

APLICAÇÃO DAS FERRAMENTAS DA QUALIDADE: ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE REPAROS HIDRÁULICOS

MOTTA, Patricia Pereira Leal¹; CARVALHO, Wallace da Silva²

RESUMO

Diante de um mercado competitivo e acirrado, as empresas buscam estratégias e aplicações de ferramentas voltadas para qualidade, como forma de alcançar os melhores resultados e atendimento das expectativas dos clientes. Entretanto, apresentam certos problemas que dificultam a comunicação e capacitação dos funcionários. Com isso, o presente estudo tem por objetivo identificar os principais processos críticos em uma empresa de reparo em equipamentos hidráulicos e classificá-los quanto a sua gravidade, urgência e tendência, usando como método da matriz GUT. A pesquisa é de caráter bibliográfico e exploratório. Após a revisão de literatura, foi realizada uma pesquisa de campo com os funcionários e análise dos problemas que interferem na produção enxuta. A matriz GUT é uma ferramenta muito utilizada pelas empresas para priorizar os problemas que devem ser atacados pela gestão, bem como para analisar a prioridade que certas atividades devem ser realizadas e desenvolvidas. Constataram-se diversos problemas que foram analisados por meio da ponderação de pesos da matriz GUT e resultando nos mais críticos, os que causavam maior impacto ao processo, como: falta de registro de equipamentos, treinamento, comprometimento da alta direção. As melhorias apresentadas abrangem: criar processo para comunicação eficaz, treinamento de equipe e alta direção, melhorar métodos e equipamentos para confiabilidade do processo. A análise dos problemas no processo tem que ser contínua mas até a elaboração desta pesquisa foram propostas implementações de novos conceitos organizacionais de forma a alavancar o crescimento da empresa e reduzir os custos e retrabalhos. Tem-se percebido a conscientização da necessidade de melhoria para alavancar os negócios, com a eliminação dos desperdícios de tempo e materiais em manutenções desnecessárias, aumentando a vida útil e a disponibilidade das máquinas.

¹ Formada em Administração pela Universidade Estácio de Sá, cursando Engenharia de Produção na Universidade Grande Rio (Unigranrio). E-mail: patriciapleal@hotmail.com

² Docente do curso de graduação em Engenharia de Produção da Unigranrio. E-mail: Wallace.carvalho@unigranrio.edu.br