

Elementos de Administração 4

**Clayton Robson Moreira da Silva
(Organizador)**

Atena
Editora

Ano 2019

Clayton Robson Moreira da Silva
(Organizador)

Elementos de Administração

4

Atena Editora
Ponta Grossa - 2019

2019 by Atena Editora

Copyright © da Atena Editora

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Diagramação e Edição de Arte: Lorena Prestes e Geraldo Alves

Revisão: Os autores

Conselho Editorial

- Prof. Dr. Alan Mario Zuffo – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Darllan Collins da Cunha e Silva – Universidade Estadual Paulista
Profª Drª Deusilene Souza Vieira Dall’Acqua – Universidade Federal de Rondônia
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Profª Drª Juliane Sant’Ana Bento – Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)

E38 Elementos de administração 4 [recurso eletrônico] / Organizador Clayton Robson Moreira da Silva. – Ponta Grossa (PR): Atena Editora, 2019. – (Elementos de Administração; v. 4)

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-85-7247-177-0

DOI 10.22533/at.ed.770191303

1. Administração. I. Silva, Clayton Robson Moreira da. II. Série.

CDD 658.4

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores.

2019

Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

www.atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

A obra “Elementos de Administração” compreende uma série com sete volumes de livros, publicados pela Atena Editora, os quais abordam diversas temáticas inerentes ao campo da administração. Este quarto volume, composto por doze capítulos, contempla trabalhos com foco na gestão estratégica de organizações e está dividido em três partes.

A primeira parte deste volume compreende quatro capítulos que reúnem estudos sobre estratégia empresarial e desempenho organizacional, possibilitando que o leitor obtenha uma ampla visão sobre a temática, por meio da leitura de estudos sobre estratégia, competitividade, desempenho e gestão de riscos. Na segunda parte deste volume, são apresentados três capítulos que contemplam pesquisas sobre gestão estratégica em empresas familiares, englobando estudos desenvolvidos com o intuito de compreender alguns fenômenos como ambidestria organizacional, processo de internacionalização e tomada de decisão em empresas familiares. A terceira parte deste volume agrega cinco capítulos que desenvolvem pesquisas sobre gestão estratégica da qualidade, disponibilizando aos leitores um material diversificado sobre o tema, que compreende estudos sobre a aplicação de ferramentas da qualidade, programa 5S, qualidade em serviços e utilização do método PDCA (Plan, Do, Check e Act).

Dessa forma, este quarto volume é dedicado àqueles que desejam ampliar seus conhecimentos e percepções sobre os “Elementos de Administração” com foco em gestão estratégica de organizações, por meio de um arcabouço teórico construído por uma série de artigos desenvolvidos por pesquisadores renomados e com sólida trajetória no campo da administração. Ainda, ressalta-se que este volume agrega à área de administração à medida em que reúne um material rico e diversificado, proporcionando a ampliação do debate sobre os temas e conduzindo gestores, empreendedores e pesquisadores ao delineamento de novas estratégias de gestão de negócios.

Por fim, espero que este livro possa contribuir para a discussão e consolidação de temas relevantes para a área da administração, levando pesquisadores, docentes, gestores, analistas, consultores e estudantes à reflexão sobre os assuntos aqui abordados.

Clayton Robson Moreira da Silva

SUMÁRIO

PARTE I – ESTRATÉGIA EMPRESARIAL E DESEMPENHO ORGANIZACIONAL

CAPÍTULO 1 1

ALIANÇAS ESTRATÉGICAS, COMPETITIVIDADE E DESEMPENHO ORGANIZACIONAL DE EMPRESAS NO SETOR DE AUTOPEÇAS

Adilson Aderito da Siva
Beatriz Koike Dantas
Joelma de Souza Santos
Laura Padovan Passos
Leandro Neco Teixeira
Stephanie Couri de Godoy

DOI 10.22533/at.ed.7701913031

CAPÍTULO 2 19

EFEITOS DO MONITORAMENTO NO DESEMPENHO DE EQUIPES DE VENDAS: MAIOR CONTROLE IMPLICA EM MELHOR DESEMPENHO?

