



Otimização na Eficiência Operacional: Uma revisão bibliográfica sobre Planejamento, Gestão e Mapeamento de Processos.

Amanda Silva Resende Jorge¹

Professor Co-autor: Clodoaldo Fabrício José Lacerda²

RESUMO

Para que as empresas possam obter melhores resultados na produção, faz-se necessário um trabalho envolvendo Planejamento, Gestão e sobretudo o Mapeamento de Processos, pois a junção desses itens poderá levar a uma maior eficiência operacional. Por isso, este trabalho tem como objetivo investigar a relação entre Planejamento e Controle da Produção, Gestão de Processos e Mapeamento de Processos e como auxiliam na otimização da eficiência operacional. A pesquisa é de natureza qualitativa, descritiva e se baseia em uma revisão bibliográfica, com consultas a artigos, livros e outros materiais acadêmicos de 2017 a 2025. Os resultados indicam que a união entre Planejamento e Controle da Produção, Gestão de Processos e Mapeamento de Processos proporciona redução de custos e de retrabalho, aumento da capacidade produtiva, além da otimização dos recursos e quando essas ferramentas são utilizadas de forma integrada, trazem avanços importantes nos processos internos, fortalecendo a capacidade produtiva das organizações e por fim, representa uma excelente estratégia para a otimização da eficiência operacional e assim, manter-se competitiva no mercado atual.

Palavras-chave: Eficiência Operacional. Mapeamento de Processos. Planejamento e Controle da Produção.

1. INTRODUÇÃO

A globalização tornou o mercado competitivo e as empresas que não se adaptam são eliminadas. Para se destacar, uma empresa não deve ser apenas produtiva, mas oferecer também qualidade e um ótimo atendimento ao cliente. Esse atendimento ao cliente é alcançado por meio do aprimoramento de processos que existem, utilizando da melhor forma os recursos

¹ Graduando do curso de Administração do Centro Universitário AFYA São João del Rei - amandasrjorge15@gmail.com

² Professor dos cursos de Administração do Centro Universitário AFYA São João del Rei - clodoaldo.lacerda@afya.edu.br

disponíveis, o que reduz os atrasos nas entregas e a perda de clientes. Portanto, para otimizar esse processo, uma das metodologias mais eficazes é o Planejamento e Controle da Produção que tem como objetivo garantir que a produção de bens ou serviços aconteça de forma eficaz e eficiente, resultando em produtos e serviços que atendam às expectativas. Para isso, é fundamental que os recursos estejam disponíveis na quantidade exata, momento certo e com a qualidade necessária, tudo isso para satisfazer a demanda e controlar os níveis de estoque (Cardoso, 2021).

Uma gestão eficiente dos processos internos é imprescindível para o desempenho das organizações, principalmente em ambientes onde tudo precisa acontecer rápido e com precisão, já que as atividades são bem complexas, então é necessário ter um controle rígido desde a compra de materiais até a entrega dos produtos ou dos serviços. Por isso que o Mapeamento dos Processos é crucial, pois proporciona uma visão clara de todas as etapas envolvidas, permitindo a identificação de gargalos, facilita a tomada de decisões, e com isso, há um aumento da eficiência. Assim, o Mapeamento de Processos torna-se um instrumento de análise fundamental para que a Gestão de Processos consiga, de forma efetiva, auxiliar na otimização de desempenho operacional que é exigida pelo Planejamento e Controle da Produção. Portanto, Diniz e de Alencar Vasconcelos (2024, p.2) reforçam que “nos ambientes organizacionais, a busca pela eficiência operacional e pela excelência em processos, tornou-se uma prioridade estratégica para garantir a competitividade e o sucesso organizacional.”

Neste contexto, a presente pesquisa busca responder à seguinte questão: Qual é a relação entre Planejamento e Controle da Produção, Gestão de Processos e Mapeamento de Processos para a otimização da eficiência operacional nas organizações?

O objetivo geral deste projeto é investigar a relação entre Planejamento e Controle da Produção, Gestão de Processos e Mapeamento de Processos e como auxiliam na otimização da eficiência operacional nas organizações.

Os objetivos específicos são: apresentar os conceitos de Planejamento e Controle da Produção, Gestão de Processos e Mapeamento de Processos; analisar as contribuições entre Planejamento e Controle da Produção, Gestão de Processos e Mapeamento de Processos; evidenciar as contribuições teóricas que comprovem como essa relação pode aumentar a eficiência operacional.

Portanto, a presente pesquisa justifica-se em mostrar um interesse especial em como as organizações podem melhorar seu desempenho profissional a partir da eficiência dos processos internos e assim contribuir para o crescimento profissional do pesquisador. Além disso, a pesquisa ao abordar a junção de três perspectivas busca entender de que maneira essa união pode

otimizar os resultados das organizações. E por fim, há alguns estudos sobre as três abordagens, mas ainda são poucos estudos que investigam a conexão entre elas, e com isso, espera-se que a pesquisa ajuda a identificar lacunas e sugerir novos caminhos para pesquisas futuras, contribuindo para o enriquecimento da literatura acadêmica.

