A utilização das ferramentas da qualidade para um planejamento adequado do produto

Luiz Fernando Rodrigues de Souza, Jane Paula Januário Granzotti, Andrea Alves Martins Cabestre.

Acadêmico do curso de gestão da qualidade, Centro Universitário de Maringá - UNICESUMAR. Bolsista PIBIC/CNPq – Unicesumar. lsouza.eqm@gmail.com.
Orientadora Mestre, Centro Universitário de Maringá – UNICESUMAR, Orientadora do programa de pesquisa PIBIC/CNPq – Unicesumar. Jane.granzotti@unicesumar.edu.br
Co - orientadora Especialista, Centro Universitário de Maringá – UNICESUMAR, Co – orientadora do programa de pesquisa PIBIC/CNPq – Unicesumar. andrea.cabestre@unicesumar.edu.br

Resumo

Atualmente o termo qualidade tem sido muito discutido no sentido da busca pela excelência da produtividade e atendimento ao cliente, para isso é necessário que as organizações tenham conhecimento do que o cliente espera e procura em um produto adquirido. Mediante esse fato é fundamental que as organizações tenham entendimento da gestão da qualidade e os requisitos para que essa gestão seja eficiente. E entender de gestão da qualidade é necessário conhecer o que compõe essa gestão e principalmente o conhecimento das ferramentas para se chegar aos objetivos esperados. E além de conhecer as ferramentas é importante saber as ferramentas a serem utilizadas para que os produtos saiam com as especificações e qualidades exigidas pelo mercado, desse modo, as ferramentas da qualidade precisam ser trabalhadas dentro das organizações com eficiência para que consigam obter um nível de controle de seus processos obtendo uma produção com qualidade. Desse modo para entender esse processo essa pesquisa trata de um estudo bibliográfico, no qual tem por objetivo geral analisar como as ferramentas da qualidade podem controlar processos e propiciar um planejamento adequado de seus produtos e manter a organização sustentável no mercado. E como problema de pesquisa identificar qual a ferramenta ideal a ser utilizada em alguns processos de produção? Sendo assim, espera-se com essa pesquisa alcançar resultados que possam identificar algumas ferramentas da qualidade que possa melhorar o processo de produção evitando desperdícios e demostrar a importância de sua utilização no processo de produção.

PALAVRAS-CHAVE: Especificação; padronização; produção.

1- INTRODUÇÃO

O mercado tem se tornado cada vez mais competitivo, e toda essa competitividade tem gerado consumidores mais exigentes e críticos exigindo produtos e serviços com as qualidades nas quais atenda determinados requisitos. Dessa forma, as organizações devem se planejar e desenvolver produtos dentro dos padrões de qualidade com projetos eficientes para que posteriormente as organizações lancem no mercado produtos que atendam as expectativas dos clientes (PAULO, 2004).

Mediante esse fato uma forma das organizações trabalharem e projetarem esses produtos com os requisitos necessários são as Ferramentas da qualidade, visto que, elas desenvolvem técnicas necessárias para compor não só o desenvolvimento de novos produtos como melhorar um já existente analisando de forma minuciosa cada processo de produção e serviços ao longo de toda vida produtiva (UMEMOTO, 2013).

As ferramentas da qualidade são técnicas que, caso bem trabalhado pelas organizações, possibilita um maior desempenho de seus produtos, e evita falhas no processo de produção, proporcionando as organizações maior lucratividade, pois evitarão retrabalho e desperdícios no processo produtivo, além de um planejamento eficaz tanto da produção, como da qualidade do produto (FRANCO, 2017).

Para que essas ferramentas sejam válidas dentro do planejamento de cada produto ou serviço, além de bem trabalhada, deve-se escolher a que mais se adequa ao planejamento da produção do produto, e a organização alcance seu objetivo, de conquistar e manter seus clientes com produtos que os surpreendem a superem suas expectativas (FRANCO, 2017).

De acordo com Franco, (2017) com o aumento da competividade e a necessidade em ter melhores produtos, processos e serviços com custo cada vez mais baixo e em menos tempo. As organizações devem criar estratégias de melhoria para se manter forte no mercado e atender os clientes com qualidade, superando suas expectativas. Para que isso ocorra é necessário que as empresas invistam nas ferramentas da qualidade para que traga melhorias e controle em seus processos organizacionais e nas tomadas de decisões.

