funcionário desenvolva a função sem ter a supervisão de um terceiro. Busca-se reduzir o tempo na execução da tarefa, aumentar a taxa de sucesso na cobrança e, conseqüentemente, melhorar a satisfação dos clientes.

Palavras-chave: Procedimento padrão; Processos; Cobrança.