Sendo assim, será realizada uma pesquisa qualitativa, e, neste artigo, o referencial teórico contará com uma revisão de literatura sobre planejamento e controle da produção, gestão de processos, mapeamento de processos e eficiência operacional. Desta forma, este estudo busca investigar como o Planejamento e Controle da Produção, Gestão de Processos e Mapeamento de Processos se conectam para aprimorar a eficiência operacional.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico desta pesquisa tem como objetivo apresentar os conceitos e abordagens relacionados à administração da produção e seus processos. Primeiramente, será discutido sobre Planejamento e Controle da Produção, mostrando a importância para a produção. Em seguida, vai ser abordado a Gestão de Processos, ao destacar o papel que realiza na estruturação e otimização das operações nas empresas. E por fim, estudará sobre o Mapeamento de Processos, uma ferramenta fundamental para observar, avaliar e aperfeiçoar os fluxos operacionais. Ademais, será abordado sobre eficiência operacional que possibilita as organizações maximizarem sua produção ao otimizarem seus recursos e assim, aumentarem sua produtividade, reduzindo custos e mantendo-se competitivas.

2.1 PLANEJAMENTO E CONTROLE DA PRODUÇÃO

O planejamento e controle da produção, de acordo com Tubino (2017), é visto como um departamento de apoio e sua responsabilidade é gerenciar e utilizar os recursos produtivos da melhor forma para que atendam aos planos que foram estabelecidos nos três níveis organizacionais: estratégico, tático e operacional. Para que os objetivos sejam atingidos, o planejamento e controle da produção controla as informações que advêm das áreas mais variadas do sistema produtivo, desde a Engenharia de Produção até a área de Finanças.

Segundo Bernardes (2021), o planejamento e controle das atividades é essencial em qualquer área de trabalho. O planejamento auxilia o uso adequado dos recursos e da mão de obra; também lida com fatores que afetam a produção. O planejamento visa atingir objetivos claros ao reunir informações de vários setores e tem como principal objetivo garantir que a produção ocorra de forma eficaz e que alcance os resultados almejados.

O planejamento e controle da produção em empresas que produzem bens e mercadorias é responsável por definir e monitorar a fabricação desses bens ou mercadorias, levando em consideração à utilização da mão de obra utilizada, matérias-primas primordiais, equipamentos e máquinas e o estoque de produtos acabados que estejam aptos a serem comercializados. Caso a empresa seja produtora de serviços, o planejamento e controle da produção estrutura e regulariza a produção desses serviços, dedicando-se a quantidade de mão de obra imprescindível, aos equipamentos e máquinas, além de outros recursos fundamentais, visando oferecer os serviços para satisfazer as demandas dos clientes (Chiavenato, 2022).

Além disso, o sistema de produção pode ser focado para a geração de bens ou de serviços; se o produto for produzido é tangível, o sistema de produção é uma manufatura de bens e se o produto fabricado é intangível, o sistema de produção é um prestador de serviços. Existem algumas diferenças como as atividades são executadas, pois a manufatura de bens tem foco no produto, enquanto na prestação de serviços o foco é na ação; os serviços precisam de maior envolvimento com os clientes e na manufatura de bens, a produção dos bens são feitas longe dos clientes; isso quer dizer que, o planejamento da prestação de serviços é preciso considerar quanto tempo os clientes vão tolerar para esperar a produção, como também a qualificação da mão de obra, já que é a que possui o contato direto com o cliente e assim, será avaliada por ele no final (Tubino, 2017).

Para Silva (2024), o planejamento e controle da produção é uma ferramenta indispensável para a gestão eficiente do sistema produtivo de uma organização e desempenha um papel fundamental ao compor as estratégias da empresa, uma vez que oferece planejamento e controle adequados para o sistema produtivo, permitindo às empresas obter alto índices de produtividade e qualidade.

Holland e Pereira (2022) em seus estudos mostraram a importância de desenvolver e implementar um modelo de planejamento e controle da produção em uma pequena empresa do setor alimentício na região metropolitana de São Paulo e teve como principais resultados a organização dos processos de compra, cadeia produtiva e oferecimento de serviços.

Oliveira (2021), em seu artigo, quis mostrar como é o desenvolvimento do planejamento e controle de produção em uma fábrica de fardamentos em Mossoró no Rio Grande do Norte e por meio desse estudo, pode-se perceber que foram identificadas certas dificuldades referentes a falhas do planejamento e controle da produção, permitindo que a empresa trate essas necessidades com a finalidade de melhorar a produção e assim, manter-se competitiva no mercado.

