



# Simpósio de Integração Acadêmica

Inteligência Artificial: A Nova Fronteira da Ciência Brasileira  
SIA UFV Virtual 2020



## MAPEAMENTO DE PROCESSOS DE UM GRUPO DE ACADEMIAS

Universidade Federal de Viçosa (UFV)

Departamento de Engenharia de Produção e Mecânica (DEP)

Millena Luiza Souza e Santiago (DEP/ UFV - [millena.santiago@ufv.br](mailto:millena.santiago@ufv.br)); Thiago de Sousa Lopes (DEP/ UFV - [thiago.s.lopes@ufv.br](mailto:thiago.s.lopes@ufv.br)); Adriana Ferreira de Faria (DEP/ UFV - [adrianaf@ufv.br](mailto:adrianaf@ufv.br))

Área do conhecimento: Ciências Exatas e Tecnológicas - Área temática: Engenharia/ Tecnologia - Projeto de Extensão  
Palavras-chave: Mapeamento de processo, Gestão da Qualidade, Procedimentos Operacionais

### Introdução

De modo a aumentar o valor da organização e a sua competitividade, é preciso adequar as organizações à realidade do mercado, que hoje vive em um ambiente de competição globalizado, sendo necessário o reprojeto e a gestão das funções organizacionais.

Nessa perspectiva, o presente trabalho aborda a temática de gestão por processos, através do processo de elaboração do Manual de Processos da rede de academias de ginástica, mercado em que a preocupação com o atual cenário competitivo também é evidente, uma vez que se trata de um setor em grande desenvolvimento.

### Objetivos

Identificar, avaliar, modelar, estruturar e validar os principais processos operacionais padrões produtivos, bem como criar novos processos essenciais para o bom funcionamento da empresa, diminuindo os gargalos operacionais e fortalecendo os negócios vinculados à rede de academias Mov Fit, localizada em Ipatinga, Minas Gerais.

O projeto foi desenvolvido no âmbito do Programa SebraeTEC do Sebrae.

### Material e Métodos

- Identificação e análise dos processos-chave, através de Visita Técnica às academias, além de uma série de entrevistas e aplicação de um Diagnóstico.
- Desenvolvimento dos processos-chave do Manual de Processos, através do Mapeamento dos Processos e elaboração dos Procedimentos Operacionais Padrão (POP) e Instruções de Trabalho (IT).
- Desenvolvimento de treinamento dos colaboradores da empresa para a implantação, manutenção e operação dos processos, através de Workshop.

### Resultados e Discussão

Os processos analisados foram estabelecidos entre as atividades da Secretaria e Musculação, sendo eles: Recepção de Clientes, Renovação, Trancamento, Cancelamento e Conversão de Planos, Avaliação e Reavaliação Física, Acompanhamento na Musculação e Aulas Funcionais. Foi realizado o Mapeamento de Processos, utilizando o Software *Bizagi Modeler*. Logo em seguida, baseado nos modelos existentes, foram elaboradas novas propostas de padronização, elaborando um novo Mapeamento, com possíveis melhorias e inovações em cada Processo estabelecido, apresentando e validando as ideias com os Gestores das Unidades do Grupo. Por fim, baseado nos procedimentos mapeados, estão sendo elaborados os POP's e IT's, a fim de garantir os princípios da Gestão da Qualidade e da Gestão do Conhecimento. Foi feita a proposição da organização do trabalho, considerando as necessidades das atividades mapeadas nos processos-chave.

### Conclusões

O Mapeamento de Processos no grupo de Academias possibilita que a organização crie uma visão holística do processo, compreendendo detalhadamente as etapas de seus processos-chaves. Tais informações auxiliarão a organização no processo de tomada de decisão, ao passo que agrupam informações e possibilitam uma melhor padronização dos procedimentos e atividades executadas pelos colaboradores. Neste sentido, o mapeamento de processos como ferramenta se mostrou bastante eficiente no que diz respeito ao estudo e documentação dos processos produtivos das empresas, garantindo assim a importância da Gestão da Qualidade como área do conhecimento e dos princípios estabelecidos.

