



## **OTIMIZAÇÃO DA GESTÃO DE PROCESSOS NO SETOR DE COMPRAS COM FERRAMENTAS PARA MELHORIA DE RESULTADOS: ESTUDO DE CASO NO SEGMENTO DE FITAS E PLÁSTICOS.**

FELIPE FERREIRA FARIAS

MATHEUS ALVES NASCIMENTO

YGOR GEAN DOS SANTOS LEITE

### **RESUMO**

O setor de compras desempenha um papel fundamental na continuidade dos processos diários. No entanto verificou-se a ausência de um processo estruturado e a inexistência de uma previsão mensal, podendo comprometer a eficiência do controle de materiais e impactar na produção. Este artigo tem como objetivo principal, identificar as falhas no planejamento do setor de compras, utilizando de forma adequada as ferramentas da qualidade, implementando um processo estruturado de aquisição de insumos e previsão de demanda, garantindo eficiência operacional e redução de desperdícios. A fim de coletar os dados necessários para o diagnóstico do problema, adotou-se o método de pesquisa qualitativa e quantitativa, utilizando também da literatura disponível e da realização de uma pesquisa de campo. Diante deste diagnóstico, foram implementadas ações de melhorias e aplicadas no setor responsável, com o auxílio de ferramentas da qualidade, com o objetivo de minimizar as falhas do setor de compras assegurando a qualidade do material envolvido. O planejamento de produção afeta diretamente o setor de compras, tornando essa área essencial para o andamento das atividades e fluxos diários. A partir do problema encontrado, as ações deste projeto podem ser utilizadas por outras empresas para o procedimento de melhoria contínua.

Palavras chaves: Gestão de Processos. Ferramentas da Qualidade. Qualidade total. Melhorias

### **1. INTRODUÇÃO**

A gestão de processos no setor de compras é um fator essencial para garantir eficiência operacional e a obtenção de melhores resultados dentro das organizações. A implementação de ferramentas adequadas, possibilita um maior controle sobre fornecedores, prazos e qualidade dos insumos adquiridos, assegurando que os processos sejam conduzidos de maneira eficiente e eficaz. No segmento de fitas adesivas, a aplicação de práticas estruturadas no setor de compras pode impactar significativamente a produtividade e a competitividade da empresa.

O estudo de caso será realizado em uma indústria do setor de fitas e plástico, que está há mais de 30 anos no mercado, fornecendo bobinas de PVC e diversas variedades de fitas, atendendo clientes da região e de diferentes estados. No entanto, falhas no setor de compras resultam em atrasos na reposição de materiais, aumento de custos operacionais, dificuldades no controle de estoque e impactos na qualidade e pontualidade das entregas. Esses desafios comprometem a eficiência dos processos internos e afetam diretamente a satisfação dos clientes, tornando essencial a otimização da gestão de compras por meio da implementação de ferramentas estratégicas.



Dessa maneira, destaca-se a problemática: como a otimização da gestão de processos no setor de compras, por meio de ferramentas estratégicas, pode contribuir para a melhoria dos resultados no segmento de fitas e plásticos?

Nesse sentido, o trabalho terá como objetivo geral: analisar a otimização da gestão de processos no setor de compras, utilizando ferramentas estratégicas para aprimorar os resultados no segmento de fitas e plásticos. E como objetivos específicos, pretende: Realizar uma pesquisa quantitativa e qualitativa sobre as práticas atuais de gestão no setor de compras da empresa analisada; Identificar gargalos e desafios que impactam a eficiência dos processos de aquisição de materiais; elaborar um plano de ação com sugestões de aprimoramento para a gestão de compras, visando maior eficiência e competitividade no setor.

Desse modo, para alcançar os objetivos propostos, será adotada uma metodologia que combina análise de causa raiz com ferramentas de gestão da qualidade. A metodologia adotada neste artigo segue uma abordagem de pesquisa mista, combinando dados qualitativos e quantitativos. Isso permite uma análise mais abrangente da problemática, proporcionando recursos para generalizar os resultados e oferecendo uma visão mais detalhada sobre o tema em questão

Como referencial teórico, o artigo será fragmentado em três partes, sendo este em: Gestão da qualidade total, que busca maneiras de encontrar melhorias e eficiências na qualidade visando sempre uma boa produtividade e produtos de excelente qualidade. O segundo capítulo abordará a gestão processos, buscando a melhoria das atividades com o objetivo de entregar produtos de altíssima qualidade para o cliente final. E seu último capítulo trará as ferramentas da qualidade, apresentando metodologias e estratégias para resoluções de problemas no processo.