Silva (2024) realizou um estudo de caso que teve como foco a implementação do planejamento e controle da produção em uma empresa especializada em soluções de controle ambiental e a pesquisa mostrou que depois da implementação do planejamento e controle da produção a empresa conseguiu ter um sistema de produção consistente e eficaz, o que permitiu aumentar a vantagem competitiva da empresa.

O planejamento e controle da produção visa, primordialmente, utilizar os meios de produção de forma adequada, respeitando prazos e otimizando custos e para que isso ocorra, é fundamental que a produção esteja definida corretamente, seguindo padrões e sempre buscando melhorias, o que é o principal objetivo da gestão de processos.

Diante disso, o planejamento e controle da produção atua para fornecer direcionamentos necessários para que se tenha a execução eficiente das operações. Em seguida, será discutido sobre gestão de processos, pois desempenha papel imprescindível na padronização e eficiência das operações no dia a dia.

2.2 GESTÃO DE PROCESSOS

Conforme Crivellaro e Vitoriano (2021), um processo compreende qualquer ação ou um grupo de ações planejadas com metas definidas e possui início, meio e fim, ou seja, é qualquer atividade que possui uma razão para começar, um modo de operação e um objetivo final para a empresa. As empresas são formadas por vários processos, com cada área executando tarefas que se conectam em uma cadeia produtiva.

Para Souza e Mello (2020), os processos são atividades que devem ser executadas dentro de uma sequência, com o objetivo de produzir um serviço ou um bem que possui valor para determinar a satisfação de um cliente.

É essencial perceber que os processos precisam ser vistos como uma área fundamental para o êxito da empresa, pois capacitam a organização a alcançar suas metas de forma eficaz nas mais diversas áreas, desde o pessoal até o financeiro, cuja prioridade é garantir a excelência no atendimento ao cliente e assim, proporcionar uma experiência inesquecível (Amaral et al, 2020).

Segundo Gonçalves et al (2021), a gestão de processos consiste em um conjunto de ações que estão voltadas para a otimização dos fluxos organizacionais de uma empresa, visando aumentar sua performance e seus resultados; além disso, é uma procura contínua por compreender e gerir os processos de negócio, incentivando a empresa a manter-se ativa e buscar uma evolução constante.

A gestão de processos pode reduzir a quantidade de erros e anomalias se for aplicada corretamente, pois os pontos críticos dos processos já foram previstos, no entanto é necessário que se tenha acompanhamento periódico e disciplina para o bom funcionamento da ferramenta (Gonçalves, 2020).

Com base na gestão de processos, o mapeamento de processos consegue identificar gargalos, processos redundantes e oportunidades de melhorias e com isso, se torna uma ferramenta essencial para as organizações.

Considerando que a gestão de processos tem como objetivo assegurar que as operações sejam eficientes e que se tenha uma busca constante por aprimoramento, é imprescindível utilizar ferramentas que viabilizem essa análise. Entre essas ferramentas, o mapeamento de processos se destaca e será abordado a seguir.

2.3 MAPEAMENTO DE PROCESSOS

De acordo com Nogueira (2024, p.4), “o mapeamento de processos é uma ferramenta essencial para compreender e melhorar os processos de negócios de uma organização ou empresa.” Além disso, “o mapeamento de processos é uma técnica fundamental para a gestão de processos de negócio, permitindo a visualização, análise e melhoria contínua dos processos organizacionais” (Nogueira, 2024, P.2).

Para Rocha, Barreto e Affonso (2017), mapear processos é uma atividade fundamental no contexto do gerenciamento de processos de negócio, pois possibilita o aumento da compreensão das atividades que a organização realiza ao encontrar gargalos e proporcionar pontos de melhoria e consequentemente, aperfeiçoar a comunicação e a documentação de processos.

Ao elaborar um mapeamento de processo é necessário que se tenha todas as informações do processo e para isso, uma das ferramentas que ajudam no mapeamento de processos é o fluxograma, pois além de ser usado na gestão de processos, essa ferramenta é muito importante para a gestão de qualidade (Ferreira, 2023).

Segundo Funguetto (2021), o fluxograma possibilita uma visão clara das atividades, além de permitir que haja a eliminação de atividades que não estejam de acordo com processo e a inserção de atividades que se encaixam, fazendo com que certas alterações podem resultar em grandes mudanças ao processo, ou seja, fluxogramas são diagramas simples que ajudam na documentação de processos e informações.

Silveira e Maia (2023) realizaram um mapeamento de processos no formato de fluxograma em uma empresa moveleira para obter melhorias nos serviços de organização e

descobriu-se que o mapeamento de processos possibilita que a empresa consiga atender as demandas dos seus clientes, sem que haja nenhum desperdício de tempo e material, além de cumprir a previsão das datas estabelecidas e assim, entregar o produto para o cliente.

