



PROPOSTA DO USO DE FERRAMENTAS NA BUSCA POR MELHORIAS DA GESTÃO DA QUALIDADE: UM ESTUDO DE CASO

THIAGO MOURA DE MORAIS, JOSÉ ELMO DE MENEZES

thiagomourapba@hotmail.com

Objetivo: O objetivo deste artigo é implantar algumas ferramentas da qualidade em uma linha de produção de uma empresa alimentícia, bem como diagnosticar os processos produtivos utilizados nessa empresa, fazendo um levantamento e aplicando ferramentas que melhor se ajustam a linha de produção em análise. **Método:** Algumas ferramentas foram implantadas na linha de produção de doce de leite da Doçaria Dois Irmãos Ltda - Anápolis/Go, onde foram mapeadas todas as etapas do processo produtivo para coleta de dados e posteriormente implantado seis ferramentas da qualidade em conjunto por melhor adequação, sendo elas: Programa 5'S, Brainstorming, Ciclo PDCA, PNQ, Seis Sigma e conceitos do TQC. Foi feito a observação antes e depois da aplicação para comparação dos resultados. Os dados coletados da linha de produção foram tratados de forma qualitativa e a aplicação das ferramentas no processo produtivo deu-se utilizando o Ciclo PDCA, onde sua aplicação ocorreu principalmente na área de fracionamento, embalagem e estocagem, porém abrangendo toda a empresa. **Resultados:** Com o uso das ferramentas da qualidade, conclui-se que: Houve aumento no controle da qualidade utilizando o PNQ, melhorias no processo produtivo e padronização com uso do Seis Sigma, clareza nas informações concernentes aos objetivos já antes estabelecidos com implantação do Brainstorming, os treinamentos com a ferramenta 5'S foram aplicados obtendo excelentes resultados na aplicação e aceitação por parte dos colaboradores, a implantação do TQC está sendo feita gradativamente devido algumas resistências por parte dos colaboradores. Traçando um paralelo do antes e depois da implantação das ferramentas da qualidade no processo produtivo da empresa, houve um ganho referente a qualidade e padronização nos processos e produtos da empresa. **Conclusão:** O objetivo de implantação das ferramentas da qualidade foi alcançado com êxito, houve aumento na produtividade, além de melhoria significativa no índice de satisfação dos funcionários. Os problemas identificados na linha de produção e no ambiente de trabalho foram solucionados com uso das ferramentas, sendo satisfatório em termos de eficiência. Entende-se que, ao implantar ferramentas da qualidade em um processo, será obtido um padrão de qualidade e controle o que aumenta a produtividade.

Palavras-chave: Ferramentas da qualidade. Produtividade. Gestão da qualidade.