

SUBMISSÃO / RESUMO-EDITAIS (PROPEGI/PROEC/PROGRAD) -
TRABALHOS LOCAIS - GRADUAÇÃO

**PRÁTICAS DE GESTÃO DE OPERAÇÕES EM LOJAS DE VESTUÁRIO
VAREJISTAS: UM ESTUDO DE CASO DE UMA LOJA LOCALIZADA EM
PALMARES/PE**

Láisa Salvino Pereira De Oliveira (laisasalvino@gmail.com)

Luanda Regina Reis Lima (luanda.lima@upe.br)

Ana CecyLia De Barros Gomes (ana.barros@upe.br)

Ang,Lica Porto Calvacanti De Souza (angelica.porto@upe.br)

A gestão de operações é um setor imprescindível para a sobrevivência de uma organização, pois envolve o conjunto de ações destinadas a planejar, organizar, dirigir e controlar atividades produtivas, visando estabelecer vantagem competitiva e eficiência na entrega de bens ou serviços. O objetivo deste estudo consistiu em analisar as práticas de gestão de operações de uma das principais franquias varejistas de vestuário do município de Palmares/PE. A pesquisa adotou uma abordagem qualitativa e caráter descritivo, utilizando como estratégia uma entrevista semiestruturada com a gestora da organização, a fim de compreender o modelo de processos seguido e o arranjo físico adotado no espaço comercial. A empresa atua no centro de Palmares há 30 anos, inserida

no setor de calçados, acessórios e vestuário, dividida em três unidades, com público-alvo definido como “todo cliente que vista do 33 ao 43”. Os resultados revelam que o principal processo da empresa consiste na compra periódica de mercadorias, adquirindo peças de vestuário como roupas, sapatos e acessórios, alinhada às estações do ano. Além disso, seus processos são documentados e revisados anualmente, buscando melhorias e otimização. O sistema de operações inicia-se com o mapeamento de tendências e do perfil dos consumidores, seguido pela manutenção do estoque, finalizando com a venda ao cliente. O setor varejista é caracterizado pela dinamicidade, exigindo presença física e gestão rigorosa de estoques, considerada pela empresa como “a saúde e o lucro do negócio”. O feedback dos clientes recebe atenção prioritária, de modo que tanto a ampliação da loja quanto a mudança de localização foram motivadas pela busca de maior satisfação do consumidor, que ocupa posição central na gestão. A loja apresenta ambiente amplo, organizado por seções feminina e masculina, com produtos de novas coleções e preços mais acessíveis estrategicamente expostos em destaque, configurando um arranjo funcional.

Palavras-chave: projeto de processos; setor varejista; arranjo físico.