Pereira e Perpétuo (2022) utilizaram o mapeamento de processos para conhecerem mais sobre o processo produtivo do concentrado de tântalo e com isso, houve uma análise de como os processos se encontram e se relacionam, para que haja um diagnóstico da eficácia e permitir propostas de intervenção.

Toledo e Neves (2020) avaliaram como o mapeamento de processos teve uma redução de custos em uma empresa de construção civil e os ganhos que obtiveram foram na otimização dos processos e atividades, pois houve redução de retrabalho, gargalos, excesso de documentos, atividades redundantes.

O mapeamento de processos visa compreender e relacionar os processos e o fluxograma é uma das ferramentas visuais que auxiliam na análise de determinado processo estudado e assim, permitindo a clareza dos processos e fáceis de serem analisados.

O mapeamento de processos possui contribuição direta para a eficiência operacional, visto que identifica gargalos e desperdícios, possibilita otimizar o uso de recursos e aprimorar os fluxos de trabalho, e com isso, há o aumento da produtividade e a redução de custos.

2.4 EFICIÊNCIA OPERACIONAL

“A eficiência operacional é alcançada quando uma organização consegue maximizar sua produção utilizando o menor número possível de recursos, sejam eles materiais, humanos ou financeiros” (Vilhena et al 2024, P. 8). Além disso, o mesmo autor cita que a eficiência operacional está ligada a capacidade da empresa de se adaptar às mudanças do mercado e às novas necessidades dos clientes.

A eficiência operacional é avaliada por meio dos indicadores de desempenho que abrangem aspectos como duração do processo produtivo, produtividade dos colaboradores, volume do material descartado e a partir desses indicadores, é possível reconhecer o que precisa ser otimizado, o que viabiliza correções imediatas (Vilhena et al, 2024).

De acordo com Pereira et al(2020), o monitoramento contínuo da eficiência operacional é essencial para as empresas, já que garantem a execução do plano estratégico, o cumprimento da regulamentação do setor, além dos lucros financeiros e operacionais, e assim, possibilitando uma maior satisfação ao cliente. E para Vilhena et al (2024, p. 9) “o monitoramento contínuo da eficiência operacional é vital para garantir que os processos da empresa permaneçam otimizados ao longo do tempo”. Esse monitoramento envolve acompanhar os indicadores de

desempenho e fazer ajustes constantes para promover a melhoria contínua nos processos. As abordagens como Lean Manufacturing e Six Sigma são constantemente utilizadas para encontrar e remover desperdícios, elevando a qualidade e reduzindo custos e essas práticas estabelecem um cenário de aprimoramento da melhoria contínua, onde os colaboradores são motivados a participar de forma ativa para otimizar os procedimentos (Vilhena et al, 2024).

E para Vilhena et al (2024), as empresas que acompanham e ajustam seus processos de forma rápida e eficaz, possuem uma vantagem competitiva, pois conseguem entregar produtos ou serviços de alta qualidade com um custo menor, promovendo uma maior satisfação aos clientes, já que conseguem responder rapidamente às necessidades dos consumidores.

Portanto, a eficiência operacional não pode ser resumida ao aproveitamento máximo dos recursos disponíveis ou monitorar os índices de desempenho de forma separada, mas sim da união do Planejamento e Controle da Produção, Gestão de Processos e Mapeamento de Processos. A combinação desses aspectos, possibilitam que as organizações detectem gargalos, reduzem desperdícios, otimizem recursos para produzirem de forma rápida e eficaz, proporcionando ganhos na qualidade e em produtividade, e assim, manter-se competitiva no mercado.

3 METODOLOGIA

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa que busca compreender a concepção dos participantes sobre fenômenos que os rodeiam, com base nas suas experiências, pontos de vista, opiniões e significados (Sampieri, Collado e Lucio, 2013). Também é classificado como uma pesquisa descritiva que, conforme Vergara (2009), dedica-se a revelar os atributos de um grupo ou um determinado acontecimento e também pode indicar relações entre diversos fenômenos e explicar como eles se comportam. Optou-se pelo método de revisão bibliográfica que consistiu em buscar materiais em formas de artigos, livros, teses e dissertações.

