

## **Gestão da informação em mapeamento logístico de correspondências: um estudo de caso nos Correios do Rio Grande do Sul.**

Área: Ciências Sociais Aplicadas  
Modalidade: Trabalho de Conclusão

Relato

HERON FLORES DA ROSA

Orientação:

RAQUEL JANISSEK MUNIZ

Este trabalho teve como objetivo realizar o mapeamento logístico e a análise da gestão da informação relacionada aos processos de correspondências simples que são executados na Diretoria Regional dos Correios do Rio Grande do Sul. De caráter qualitativo, a pesquisa foi realizada através de estudo de caso, com coleta de dados via observação participante, complementada de análise documental. O mapeamento e a gestão das informações foram desenvolvidos sob as seguintes perspectivas: principais serviços e produtos, principais clientes, a gestão do processo principal e os de apoio e a gestão da informação. O estudo constatou a existência de informações importantes para a cadeia produtiva, capazes de dar subsídios ao planejamento das operações para as unidades envolvidas. Constatou-se a necessidade do desenvolvimento de um Sistema de Informação Gerencial, disponibilizando e conectando as informações de cada etapa do processo. Mostrou-se também a necessidade de alavancar as informações dos documentos de postagem das receitas a faturar. Recomenda-se a replicação do estudo para buscar a melhor relação cliente-fornecedor, desde as unidades de captação até as unidades de distribuição, além do aprimoramento do fluxo de informações entre o Centro de Tratamento de Cartas de Porto Alegre e os demais Centros de Tratamento do país.