Gustavo Rodrigues Pilatti
André Luís de Castro Moura Duarte

DOI 10.22533/at.ed.7701913032

CAPÍTULO 3 32

GESTÃO DE RISCOS CORPORATIVOS: ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE PREVIDÊNCIA PRIVADA

Marcelo Oleskovicz
Fábio Lotti Oliva
Marcelo Caldeira Pedroso

DOI 10.22533/at.ed.7701913033

CAPÍTULO 4 49

ANÁLISE DOS PRINCIPAIS ELEMENTOS PROPOSTOS POR RIBEIRO ET AL. (2008) PRESENTES NAS MISSÕES DE INDÚSTRIAS DE LATICÍNIOS DO RIO GRANDE DO SUL

Filipe Mello Dorneles
Bibiana Giudice da Silva Cezar
Marina Valim Bandeira

DOI 10.22533/at.ed.7701913034

PARTE II – GESTÃO ESTRATÉGICA EM EMPRESAS FAMILIARES

CAPÍTULO 5 56

AMBIDESTRIA ORGANIZACIONAL NA ADMINISTRAÇÃO FAMILIAR DE UMA INDÚSTRIA NA REGIÃO NORTE DO ESTADO DO CEARÁ

Fernando Vicente Dias de Carvalho
Rogeane Moraes Ribeiro
Maria do Socorro Silva Mesquita
Alcineide Aguiar Pimenta

DOI 10.22533/at.ed.7701913035

CAPÍTULO 6 72

INFLUÊNCIA DA FAMÍLIA NO PROCESSO DE INTERNACIONALIZAÇÃO E DESEMPENHO NAS EMPRESAS FAMILIARES

Diara Andréia Tiecher Colle

Ieda Margarete Oro

Carlos Eduardo Carvalho

DOI 10.22533/at.ed.7701913036

CAPÍTULO 7 88

TOMADA DE DECISÃO EM PEQUENOS EMPREENDIMENTOS FAMILIARES: UTILIZAÇÃO DE MULTICRITÉRIOS EM CENÁRIOS EMPRESARIAIS COMPLEXOS

Artur Angelo Ramos Lamenha

Cleydner Marques de Magalhães Maurício

Adriana Lins de Gusmão Vila Nova

Karla Cristina Cavalcanti Chaves de Gusmão

Eliaquim Ramos do Nascimento Silva

Hayane Hechely Vasconcelos

DOI 10.22533/at.ed.7701913037

PARTE III – GESTÃO ESTRATÉGICA DA QUALIDADE

CAPÍTULO 8 111

APLICAÇÃO DAS FERRAMENTAS DA QUALIDADE PARA MELHORIA DO CONTROLE DE ESTOQUE DE UMA MERCEARIA

Franciele Bonatto

Vanessa Gomes da Silva

Vanessa Grazielle Pontarollo

João Dallamuta

Henrique Ajuz Holzmann

DOI 10.22533/at.ed.7701913038

CAPÍTULO 9 121

APLICAÇÃO DAS FERRAMENTAS DE QUALIDADE NA EMPRESA JÚNIOR BRICK ENGENHARIA

Franciele Bonatto

Kaluan Zanco Moreira

Lucas Caetano Teixeira

João Dallamuta

Henrique Ajuz Holzmann

DOI 10.22533/at.ed.7701913039

CAPÍTULO 10 133

AVALIAÇÃO PARCIAL DO PROGRAMA 5S EM UMA EMPRESA PRODUTORA DE FRANGOS PARA ABATE

Cristiane Sonia Arroyo

Marcio Mattos Borges de Oliveira

Sonia Valle Walter Borges de Oliveira

Reginaldo Jose de Paula

DOI 10.22533/at.ed.77019130310

CAPÍTULO 11 149

QUALIDADE NA GESTÃO DE SERVIÇOS DE FISIOTERAPIA: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA

Patsy Geraldine Balconi Mandelli

Fernanda dos Santos Koehler

Patricia de Sá Freire

Lia Caetano Bastos

DOI 10.22533/at.ed.77019130311

CAPÍTULO 12	168
O PDCA COMO MECANISMO DE GESTÃO ESTRATÉGICA EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR	
<i>Patricia Guimarães Rocha de Saboya</i>	
<i>Tamara Almeida Damasceno</i>	
<i>Fernando Antonio Colares Palácios</i>	
DOI 10.22533/at.ed.77019130312	
SOBRE O ORGANIZADOR	179