Para a coleta de dados realizou-se um levantamento bibliográfico em que foram utilizados o Google Acadêmico, Repositório Institucional da Afya e a Minha Biblioteca, abrangendo um período entre 2017 a 2025. Foram empregados os termos Planejamento e Controle da Produção; Planejamento e Controle da Produção em Prestadores de Serviços, Gestão de Processos, Gestão de Processos Administração, Gestão de Processos nas Organizações, Mapeamento de Processos. Foram identificados 30 materiais inicialmente. Para tornar a pesquisa mais precisa, eliminou-se aqueles que, mesmo mencionando os termos buscados, não abordavam diretamente a integração entre as três áreas: Planejamento e Controle da Produção, Gestão de Processos e

Mapeamento de Processos, além da otimização da eficiência operacional. Depois dessa filtragem, restaram 18 materiais que realmente atendiam aos critérios da pesquisa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os principais resultados da revisão de literatura giram em torno da integração entre Planejamento e Controle da Produção, Gestão da Produção e Mapeamento de Processos. Os resultados foram organizados em quadros para um melhor entendimento, tendo como início os conceitos de cada abordagem, seguido da relação entre essas abordagens e por fim, como interagem com a eficiência operacional.

Quadro 01 – Planejamento e Controle da Produção

Autor(es)	Conceito
Tubino (2017).	Planejamento e Controle da Produção é responsável por planejar e utilizar os recursos produtivos de forma eficiente nos três níveis organizacionais: estratégico, tático e operacional.
Bernardes (2021).	O Planejamento e Controle da Produção promove o uso adequado de mão de obra e recursos e possui foco em atingir os objetivos da produção.
Chiavenato (2022).	O Planejamento e Controle da Produção gerencia a fabricação de produtos ou serviços, controlando equipamentos, mão de obra, matéria prima e estoques.
Silva (2024).	Planejamento e Controle da Produção é uma ferramenta indispensável para a gestão da produção, pois auxilia na produtividade e na qualidade.

Fonte: Dados da pesquisa (2025)

Conforme o Quadro 01, o Planejamento e Controle da Produção possui uma função de extrema importância, já que garante o uso eficiente dos recursos para satisfazer as necessidades produtivas, contribuindo para reduzir desperdícios e cumprir os prazos estabelecidos e assim, auxiliar a empresa a sincronizar a produção com a demanda do mercado, sem faltas ou excessos de produtos. Tubino (2017) e Chiavenato (2022), concordam, que o Planejamento e Controle da Produção age nos três níveis organizacionais para coordenar recursos, prazos e capacidade produtiva. No entanto, a eficácia do Planejamento e Controle da Produção depende das informações precisas e processos internos organizados, com isso, observa-se que o Planejamento e Controle da Produção, sozinho, tem limitações se os fluxos não estiverem bem

definidos, mostrando a necessidade de integração entre Gestão de Processos e o Mapeamento de Processos.

Quadro 02 – Gestão de Processos

Autor(es)	Conceito2
Crivellaro e Vitoriano (2021).	Processo é uma sequência de atividades que possuem início, meio e fim e estão ligadas a um objetivo comum.
Souza e Mello (2020).	Processo é uma sequência de tarefas para produzir um bem ou serviço com valor percebido pelo cliente.
Amaral et al. (2020).	A Gestão de Processos permite a eficiência em diversas áreas organizacionais, desde a operação até o atendimento ao cliente.
Gonçalves et al. (2021).	A Gestão de Processos possui a finalidade de otimizar os recursos organizacionais com foco em resultados e performances.

Fonte: Dados da pesquisa (2025)

De acordo com o Quadro 02, é possível perceber que a Gestão de Processos em sua aplicação correta reduz erros, retrabalho e o desperdício, além de aumentar a velocidade em que as atividades são executadas. Os conceitos apresentados deixam evidentes que a Gestão de Processos possuem o objetivo de compreender, organizar, controlar e melhorar todos os fluxos de trabalho. Gonçalves et al. (2021), reforça que uma boa Gestão de Processos ajuda a obter melhores resultados, contribuindo para a ampliação da eficiência operacional. Enquanto Amaral et al. (2020), mencionam que essa prática afeta diretamente a experiência do cliente, mostrando como a eficiência interna se reflete na entrega do produto ou serviço. Além disso, uma Gestão de Processos eficaz, facilita o cumprimento dos planos definidos pelo Planejamento e Controle da Produção, o que demonstra uma forte ligação entre esses dois conceitos juntamente com o Mapeamento de Processos.

Quadro 03 – Mapeamento de processos

Autor(es)	Conceito
Nogueira (2024).	O Mapeamento de Processos é fundamental para compreender, visualizar e melhorar os processos organizacionais.
Rocha, Barreto e Affonso (2017).	O Mapeamento de Processos permite a identificação de gargalos e pontos de melhoria, promovendo uma

Autor(es)	Conceito
Ferreira (2023).	melhor comunicação e documentação dos processos. O fluxograma é uma ferramenta essencial no mapeamento, porque permite representar visualmente as etapas de um processo.
Funguetto (2021).	O Mapeamento de Processos possibilita eliminar atividades ineficientes e identificar ajustes, tendo impacto direto nas performances dos processos.
Fonte: Dados da pesquisa (2025)	

Com base no quadro 03, é importante salientar que o Mapeamento de Processos ajuda avaliar os fluxos de trabalho, deixa a comunicação mais clara e a gestão se torna mais fluida. O Mapeamento de Processo é vital para as organizações, pois permite compreender como as atividades são realizadas e com isso, é possível encontrar gargalos, oportunidades de melhorias, atividades redundantes e a partir disso, reestruturar os processos ineficientes. As ferramentas como fluxogramas, de acordo com Ferreira (2023) e Nogueira (2024) auxiliam a deixar os processos padronizados, tornando-se fundamental para o Planejamento e Controle da Produção e para a Gestão de Processos.

