

FACULDADES SÃO JOSÉ
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

Formatado: Cor da fonte: Automática

GABRIELE SILVA SOARES
MARINA GABRIELA DAMASCENO MARTINS

MÉTODO DO PDCA APLICADO NA REDUÇÃO DE TEMPO
DO FLUXO DE CARREGAMENTO DE VEÍCULOS DE
EMPRESA DE BEBIDAS

Rio de Janeiro
2017

GABRIELE SILVA SOARES
MARINA GABRIELA DAMASCENO MARTINS

**MÉTODO DO PDCA APLICADO NA REDUÇÃO DE TEMPO
DO FLUXO DE CARREGAMENTO DE VEÍCULOS DE
EMPRESA DE BEBIDAS**

Projeto de pesquisa apresentado para a
Disciplina de TCC I, sob a orientação do
prof. Carlos Eduardo Lugati Braga

Rio de Janeiro
2017

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	4
2	OBJETIVOS.....	4
2.1	OBJETIVO GERAL	4
3.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3	JUSTIFICATIVA/RELEVÂNCIA	5
4	HIPÓTESE E/OU SUPOSIÇÃO	5
5	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	5
5.1	LOGÍSTICA	5
5.2	QUALIDADE TOTAL.....	6
5.2.1	MELHORIA CONTÍNUA	6
5.3	MÉTODO PDCA	7
5.3.1	ETAPAS DO CICLO PDCA	7
6	METODOLOGIA	9
7	CRONOGRAMA	9
8	REFERÊNCIAS	10

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Etapas em controle de processos, segundo Carpinetti, L. C. R. (2010, p. 77).....	6
Figura 2 - Ciclo PDCA	8

1 INTRODUÇÃO

A cadeia produtiva envolve todas as etapas da produção de um bem, desde o planejamento até que ele seja entregue ao consumidor. O principal objetivo da gestão de logística é disponibilizar a quantidade certa de mercadorias, no tempo certo e no lugar apropriado. Além disso, a logística suporta todas as atividades de uma empresa, é preciso otimizar processos para que as operações sejam eficazes. Um dos objetivos principais da logística é reduzir o tempo total de atendimento para atender melhor os clientes em menor tempo.

Uma forma de fazer o acompanhamento do fluxo do tempo de atendimento é através de indicadores de desempenho. Eles permitem obter as comparações para avaliar se o processo tem melhorado ao longo do tempo. Pois dessa forma gera resultados, eficácia, credibilidade e satisfação dos clientes.

O presente artigo tem como objetivo de discutir a problemática de uma Multinacional do ramo de bebidas sobre o tempo interno de fluxo de permanência de veículos (carregamento e descarregamento de caminhões). A partir dessa, foi pensado sobre a necessidade de se estudar uma forma específica reduzir o tempo e quais ações podem ser adotadas para aperfeiçoar e melhorar o processo.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Avaliar possibilidade da redução do tempo de atendimento (quanto tempo se passou desde que o pedido foi solicitado até o atendimento completo deste pedido) da indústria por meio da utilização da ferramenta da qualidade ciclo PDCA, que tem como objetivo a melhoria contínua, aperfeiçoamento dos processos, identificando as causas dos problemas e implementando soluções para melhor controlar os processos existentes na empresa.

3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Apresentar o problema identificado;
- Sugerir maneiras para sanar os problemas na prática;
- Buscar oportunidades de melhorias proporcionado pelo ciclo PDCA para melhor alcançar desenvolvimento da indústria;
- Verificar as práticas que facilitam esta fixação.

3 JUSTIFICATIVA/RELEVÂNCIA

A crescente busca pela Total Quality Management (“TQM”), mais conhecida como Gestão da Qualidade Total, se tornou um diferencial expressivo para as empresas que buscam atender e até superar as expectativas dos seus clientes e atingir a excelência operacional seja ele de médio ou grande porte. Dessa forma, o tema escolhido visa apresentar conceitos e práticas da principal ferramenta de Gestão da Qualidade, o Ciclo PDCA, de forma a buscar melhorar os processos de uma organização, preocupando-se em analisar indicadores de desempenho que sejam capazes de avaliar se os resultados obtidos estão de acordo com os objetivos estratégicos da organização.

4 HIPÓTESE e/ou SUPOSIÇÃO

Este trabalho tem como fundamento comprovar as vantagens da aplicação do método PDCA para resolução dos problemas e alcance de metas da área de carregamento de uma empresa de bebidas e demonstrará as vantagens em controlar seus processos, otimização do tempo, mitigação de riscos e desperdícios afim de responder as seguintes problemáticas:

- Quais são os benefícios da aplicação do Ciclo PDCA?
- Quais são os principais gargalos do processo de carregamento e descarregamento?
- Quais principais motivos para o não-atingimento das metas estabelecidas pela área?