Diante dessas informações é que o desenvolvimento a essa pesquisa se justifica, visto que, é necessário que as organizações e acadêmicos da área tenham conhecimento da eficácia dessas ferramentas da qualidade para as organizações.

Com base nesses fatores, essa pesquisa tem como objetivo geral analisar como as ferramentas da qualidade podem controlar processos e propiciar um planejamento adequado de seus produtos e manter a organização sustentável no mercado.

E para que nesse objetivo seja alcançado esse estudo procura identificar o problema de pesquisa com a identificação de qual a ferramenta ideal a ser utilizada em alguns processos de produção?

2- MATERIAIS E MÉTODOS

Este estudo tem como procedimento de pesquisa, um estudo bibliográfico, no qual terão como base materiais impressos, livros, artigos científicos, revistas, enfim qualquer tipo de material que auxilie no entendimento ao assunto. Com a pesquisa bibliográfica será possível fazer uma análise crítica da realidade atual do ambiente institucional (SANTIAGO 2002).

De acordo com Gil (2004), uma pesquisa pode ser classificada em básica ou aplicada. A básica tem como objetivo produzir conhecimentos novos, úteis para o avanço da ciência sem aplicação prática prevista, envolvendo verdades e interesses universais. Assim, o pesquisador busca satisfazer uma necessidade intelectual pelo conhecimento e seu objetivo é ir em busca do saber. Já a pesquisa aplicada gera conhecimentos para aplicabilidade da prática, dirigidos à conclusão de problemas específicos e tem como foco a aplicação de suas descobertas na solução de um problema.

Desse modo, para a obtenção do conhecimento esse estudo será uma pesquisa bibliográfica, por meio de livros, artigos e revistas especializadas na área, pois para Gil (2002, p.44).

> A pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho dessa natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas.

Na pesquisa bibliográfica, o pesquisador, analisa e verifica a confiabilidade dos dados, no qual é obtido, investigando as possíveis inconsistência ou contradições que as obras apresentam (PRODANOV; FREITAS, 2013).

3- RESULTADOS E DISCUSSÕES

O conceito da qualidade tem sido motivo de preocupação desde a antiguidade, com inúmeras construções realizadas que pendura até os dias atuais. A qualidade já se podia ser notada e apreciada, mesmo que não houvesse uma noção exata de sua notoriedade. Entretanto, ao longo do tempo, a definição de qualidade foi se tornando algo dinâmico, passando por sucessivas mudanças e tornando algo de prioridade nas organizações (FUTAMI, 2001).

Essas mudanças no ambiente institucional em que tem colocado a qualidade como algo importante no processo organizacional, caso seja bem executado, e elaborado com segurança e eficiência, pode proporcionar a organização, melhorias no processo, produto e atendimento, melhorando assim, seu desempenho de forma a contribuir para um programa de qualidade com produtos e serviços dentro das especificações, exigidas pelo mercado e principalmente pelo próprio consumidor (COLETTI, ET. AL, 2010).

Ainda de acordo com os autores uma empresa que possui programas de qualidade bem definidos, contribui para que ela consiga prosseguir o melhor caminho em seus processos de produção, para que seus produtos/ serviços tenham as qualidades exigidas, um melhor desenvolvimento, menores custos, e se torne mais sustentável no setor em que atua (COLETTI, ET. AL, 2010).

Assim, a qualidade dos produtos vai depender de como a organização consegue desempenhar bem suas atividades essenciais, porém, para que isso aconteça, é necessário que a empresa desempenhe um bom gerenciamento da organização produtiva por meio das ferramentas da qualidade (NADAE, ET. AL, 2009).

A utilização de ferramentas da qualidade é uma forma eficiente da organização identificar onde estão ocorrendo problemas no processo de produção, e consequentemente encontrar formas de solucioná-los. Além do mais as ferramentas podem também ajudar na obtenção de sistemas que estabelecem uma melhoria contínua da qualidade, pois as ferramentas detêm de instrumentos, gráficos, diagramas, estratégias que permite identificar gargalos e falhas (NADAE, ET. AL, 2009).