Quadro 04 – Relação entre Planejamento e Controle da Produção, Gestão de Processos e Mapeamento de Processos

Abordagem	Contribuição Principal	Conexão com outras abordagens
Planejamento e Controle da Produção	Garantir o cumprimento dos prazos e o uso eficiente dos recursos produtivos	Depende de processos bem definidos e informações confiáveis (fornecidas pela Gestão de Processos e Mapeamento)
Gestão de Processos	Padronização e otimização dos fluxos internos, reduzindo falhas e aumentando a produtividade	Fornece estrutura para que o Planejamento e Controle da Produção seja executado com eficiência
Mapeamento de Processos	Identificação dos gargalos, documentar os processos e fornecer dados visuais para análise e melhoria contínua	Gerar insumos para a Gestão dos Processos e Planejamento e Controle da Produção mais realista

Fonte: Dados da pesquisa (2025)

O quadro 04 revela que as três abordagens não agem de forma separada, mas elas se entrelaçam em um ciclo de melhoria contínua. O Planejamento e Controle da Produção para funcionar de forma correta precisa de processos bem organizados e isso ocorre com o suporte da Gestão de Processos que tem a função de padronizar e monitorar as operações. Em consonância, o Mapeamento de Processos serve como base diagnóstica, trazendo dados concretos de como as atividades ocorrem na prática. Conforme Rocha, Barreto e Affonso (2017), o Mapeamento de Processos é a ferramenta que mostra de forma detalhada os fluxo de

trabalho, o que permite identificar gargalos, redundâncias e oportunidade de melhorias, gerando informações que auxiliam o Planejamento e Controle de Produção e a Gestão de Processos, viabilizando decisões que estejam coerentes com a realidade. Essa união cria um sistema produtivo mais flexível e eficaz e com isso, cria-se um ambiente organizacional mais coeso, reativo e movido por informações, proporcionando decisões estratégicas que estejam conectadas com a realidade operacional.

Quadro 05 – Contribuição teórica para a eficiência operacional

Autor(es)	Estudo/Contexto	Resultados/Contribuições
Holland e Pereira (2022)	Planejamento e Controle da Produção em uma empresa alimentícia	Organização do setor de compras, cadeia produtiva e aumento da eficiência de entrega
Silva (2024)	Planejamento e Controle da Produção em uma empresa ambiental	Sistema produtivo tornou-se mais eficaz, aumentando a vantagem competitiva
Toledo e Neves (2020)	Mapeamento em uma construtora	Redução de custos, eliminação de retrabalho e otimização dos processos
Silveira e Maia (2023)	Mapeamento em uma empresa moveleira	Melhoria no atendimento ao cliente e cumprimento de prazos sem desperdício
Gonçalves et al. (2021)	Gestão de Processos nas organizações	Otimização da performance organizacional e busca contínua por resultados

Fonte: Dados da pesquisa (2025)

Os estudos do Quadro 05 provam que a junção das três abordagens afetam a eficiência operacional, pois as empresas que utilizaram essas práticas juntas tiveram ganhos como: aumento da produção, redução de custos, prazos definidos e clientes mais satisfeitos. Toledo e Neves (2020) e Silveira e Maia (2023) mostram que o Mapeamento é a chave para achar e corrigir falhas, enquanto Holland e Pereira (2022) evidenciam que o Planejamento e Controle da Produção feito de forma correta, melhora a organização e a capacidade produtiva.

Com base no que foi abordado ao longo dessa análise, foi possível compreender os conceitos e as contribuições do Planejamento e Controle da Produção, Gestão de Processos e Mapeamento de Processos, além de notar que existe uma integração entre essas abordagens e como influenciam na otimização da eficiência operacional nas organizações. Primeiramente, os conceitos trouxeram as particularidades e o papel de cada abordagem, mas que são complementares: o Planejamento e Controle da Produção organiza e planeja os recursos da produção, a Gestão de Processos estrutura e padroniza as tarefas e o Mapeamento de Processos oferece uma análise visual dos fluxos internos; e ao trabalharem em sincronia, esses fundamentos estabelecem uma produção organizada e eficaz.