5 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

5.1 LOGÍSTICA

Para Lambert (1998), a logística pode ser definida como o processo de planejamento, implementação e controle do fluxo e armazenamento eficiente e econômico de matérias-primas, materiais semi-acabados e produtos acabados, bem como as informações a eles relativas, desde a produção ao consumo, com o objetivo de atender às exigências dos clientes.

O uso da logística como fonte de vantagem competitiva pelas organizações está relacionado ao gerenciamento integrado da mesma. Afim de alcançar um objetivo comum por meio de um conjunto de atividades interligadas que trabalham de forma coordenada.

5.2 QUALIDADE TOTAL

Qualidade é definida como a capacidade de atender, de todas as formas, às necessidades do cliente. A pressão dos clientes por produtos e serviços cada vez melhores motivados pela globalização, levaram as empresas a investir e se dedicarem à qualidade total, afim de atingirem níveis de padrões mais elevados.

De acordo com Cerqueira Neto (1991 apud Coltro 1996; 4):

“As grandes empresas se empenham na implementação de programas de qualidade total, cujos resultados não só garante a plena satisfação dos clientes como também reduzem os custos de operação, minimizando as perdas, diminuindo consideravelmente os custos com serviços externos e otimizando a utilização dos recursos existentes.”

Dessa forma, observa-se que o conceito de qualidade total é multidimensional e suas dimensões atingem não apenas os produtos finais, mas também todo processo produtivo e a satisfação das necessidades dos clientes.

5.2.1 MELHORIA CONTÍNUA

O processo de melhorar constantemente, chamado também como “Melhoria Contínua” pode ser representado pela figura a seguir:

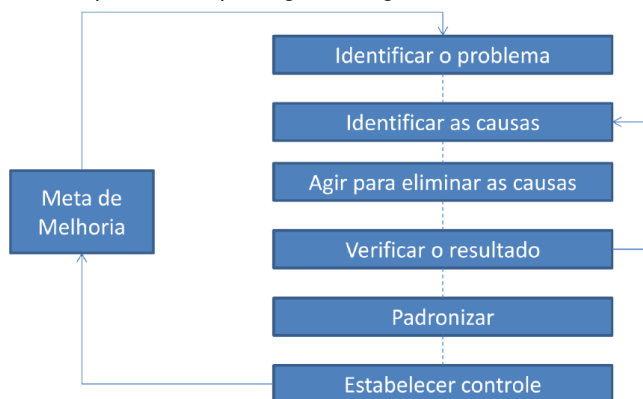


Figura 1 - Etapas em controle de processos, segundo Carpinetti, L. C. R. (2010, p. 77)

A fim de alcançar suas metas de melhorias, as organizações precisam lidar com as etapas descritas acima como um padrão, um método de trabalho. Será apresentado neste

trabalho o método utilizado no Ciclo PDCA para resolução de problemas e alcance de metas.

5.3 MÉTODO PDCA

“O ciclo PDCA é um método gerencial de tomada de decisões para garantir o alcance das metas necessárias à sobrevivência de cada organização.” (WERKEMA, 2006).

Também conhecido como Método de Melhorias, o ciclo PDCA pode ser utilizado em qualquer organização independente da área ou departamento para se obter controle e melhorias sobre um determinado processo ou problema.

5.3.1 ETAPAS DO CICLO PDCA

Cada autor descreve as etapas que o ciclo PDCA possui de uma forma diferente mas que em sua maioria significa o que resumimos a seguir:

1) PLAN (PLANEJAR)

Nesta primeira etapa devem ser estabelecidas as metas e de que forma tais metas serão alcançadas. Onde são respondidas as seguintes perguntas:

- O que deve ser feito? Quais atividades necessárias para execução?
- Quem vai fazer? Quem são os responsáveis por cada atividade?
- Quando deverá ser feito? Qual cronograma das atividades pré-estabelecidas?
- Onde deverá ser feito? Qual local onde deverá ser executado as atividades?
- Por que deve ser feito? Qual é a finalidade de cada atividade?
- Como deverá ser feito? Quais procedimentos deverão ser seguidos? Quais meios e ferramentas deverão ser utilizados para execução?

2) DO (EXECUTAR)

Nesta segunda etapa do ciclo, as atividades deverão ser executadas de forma a obedecer todo cronograma e pré-requisitos já estipulados na etapa anterior.