APLICAÇÃO DAS FERRAMENTAS DA QUALIDADE PARA MELHORIA DO CONTROLE DE ESTOQUE DE UMA MERCEARIA

Franciele Bonatto

(UTFPR) fbonatto@utfpr.edu.br

Vanessa Gomes da Silva

(UTFPR) vanessasilva@alunos.utfpr.edu.br

Vanessa Graziel Pontarollo

(UTFPR) vapontarollo@hotmail.com

João Dallamuta

(UTFPR) joaol@utfpr.edu.br

Henrique Ajuz Holzmann

(UTFPR) haholzmann@utfpr.edu.br

RESUMO: Atualmente, para uma empresa conseguir se manter atuante no mercado com sucesso ela precisa oferecer serviços que atendem a necessidade do seu público alvo. Para isso, sendo de extrema importância investir na estrutura física, capacitação de funcionários, tecnologia nos processos e aplicação de metodologias e ferramentas para auxiliar na melhoria contínua. O objetivo deste estudo foi aplicar as ferramentas da qualidade através de um estudo de caso em uma microempresa, a fim de buscar melhorar o controle de estoque e garantir a satisfação do cliente. Como resultado, foi possível propor um plano ação com sugestões de melhorias que após implantadas podem auxiliar a empresa a melhorar a satisfação do cliente, redução de desperdícios com estoque obsoleto e consequentemente melhorar o desempenho,

tornando possível o fortalecimento da empresa na região.

PALAVRAS-CHAVE: Estoque, Controle de qualidade, Melhoria contínua

ABSTRACT: Nowadays, for a company to be able to stay active in the market successfully it needs to offer services that meet the needs of its target audience. Therefore, it is extremely important to invest in the physical structure, training of employees, technology in the processes and application of methodologies and tools to assist in continuous improvement. The objective of this study was to apply quality tools through a case study in a microenterprise, in order to seek to improve inventory control and ensure customer satisfaction. As a result, it was possible to propose an action plan with suggestions for improvements that, once implemented, can help the company improve customer satisfaction, reduce waste with obsolete inventory and consequently improve performance, making it possible to strengthen the company in the region.

KEYWORDS: Inventory, Quality control, Continuous improvement

1 | INTRODUÇÃO

Em um panorama tão competitivo como os

dias de hoje, ações para a melhoria da qualidade dos produtos torna-se indispensável para a sobrevivência das organizações em um mercado tão acirrado e com uma concorrência cada vez maior, assim sendo, qualquer falha perceptível na qualidade pode ser o fator principal para o insucesso no mercado de um produto ou serviço.

De acordo com Amaral (2014) as organizações estão buscando vantagens competitivas diante do mercado em que estão inseridas, sendo assim, cada vez mais os clientes estão em busca de produtos que satisfaçam seus anseios, o que os tornam cada vez mais exigentes em suas escolhas afetando diretamente os critérios de qualidade e custo, sendo esses dois, fatores importantes e de grande necessidade para a permanência das organizações no mercado.

De acordo com Mekawa et al. (2013), com a crescente exigência do mercado nos últimos anos, no que diz respeito a qualidade dos produtos é inevitável o desenvolvimento de métodos e ferramentas voltados para a qualidade tendo em vista atingir uma considerável vantagem competitiva.

Uma vez que a mercearia em estudo enfrentava problemas com a falta de produtos em um determinado período e em outros períodos, o excesso de outros produtos, o objetivo deste estudo foi aplicar as ferramentas da qualidade, Folha de Verificação, Diagrama de Pareto, Diagrama de Ishikawa e 5W1H para auxiliar no controle de estoque da empresa, garantindo o atendimento das necessidades dos clientes e redução de desperdícios com estoque obsoletos.

Para Trivellato (2010), a melhoria contínua dos produtos e processos de uma empresa são imprescindíveis dentro da organização para que ela se mantenha competitiva no mercado. Para que melhorias ocorram, é necessário que se utilize algum método e algumas ferramentas, que são a sequência lógica para se chegar onde se pretende e os resultados a serem utilizados nessa sequência, respectivamente.

Após esse tópico de introdução, na sequência são apresentados um referencial teórico, abordando as ferramentas utilizadas nessa pesquisa, a metodologia aplicada, resultados e conclusão.