Em relação a contribuição interligada dessas ferramentas, percebeu-se que a colaboração entre elas resultou em decisões mais precisas e redução de falhas. E por fim, empresas que utilizaram a junção dessas três abordagens obtiveram um melhor desempenho operacional, redução de custos e aumento da produtividade, e isso mostra que a integração entre Planejamento e Controle da Produção, Gestão de Processos e Mapeamento de Processos é essencial para as empresas conseguirem manter a competitividade em um ambiente cada vez mais exigente, ou seja, melhoraram a sua eficiência operacional. Diante disso, De Oliveira, Galo e Júnior (2023) evidencia que a aplicação do Mapeamento de Fluxo de Valor no setor de suprimentos em uma indústria do aço, potencializou melhorias notáveis no desempenho e eficiência, resultantes da união entre instrumentos de Gerenciamento de Processos e métodos do Planejamento e Controle da Produção.

5 CONCLUSÕES E PROPOSTAS

Perante o cenário cada vez mais competitivo e de constantes mudanças no mercado, as organizações tem buscado de forma urgente estratégias que aumentem sua eficiência operacional e este trabalho teve como objetivo mostrar qual é a relação entre Planejamento e Controle da Produção, Gestão de Processos e Mapeamento de Processos e como essa união auxilia na otimização da eficiência operacional nas organizações.

Identificou-se que o Planejamento e Controle da Produção, Gestão de Processos e Mapeamento de Processos sejam abordagens distintas, apresentam resultados significativos quando forem combinados e a implementação dessas abordagens de forma integrada, traz benefícios como a redução de custos e de retrabalho, otimização do controle de produção e elevação da satisfação do cliente, garantindo o êxito da eficiência operacional. Portanto, pode-se afirmar que a interligação entre esses fundamentos impacta positivamente as organizações assegurando a capacidade de adaptação e manterem-se competitivas.

O estudo teve algumas limitações como poucos artigos sobre Gestão de Processos e por se tratar de uma revisão bibliográfica de carácter qualitativo, não inclui a aplicação prática das abordagens estudadas em um estudo de caso. Também houve uma mudança da forma de realização desse estudo, pois primeiramente iria ser um estudo de caso, no entanto as entrevistas iriam demorar para acontecer, pois a empresa estudada estava colocando muitos empecilhos para a realização das entrevistas e por isso, que o estudo teve que ser remanejado para uma revisão bibliográfica.

Por fim, sugere-se que as pesquisas futuras realizem estudos de caso em organizações que apliquem na prática a integração dessas abordagens para validar de forma empírica os benefícios que foram observados na literatura. Uma outra possibilidade é investigar os desafios que as organizações enfrentam ao adotarem de forma simultânea o Planejamento e Controle da Produção, Gestão de Processos e Mapeamento de Processos.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Aluydio Bessa et al. Fighting school evasion through process management: a case study at IFPI Parnaíba. **Research, Society and Development**, [S. l.], v. 9, n. 11, p. e7789118670, 2020. DOI: 10.33448/rsd-v9i11.8670. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/8670>. Acesso em: 1 jun. 2025.

BERNARDES, Maurício Moreira e Silva. **Planejamento e controle da produção para empresas de construção civil**. 2. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2021.

CARDOSO, Wagner. **Planejamento e controle da produção (PCP): a teoria na prática**. São Paulo: Editora Blucher, 2021. E-book. p.9. ISBN 9786555062458. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786555062458/>. Acesso em: 04 mai. 2025.

CHIAVENATO, Idalberto. **Iniciação ao Planejamento e Controle da Produção**. 3. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2022. E-book. p.19. ISBN 9786559773664. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559773664/>. Acesso em: 04 mai. 2025.

CRIVELLARO, Fernanda Furio; VITORIANO, Marcia Cristina de Carvalho Pazin. Mapeamento de Processos como ferramenta para Gestão de Documentos. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 28, n. 1, p. 90–127, 2021. DOI: 10.19132/1808-5245281.90-127. Disponível em: <https://bit.ly/3P78mFB>. Acesso em: 20 mai. 2025.

DE OLIVEIRA, Amanda Mendonça; GALO, Nadya Regina; JÚNIOR, Nelson Dias Costa. Mapeamento do fluxo de valor no setor de suprimentos de uma indústria de aço. **Revista Produção Online**, v. 23, n. 3, p. 4978–4978, 2023.

DINIZ, Lucca D.'Amico; DE ALENCAR VASCONCELLOS, Jucele França. **Uso de Modelagem de Processos de Negócio para aumentar eficiência e produtividade: um Estudo de Caso**. 2024. (Trabalho de Conclusão de Curso) .

FERREIRA, Beatriz Larisse de Andrade et al. **Mapeamento de processos: um estudo de caso em um laboratório de análises clínicas**. 2023. (Trabalho de Conclusão de Curso) .

FUNGUETTO, Carine Andressa. **Mapeamento de processos em uma indústria do ramo ervateiro**. 2021. (Trabalho de Conclusão de Curso) .