3) CHECK (CHECAR)

A etapa da verificação dos resultados. É o momento onde são acompanhadas a execução de todas as atividades e onde são feitas a análise de seus resultados.

Os processos/atividades onde não são constatados nenhuma anomalia o planejamento e execução devem ser mantidos. Já aqueles que não estiverem em conformidade devem passar para a etapa seguinte: Action – Agir.

4) ACTION (AGIR)

Nesta etapa do ciclo são tratadas todas as anomalias definidas na etapa anterior “Check – Checar”. Para os processos/atividades deve ser feito um novo “PDCA”, ou seja, todas as etapas deverão ser repetidas desde o planejamento até o check, onde será feita nova verificação.

Para os processos que não foram destacados como anomalias, é de suma importância que seja feito um acompanhamento para que outras anomalias não venham a ser detectadas.

Agostinetto (2006) cita que este método é um processo sem fim. Cada vez que se conclui a quarta etapa deste ciclo, se inicia novamente a primeira etapa e “roda-se” novamente o PDCA.

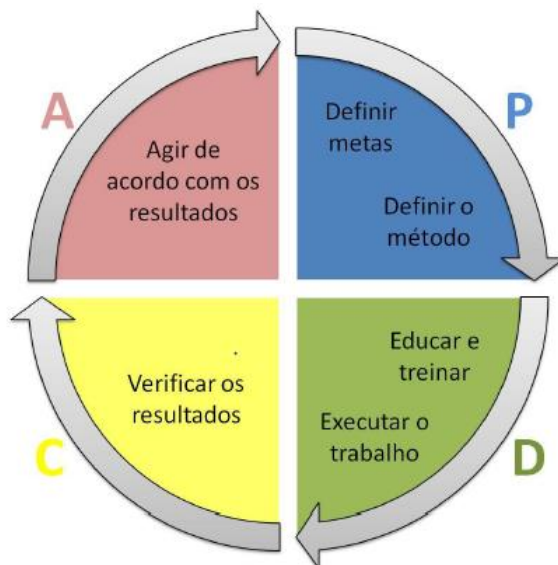


Figura 2 - Ciclo PDCA

6 METODOLOGIA

Baseando-se nos objetivos apresentados, este trabalho será um estudo de caso que segundo Gressler (2004), é usado para testar hipóteses que exijam novos instrumentos ou elevadas condições financeiras.

A execução da pesquisa seguirá os passos conforme orienta Gressler (2004, p.57):

- Identificar pontos críticos, em uma fase exploratória;
- Delimitar o estudo: caracterizar a unidade e levantar suas relações externas e internas, intervenções, políticas e outras atividades relacionadas com o objeto em estudo;
- Fazer o desenho da pesquisa: verificar que tipo de dado está disponível; definir os processos e instrumentos que serão usados para coleta de dados
- Coletar os dados.

7 CRONOGRAMA

Este trabalho será desenvolvido de acordo com o cronograma abaixo:

Atividades	Mês	Mês	Mês	Mês
Identificação dos pontos críticos	Agosto			
Identificação das relações entre o problema e outras áreas		Setembro		
Levantamento dos dados históricos			Outubro	
Apresentação das hipóteses			Outubro	Novembro

8 REFERÊNCIAS

BALLOU, R. H. **Logística Empresarial: transportes, administração de materiais e distribuição física**. Ed. Atlas, São Paulo, 1993.

CHRISTOPHER, M. **Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos: estratégias para redução de custos e melhoria de serviços**. São Paulo: Pioneira, 1997; p. 240.

FLEURY, P. F; LAVALLE da SILVA, C. R. Avaliação da Organização Logística em Empresas da Cadeia de Suprimento de Alimentos - indústria e comércio, In: FLEURY.

CARPINETTI, L.C. R. **Gestão da Qualidade: Conceitos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 2010.

CAMPOS, Vicente Falconi, **Controle de Qualidade Total (no estilo japonês)**. Belo Horizonte, Fundação Christiano Ottoni, Escola de Engenharia da UFMG, 1992.

AGOSTINETTO, J. S. **Sistematização do processo de desenvolvimento de produtos, melhoria contínua e desempenho**: o caso de uma empresa de autopeças. 2006. P. 121 Dissertação (Mestrado), Universidade de São Paulo, São Carlos, 2006.

MOURA, L. R. **Qualidade simplesmente total**: uma abordagem simples e prática da gestão da qualidade. Rio de Janeiro. Editora Qualitymark, 1997.

GRESSLER, Lori Alice. **Introdução à pesquisa: projetos e relatórios**. São Paulo: Loyola, 2004.