2 | REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção serão apresentados os conceitos das ferramentas de qualidades que serão utilizadas deste artigo

2.1 Gestão da qualidade

Oriundo o latim, o termo qualidade, é um conceito que se baseia na relação das organizações com o mercado. As considerações que com maior recorrência se fazem a respeito desse conceito são aquelas que se referem ao atendimento das necessidades dos clientes e do padrão de produção e serviços providos pela organização. A satisfação das necessidades das pessoas é a razão da existência da

organização, a qual, portanto, deve suprir tais necessidades com produtos e serviços esperados pelos clientes e pelo mercado (SELEME; STADLER, 2010).

A gestão da qualidade integrou inicialmente o cotidiano das organizações, seja qual fosse seu porte, sua atividade e seu alcance de atuação, fossem públicas ou privadas, em função de alguns fatores. Vale salientar, que a gestão da qualidade não significa apenas o controle da produção, a qualidade intrínseca de bens e serviços, a aplicação isolada de ferramentas e métodos de gestão, ou uma assistência técnica apropriada. Numa visão mais ampla, os conceitos associados à gestão da qualidade, ou simplesmente, à gestão pela qualidade total, passaram a significar modelo de gerenciamento que busca a eficiência e a eficácia organizacionais. (JUNIOR et al., 2015).

Ao longo dos anos, as técnicas e metodologias estatísticas tornaram-se cada vez mais amplamente utilizadas e aceitas por toda a indústria. Com a disponibilidade de computadores modernos e equipamentos avançados para processamento de dados, as aplicações práticas deles continuam a se multiplicar e aumentar de importância (PALADINI, 2004).

Para um controle efetivo de um processo ou melhoria de um produto é imprescindível a aplicação das ferramentas da qualidade, pois as mesmas tornam mais simples a compreensão acerca de um fenômeno que ocorra em um processo. As ferramentas da qualidade são mecanismos simples para seleção, implantação ou avaliação de alterações que possam resultar em melhorias do processo produtivo. Destacando-se entre as ferramentas básicas o Diagrama ou Gráfico de Pareto, folha de verificação, Diagrama de Ishikawa e 5W2H (CARVALHO; PALADINI, 2012)

2.2 Folha de Verificação

Esta ferramenta básica tem como objetivo registrar e agrupar de forma lógica os dados e informações, através de observações do processo específico. É utilizada para facilitar o processo da coleta de dados e assim, aperfeiçoar a análise das informações obtidas (TOLEDO et al, 2013). A Figura 2 é um exemplo de folha de verificação de uma linha de produção, o qual lista os defeitos encontrados nas peças.

Tipo de Defeito	Verificação	Total
Trinca	//// //	15
Risco	//// //	30
Mancha	////	10
Folga	//// //	27
Outros	////	8
Total		90

Figura 2 – Exemplo de Folha de verificação

2.3 Diagrama de Pareto

O princípio de Pareto foi desenvolvido por Vilfredo Pareto (1843-1923), ele estudou

e mostrou que a distribuição de renda em Milão era desigual, poucos detinham a maior parte da riqueza. Segundo ele 80% da riqueza estavam com 20% da população e 20% da riqueza estava nas mãos de 80% da população. Dessa forma, observou-se que a mesma teoria poderia ser aplicada aos problemas da qualidade e concluiu-se que poucas causas eram as principais responsáveis pelos problemas (TRIVELLATO, 2010).

O gráfico tem como função representar os dados obtidos sobre determinada causa ou determinado problema e identificar quais aspectos devem ser prioritários para serem trabalhados. Partindo dessa ideia, existem dois tipos de gráfico de Pareto: o de fenômeno e o de causas. O primeiro determina qual é o principal problema em um processo. O segundo, após encontrar o problema relevante, encontra as principais causas que o produzem. Os problemas e as causas podem ser classificados em pouco vitais, quando uma pequena parcela é responsável pela maioria dos defeitos, e muito triviais, que se refere ao restante dos problemas ou causas (TOLEDO et al, 2013).

A Figura 3 exemplifica um Diagrama de Pareto em que as Causas 3 e 4 são responsáveis por 75% das ocorrências de um dado problema e são as causas que devem ser priorizadas para que se obtenham melhores resultados.