GONÇALVES, Andreia. Cesar et al. O Papel do Mapeamento de Processos - um estudo sobre a realização de exames periódicos da saúde em um órgão público / The Role of Process Mapping - a study on periodic health exams made from a public body. **Brazilian Journal of Development**, [S. l.], v. 7, n. 3, p. 21272–21296, 2021. DOI: 10.34117/bjdv7n3-033. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/25564>. Acesso em: 1 jun. 2025.

GONÇALVES, Karen Olischeski. **Gestão de processo para implantação de novo cliente na área de departamento pessoal em escritório de contabilidade**. 2020. 21 f. Trabalho de Conclusão de Curso (graduação em Ciências Contábeis) - Universidade La Salle, Canoas, 2020. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11690/2050>. Acesso em: 01 jun. 2025.

HOLLAND, Helber; PEREIRA, Priscila Coutinho. Impactos da implantação do sistema de planejamento e controle da produção na produtividade de uma empresa de pequeno porte do ramo alimentício/ Impacts of the implementation of the production planning and control system on the productivity of a small-sized food company. **Brazilian Journal of Development**, [S. l.], v. 8, n. 4, p. 25147–25182, 2022. DOI: 10.34117/bjdv8n4-167.

Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/46268>.

Acesso em: 4 mai. 2025.

NOGUEIRA, José Gilvan da Silva. **A implementação do mapeamento de processo dentro da organização e o conhecimento dos colaboradores**: um estudo de caso. 2024. (Trabalho de Conclusão de Curso) .

OLIVEIRA, Nadjane Nilza de. **Planejamento e Controle de Produção em uma fábrica de fardamentos**. 2021. 57 f. Monografia (Graduação em Administração) - Universidade Federal Rural do Semi Árido, Mossoró, 2021.

PEREIRA, Alexandre Geraldo Chaves et al. **Eficiência logística**: um modelo que promove o desempenho operacional da VLI no Corredor Centro-Norte. 2020. 88 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão do Negócio) - Fundação Dom Cabral; Instituto de Transporte e Logística, Manaus, 2020.

PEREIRA, Gabriel Augusto; PERPETUO, Hélio Gustavo. **Mapeamento da produção do concentrado de tântalo**: um estudo sobre a perspectiva de processos. 2022, 16 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em administração) – Faculdade Uniptan, São João Del Rei, MG, 2022.

ROCHA, Henrique M.; BARRETO, Jeanine S.; AFFONSO, Ligia M F. **Mapeamento e modelagem de processos**. Porto Alegre: SAGAH, 2017. E-book. p.16. ISBN 9788595021471. Disponível em:

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788595021471/>. Acesso em: 01 jun. 2025.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. P. B. **Metodologia de Pesquisa**. Tradução de Daisy Vaz de Moraes. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013. 624 p.

SILVA, Júlio da. Gestão Eficiente do Planejamento e Controle da Produção: um estudo de caso em uma empresa de médio porte. **Revista Tópicos**, v. 2, n. 12, 2024. ISSN: 2965-6672.

SILVEIRA, Leonardo Inácio Trindade; MAIA, Lucas Resende. **A compreensão dos fluxos dos processos e a eficácia do mapeamento em uma marcenaria**. 2023, 16 f. Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em administração) – Faculdade Uniptan, São João Del Rei, MG, 2023.

SOUZA, Suelen Pourchet; MELLO, Isabeth. Mapeamento de processos em uma Construtora com ênfase em Gerenciamento de Projetos. **Boletim do Gerenciamento**, [S.l.], v. 18, n. 18, p. 25-34, set. 2020. ISSN 2595-6531. Disponível em:
<https://nppg.org.br/revistas/boletimdogerenciamento/article/view/462>. Acesso em: 01 jun. 2025.

TOLEDO, Gabriela Martins de; NEVES, José Manoel Souza das. Uso do mapeamento de processos para melhoria da dimensão custo: Estudo de caso em empresa da construção civil. **RETEC-Revista de Tecnologias**, v. 13, n. 2, 2020.

TUBINO, Dalvio F. **Planejamento e Controle da Produção - Teoria e Prática**. 3. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2017. E-book. p.6. ISBN 9788597013726. Disponível em:
<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597013726/>. Acesso em: 12 mai. 2025.

VENDRAMEL, Wilson. **Uma investigação empírica sobre a adoção de gestão de processos de negócio nas organizações**. 2013. Dissertação (mestrado) – Universidade Estadual de Campinas, Instituto de Computação: Campinas, 2013.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

VILHENA, Ruan Campos et al. Proposta de implementação de novas práticas de gestão financeira e administrativa no ponto do açaí: rumo à estabilidade operacional. **Caderno Pedagógico**, v. 21, n. 10, p. e9930-e9930, 2024.