

## PÔSTER



## REVISTA CIÊNCIA E CONHECIMENTO

Revista Eletrônica da ULBRA São Jerônimo

ISSN 2177-3483 | 1º Encontro de Saberes - Mostra de produção a

## PÔSTER ÁREA: ENGENHARIA, TECNOLOGIA E PRODUÇÃO

# OTIMIZAÇÃO DA JORNADA OMNICHANNEL VIA LEAN RETAIL: UMA ANÁLISE DE FLUXO DE VALOR (VSM) EM UM AMBIENTE DIGITAL

FRANCINE CONCEIÇÃO 1\*; LEONARDO HAERTER 2

1 ULBRA E-mail: francineconceicao@rede.ulbra.br

\* Autor correspondente

## RESUMO

Este artigo aplica conceitos da Engenharia de Produção e do Pensamento Enxuto (Lean Thinking) para analisar a jornada do cliente em uma rede varejista sob o conceito de varejo "figital". O objetivo central foi mapear e otimizar o fluxo híbrido entre canais físicos e digitais, utilizando a ferramenta de Mapeamento de Fluxo de Valor (Value Stream Mapping - VSM) para diagnosticar o estado atual e projetar o estado futuro em uma rede de materiais de construção. A metodologia consistiu em uma pesquisa aplicada com estudo de caso, utilizando técnicas de Gemba Walk, cronograma e reengenharia de processos para a identificação e eliminação de gargalos operacionais. Os resultados do cenário inicial revelaram um Lead Time elevado de 55 minutos, com uma Eficiência do Ciclo de Processo (Process Cycle Efficiency - PCE) de apenas 18,1%, evidenciando desperdícios significativos de espera, burocracia cadastral e falhas por processamento em lote. A proposta de intervenção baseouse na implementação de um showroom figital integrado e na aplicação de técnicas de nivelamento (Heijunka), reduzindo o Lead Time para 11 minutos e elevando a eficiência do ciclo para 81,8%. Conclui-se que a integração sistêmica e a gestão visual são fundamentais para reduzir a variabilidade, mitigar a logística reversa por erros técnicos e aumentar a agregação de valor na experiência de consumo omnichannel.

**Palavras-chave:** Engenharia de Produção; VSM; Lean Retail; Varejo Figital; Gestão de Processos.

## ABSTRACT

This paper applies Production Engineering and Lean Thinking concepts to analyze the customer journey in a retail chain under the "phygital" retail concept. The main objective was to map and optimize the hybrid flow between physical and digital channels, using the Value Stream Mapping (VSM) tool to diagnose the current state and design the future state in a building materials retail chain. The methodology consisted of applied research with a case study approach, utilizing Gemba Walk, time study, and process reengineering techniques to

## EVENTO

1º Encontro de Saberes - Mostra de produção acadêmica (1ª Edição - 2026)

## ÁREA TEMÁTICA

Engenharia, Tecnologia e Produção

## TIPO

Pôster

## DOI

10.5281/zenodo.21267669

## CÓDIGO

PROD-2026-2978BF

## SUBMETIDO EM

28/06/2026

## COMO CITAR (ABNT)

CONCEIÇÃO, FRANCINE; HAERTER, LEONARDO. OTIMIZAÇÃO DA JORNADA OMNICHANNEL VIA LEAN RETAIL: UMA ANÁLISE DE FLUXO DE VALOR (VSM) EM UM AMBIENTE DIGITAL. Revista Ciência & Conhecimento, São Jerônimo, v. 13, n. 1, supl. 1, 2026. DOI: 10.5281/zenodo.21267669.

## LICENÇA

CC BY 4.0 distribuição e reprodução permitidas.

identify and eliminate operational bottlenecks. The results of the initial scenario revealed a high Lead Time of 55 minutes, with a Process Cycle Efficiency (PCE) of only 18.1%, highlighting significant waste in waiting time, registration bureaucracy, and batch processing failures. The intervention proposal was based on the implementation of an integrated phygital showroom and the application of production leveling techniques (Heijunka), reducing the Lead Time to 11 minutes and increasing the cycle efficiency to 81.8%. It is concluded that systemic integration and visual management are essential to reduce variability, mitigate reverse logistics due to technical errors, and increase value aggregation in the omnichannel consumer experience.

**Keywords:** *Production Engineering. Lean Retail. Phygital. Value Stream Mapping (VSM). Omnichannel.*