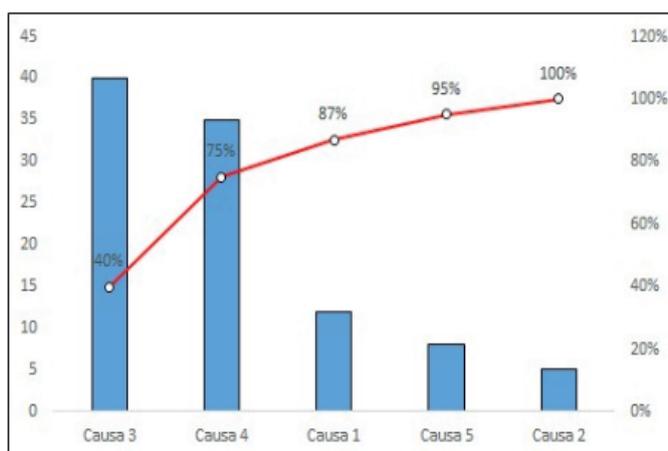


Figura 3 – Exemplo de diagrama de pareto

2.4 Diagrama de Ishikawa

Segundo Toledo et al (2013), esta ferramenta apresenta uma organização estrutural lógica, abordando as causas que mais contribuem para um determinado problema, ou seja, um resultado indesejado. Também pode ser chamado diagrama 6M, visto que em sua estrutura, os problemas podem ser classificados em seis tipos diferentes: método; matéria-prima; mão de obra; máquina; meio ambiente e medida. O propósito é mapear todas as causas prováveis do determinado problema. Um esquema genérico de diagrama de Ishikawa é ilustrado na Figura 4, onde na ponta da direita temos as características (efeitos) que é o lugar em que queremos chegar. Já na parte direita, temos as ramificações que podem ser variados fatores (causas).

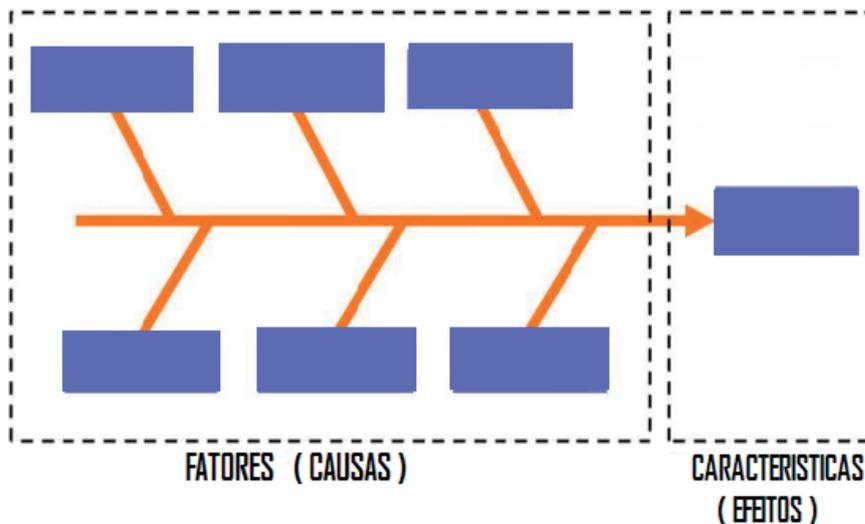


Figura 4 – Exemplo de diagrama de Ishikawa

2.5 5W2H

Criada para auxiliar na utilização do PDCA, a ferramenta 5W2H consiste num plano de ação para atividades pré-estabelecidas que precisam ser desenvolvidas com a maior clareza possível, além de funcionar como um mapeamento dessas atividades. Percebe-se que as respostas destas questões estão interligadas e que ao final do preenchimento da planilha, surge um plano de ação detalhado, de fácil compreensão e visualização, que define as ações tomadas, de que maneira serão realizadas e quais os responsáveis pela execução de tais atividades (VEIGA et al., 2012).

Método dos 5W2H			
5W	What	O Que?	Que ação será executada?
	Who	Quem?	Quem irá executar/participar da ação?
	Where	Onde?	Onde será executada a ação?
	When	Quando?	Quando a ação será executada?
	Why	Por Qué?	Por que a ação será executada?
2H	How	Como?	Como será executada a ação?
	How much	Quanto custa?	Quanto custa para executar a ação?

