

## Otimização no Fluxo de Processos Administrativos com Utilização de Aplicativo

Matheus da Silva Santos  
Fernando Ramos Lengler

**Resumo:** *A padronização de processos é o ponto fundamental para empresas que buscam crescimento e desenvolvimento operacional, sendo base para que os processos possam ser melhorados a fim de atingir as necessidades dos clientes. Empresas que não possuem processos padronizados não conseguem detectar o verdadeiro problema e nem conseguem promover a melhoria contínua. Nesse contexto está uma prestadora de serviços, que tem como desafio criar um padrão de trabalho para o fluxo do processo da Nota Fiscal, a fim de apoiar o processo de compras. Desta forma, esta pesquisa tem como objetivo elaborar um procedimento padrão de trabalho para fluxo da nota fiscal, de forma a tornar os conhecimentos dos colaboradores em práticas explícitas. Apresenta-se, além de uma breve revisão da literatura sobre padronização, os procedimentos metodológicos necessários para uma proposta de desenvolvimento de procedimento-padrão de trabalho para a utilização no setor de Compras. A pesquisa foi realizada em uma abordagem exploratória e qualitativa. Encontrou-se um padrão no fluxo para o processo administrativo em questão proveniente do processo de compras e criou-se um fluxograma para o processo, aliado a uma ferramenta de gestão visual e indicadores de qualidade do serviço.*

**Palavras-chave:** Gestão Visual; Padronização; Mapeamento; Processos de Compras; Trello.