Ainda de acordo com os autores as ferramentas possibilita um planejamento do processo de produção para melhorar os resultados e obter uma padronização com base no que foi planejado, pois além da identificação de problemas, possibilita a empresa se antecipar a possíveis problemas no processo de produção que podem vir a acontecer e prejudicar os processos de produção (NADAE, ET. AL, 2009).

Desse modo é esperado que durante a realização da pesquisa consiga distinguir as melhores ferramentas a ser utilizadas em cada processo de produção, ou seja, por meio desse estudo seja capaz se chegar a um resultado correto das melhores ferramentas da qualidade a ser implantado na produção.

Desse modo por meio de algumas pesquisas está sendo possível identificar que a ferramentas do histograma, serve para saber se o produto está dentro dos limites de especificação após o processo de produção. E que caso o histograma tenha verificado algo fora da especificação, é possível identificar o problema ocorrido e porque está fora de especificação, que neste caso a empresa poderá utilizar a ferramentas de estratificação.

Identificado o problema ocorrido por meio da estratificação, a organização poderá recorrer à ferramenta de diagrama de causa e efeito, para constatar o que está provocando esse problema dentro do setor de produção. E para que a organização consiga chegar aos resultados e constatar a causa desse problema, é necessário fazer um levantamento de dados de cada etapa da produtividade, e nesse caso será possível por meio da ferramenta de folha de verificação.

Além dessas ferramentas citadas a empresa pode utilizar a ferramenta de Brainstorming, mais conhecida como tempestade de ideias, para que os colaboradores participam das estratégias organizacionais e propicia melhoras em cada etapa do processo de produção, e propor ideias para solucionar os problemas identificados.

E após a solução de todos os problemas e verificar a melhor forma de produzir com as qualidades exigidas pelo mercado, a empresa pode utilizar o ciclo SDCA, para padroniza cada processo de produção para que seus objetivos sejam alcançados, e por fim o ciclo PDCA, para melhorar resultados da empresa seguindo o que foi planejado para o alcance dos objetivos, que é a rapidez e agilidade na entrega para o seu cliente com as qualidades nas quais ele tem exigido.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nas pesquisas até agora realizadas, conclui-se que é nítido que as ferramentas da qualidade caso trabalhadas com seriedade e eficiência por parte de todos na organização, pode obter ótimos resultados, com produtos adequados dentro das especificações esperadas.

REFERÊNCIAS

COLETTI, Jaqueline; BONDUELLE, Ghislaine Miranda; IWAKIRI, Setsuo. **Avaliação de defeitos no processo de fabricação de lamelas para pisos de madeira engenheirados com uso de ferramentas de controle de qualidade**. vol. 40(1) 2010: 135 – 140.

FRANCO, Jheine Oliveira Bessa. **Ferramentas da Qualidade e Seis Sigma**. Unicesumar: 1°ed. Maringá, PR, 2017.

FUTAMI, André Hideto. **Um modelo de gestão do conhecimento para a melhoria de qualidade do produto.** Universidade federal de Santa Catarina programa de pós-graduação em engenharia de produção, Setembro, 2001.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de pesquisa**. 4º Edição. Editora Altas, São Paulo, 2002.

NADAE, Jeniffer; OLIVEIRA, José Augusto; OLIVEIRA, Otávio José. **Um estudo sobre a adoção dos programas e ferramentas da qualidade em empresas com certificação ISO 9001: estudos de casos múltiplos. GEPROS. Gestão da Produção, Operações e Sistemas** – Ano 4, nº 4, Out-Dez/2009, p. 93-114.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico.** 2º Edição. Universidade Feevale, Rio Grande do Sul, 2013.

PAULO, J.P Gomes. **A evolução do conceito de qualidade: dos bens manufacturados aos serviços de informação.** Cadernos Bad 2, 2004.

SANTIAGO, G. L. A., **Ações de melhoria contínua da qualidade na orquestra experimental da UFSCAR.** Dissertação (Mestrado)- Escola Politécnica, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2002.

UMEMOTO, Amanda Lais Tanji; LEAL, Gislaine Camila Lapasini; CARDOZA,Edwin ;CURCE, Juliana Soares; GOMES, Pedro Fernandes de Oliveira. **Ferramentas da Qualidade no Processo de Desenvolvimento de Produto em PME's**. Salvador, BA , 2013.