Figura 5 – Exemplo do 5W2H

Fonte: Meira (2003)

3 | METODOLOGIA

O estudo foi realizado em uma mercearia localizada no interior do Paraná. Para a elaboração deste estudo foram utilizadas as seguintes ferramentas de qualidade: Fluxograma, Folha de Verificação, Diagrama de Pareto, Diagrama de Ishikawa e Ciclo PDCA.

A empresa estudo de caso, atua desde 1980 e apesar de ser de pequeno porte possui bastante clientes fiéis, e recebe visita de turistas por estar localizada em um local turístico na região.

A metodologia utilizada neste trabalho seguiu os seguintes passos (Figura 6):



Figura 6 – Etapas da metodologia utilizada

- Levantamento bibliográfico: Foi pesquisado os conceitos e aplicações das ferramentas de qualidade que serão usadas neste estudo de caso.
- Coleta de dados: Foi realizada uma pesquisa de satisfação dos clientes para coleta de dados com os clientes através de uma folha de verificação com o intuito de identificar os principais defeitos do estabelecimento.
- Identificação do problema: Em seguida, com a obtenção dos dados, foi feito um gráfico de Pareto, que identificou as causas mais relevantes.
- Identificação das causas raízes do problema: No diagrama de Ishikawa colocamos a insatisfação do cliente como o principal, assim nas ramificações identificamos a falta de variabilidade de produtos e pouca disponibilidade de determinadas marcas.
- Proposta de plano Ação: Após obter todos os dados resultados através das ferramentas de qualidade, foram feitas análises de como seria possível aper-

feioar o processo na empresa, a fim atender as necessidades dos clientes e reduzir desperdícios. Para isso, aplicamos 5W2H.

4 | RESULTADOS

Neste tópic, estão contidos todos os resultados atingidos por meio da aplicação do PDCA e das ferramentas de qualidade.

4.1 Folha de Verificação

Para a coleta de dados foi feita uma folha de verificação, a qual foi respondida por 50 clientes durante o período de 1 semana, ilustrada na Figura 7.

RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES	FREQUENCIA
Variedades de produtos	18
Excesso de produtos de uma mesma marca	8
Formas de pagamento	6
Horário de funcionamento	4
Atendimento	3
Limpeza do local	3
Atraso do atendimento	3
Promoções	3
Sem reclamações	2
TOTAL	50

Figura 7 – Folha de verificação aplicada pelos autores

4.2 Gráfico de Pareto

Com os dados obtidos na folha de verificação foi elaborado um gráfico de Pareto, ilustrado na Figura 8.

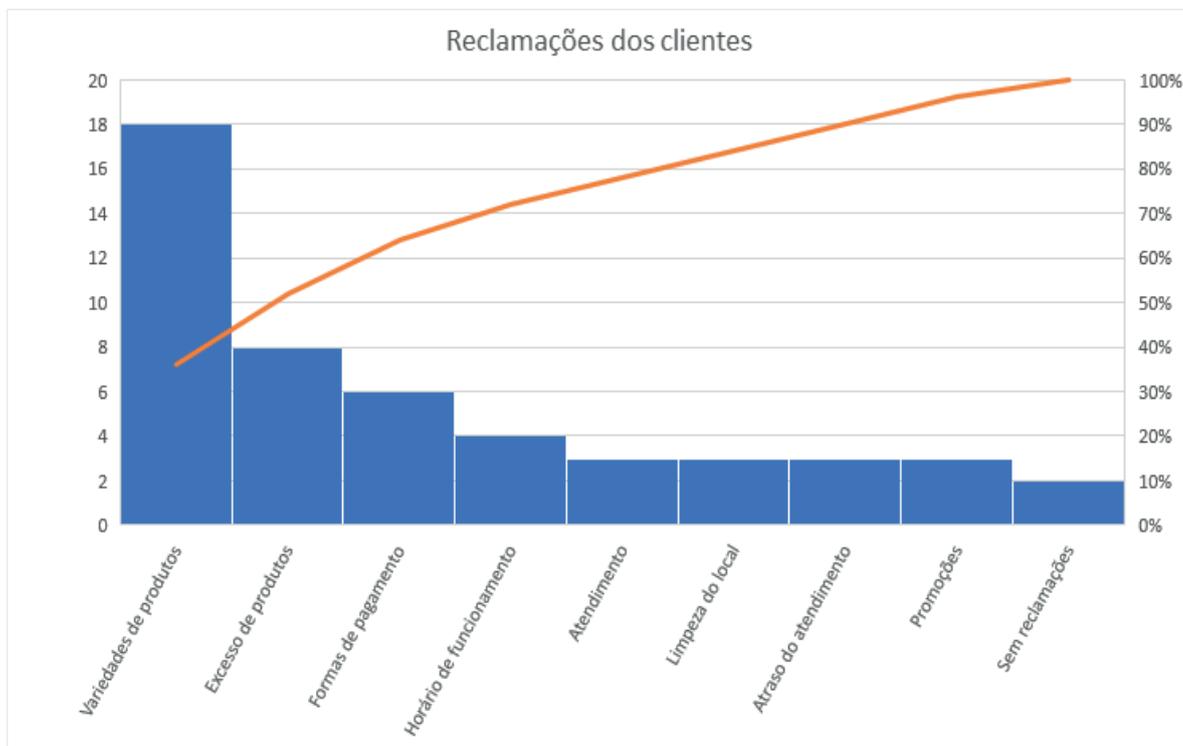


Figura 8 – Gráfico de pareto elaborado a partir da folha de verificação

Como pode-se observar na Figura 8, variedades de produtos e excesso de produtos, correspondem 50% dos problemas, portanto, decidiu-se que o estoque será analisado na próxima etapa.

4.3 Diagrama de Ishikawa

Foi elaborado um diagrama de Ishikawa do estoque para mapear as possíveis causas dos problemas mais efetivos, como mostra a Figura 9. No diagrama listou-se as questões que levaram as reclamações e assim chegou-se em fatores que as influenciam. O estoque mínimo de algumas marcas é o que mais preocupa e atinge a insatisfação, um dos fatores é que o comércio se localiza longe do centro urbano e os fornecedores passam mensalmente apenas, e isso faz com que não haja controle do quanto se deve comprar, pois em alguns meses as vendas aumentam e em outros diminuem. O fato de não ter um local grande para armazenamento também influencia na compra de grandes quantidades.

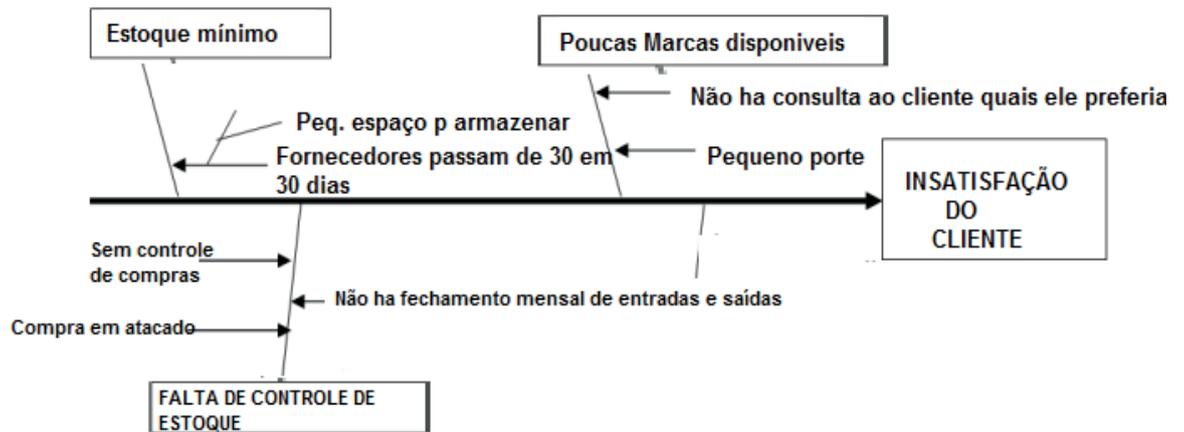


Figura 9 – Diagrama de Ishikawa elaborado pelos autores

4.4 5W1H

Ao aplicar o 5W1H como demonstrado na Figura 10, pode-se concluir que deve-se controlar a entrada dos produtos e aumentar a diversidade de marcas, sem alterar muito na quantidade de compra, pois o estoque extra também é umas das colocações. Quem ficou responsável foi o gerente de compras e o proprietário que iniciaram a partir da próxima compra.

Método dos 5W1H			
5W	WHAT	O QUE?	Controlar entrada de produtos e aumentar a diversidade.
	WHO	QUEM?	O gerente de compras e o proprietário.
	WHERE	ONDE?	Na própria Micro empresa.
	WHEN	QUANDO?	A partir da proxima entrada de produtos.
	WHY	POR QUÊ?	Para que ocorra um controle de entrada e seleção de marcas.
1H	HOW	COMO?	Ao fazer a compra devera fazer o balanço do que já se encontra disponível a venda, e verificar a patrir desse primeiro mês quais são os demais que aumentam a procura de alguns produtos e devidas marcas.

Figura 10 – Proposta de plano ação 5W1H

A partir do plano ação 5W1H, o gerente de compras e o proprietário, poderão

fazer um controle formal da demanda de produtos da empresa, o eu possibilitará realizar o controle de estoques que atenda essa demanda, reduzindo os desperdícios pelo excesso de determinados produtos e a ausência de outros produtos, que por sua vez, levava a insatisfação do cliente.

5 | CONCLUSÃO

Através deste estudo de caso foi possível notar que para uma empresa manter-se no mercado de trabalho é necessário atender as necessidades dos clientes, dessa forma obtendo um diferencial diante de outras organizações do mesmo seguimento.

A aplicação das ferramentas de qualidade, tem mostrado ser de grande importância para avaliar o desempenho dos serviços prestados, com o objetivo de evidenciar os problemas mais notáveis, para que esses sejam resolvidos primeiro.

Após o emprego das ferramentas da qualidade, foi possível encontrar as principais causas de insatisfação do cliente, e propor ações para resolução dos problemas de qualidade da empresa. Espera-se que após a aplicação do plano de ação proposto, a empresa consiga satisfazer as necessidades dos clientes, reduzir os desperdícios, resultantes do estoque obsoleto, melhorando o desempenho.

REFERÊNCIAS

- AMARAL, Y.** *Fatores de influência e dificuldade na implantação da melhoria contínua: um estudo de caso em uma multinacional do ramo agropecuário.* XXI SIMPEP – Simpósio de Engenharia de Produção, novembro, 2014.
- CARVALHO, M. M.; PALADINI, E. P.** *Gestão da Qualidade: teoria e casos.* 2. ed., rev. e ampl. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012. 430 p. (ABEPRO) ISBN 9788535248876.
- MAEKAWA, R; CARVALHO, M. M.; OLIVEIRA, O.J.** *Um estudo sobre a certificação ISSO 9001 no Brasil: mapeamento de motivações, benefícios e dificuldades.* SCIELO, v.20, n.4, 2013.
- MEIRA, R. C.** *As ferramentas para a melhoria da qualidade.* Porto Alegre: SEBRAE, 2003.
- PALADINI, E. P.** *Gestão da Qualidade: teoria e prática.* [S.l.]: Atlas, 2004.
- SELEME, Robson; STADLER, Humberto.** *Controle da qualidade: As ferramentas essenciais.* Curitiba: 2. ed Ibpex, p.27- 56, 2010.
- JUNIOR, Edmarson Bacelar Mota Isnard Marshall et al.** *Gestão da qualidade e processos.* Editora FGV, 2015.
- TOLEDO, J. C de et al.** *Qualidade: gestão e métodos.* Rio de Janeiro: LTC, p. 48-62, 2013.
- TRIVELLATO, A. A.** *Aplicação das Sete Ferramentas Básicas da Qualidade no Ciclo PDCA para Melhoria Contínua: Estudo de Caso numa Empresa de Autopeças.* 2010. 72 f. Trabalho de Conclusão de Curso - Escola de Engenharia de São Carlos. Universidade de São Paulo. São Carlos, p. 72. 2010.
- VEIGA, RAQUEL SASSARO et al.** *Implantação dos 5Ss e proposição de um SGQ para uma indústria de erva-mate.* Revista ADMpg Gestão Estratégica, v. 6, n. 1, 2013.

Agência Brasileira do ISBN
ISBN 978-85-7247-177-0