A justificativa desta pesquisa está baseada na necessidade de aprimorar a gestão de processos no setor de compras por meio da implementação de ferramentas voltadas para a melhoria dos resultados. Diante desse cenário, esta pesquisa justifica-se pela busca de soluções que visem à otimização dos processos de aquisição de materiais, negociação com fornecedores e controle de custos, contribuindo para a redução de desperdícios, melhoria da eficiência operacional e aumento da competitividade no segmento de fitas e plásticos.

Este estudo é de grande relevância para a empresa, pois busca analisar e aprimorar a gestão de processos no setor de compras, utilizando ferramentas voltadas para a melhoria dos resultados. A pesquisa tem como objetivo identificar desafios e ineficiências nas aquisições, negociação com fornecedores e controle de custos, propondo soluções que otimizem o fluxo de compras e contribuam para o aumento da eficiência operacional. Além disso, pretende-se que este estudo sirva como modelo para outras empresas do segmento de fitas e plásticos, oferecendo estratégias que auxiliem na redução de desperdícios e na maximização da competitividade no mercado.

## 2. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A empresa estudada, foi fundada em 14 de julho de 1994, estabelecida na cidade de Manaus, atualmente localizada em um condomínio industriário. A matriz dessa empresa encontra-se em Barueri, São Paulo, contando com mais de 10 filiais pelo Brasil, sendo pontos de vendas, centros de distribuições e fábricas. Sua principal atividade é a fabricação de artefatos de materiais plásticos, atuando no comércio e na distribuição de fitas adesivas e produtos inovadores.



A empresa é beneficiada com incentivos fiscais da Zona Franca de Manaus e tem a certificação da ISO 9001, que desde a sua fundação estabelece o compromisso de fabricar produtos que atendam aos requisitos aplicáveis e de seus clientes, satisfazendo suas necessidades e expectativas, buscando a melhoria contínua da eficácia, através dos processos e dos itens produzidos. A estrutura organizacional da empresa é composta por algumas áreas essenciais e funcionais que colaboram para garantir a eficiência e a qualidade dos serviços e produtos, possui entre 36 e 39 funcionários, entre eles o gerente, supervisor, líder de produção, qualidade, analista, manutenção, operadores de produção e demais setores administrativos.

Atualmente, essa empresa enfrenta a concorrência de outras cinco indústrias do mesmo setor de fitas adesivas. Para se destacar no mercado, a empresa prioriza a pontualidade nas entregas, garantindo que seus clientes recebam os pedidos dentro do prazo estabelecido, sem comprometer a qualidade. Com esse compromisso com a qualidade e a eficiência, a empresa fortalece sua presença no setor, consolidando-se cada vez mais como uma referência na produção e fornecimento de fitas adesivas e cortinas de PVC.

### 3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

#### 3.1 Gestão da Qualidade Total (TQM)

A Gestão da Qualidade Total (TQM) é uma abordagem focada na melhoria contínua de produtos, serviços e processos dentro da organização. Essa abordagem vai além da simples inspeção dos produtos, abrangendo todas as áreas da empresa para aumentar a eficiência, minimizar erros e desperdícios, além de garantir o cumprimento de normas e regulamentos. Seu foco principal é a melhoria contínua e a satisfação dos clientes.

Para SILVA (2024) apud KOTLER (2000) o gerenciamento da qualidade total é uma abordagem organizacional que visa a melhoria contínua de todos os processos, produtos e serviços. Que se torna possível a partir do estabelecimento dos elementos do programa de gestão da qualidade, que são liderança, envolvimento dos funcionários, excelência do produto e ou processo e o foco no cliente.

De acordo com SANTOS (2022) apud NAVARRO (2022), há bastante debate sobre o surgimento das primeiras metodologias de gestão da qualidade, sendo o modelo toyotista e a produção enxuta (*lean*) os mais reconhecidos. O modelo toyotista, também chamado de acumulação flexível, destacou-se como um importante agente de mudança de paradigmas no setor industrial, ao priorizar a produção otimizada. Essa abordagem contrastava com o modelo fordista, que tinha como foco a produção em massa para atender grandes demandas.

Para BASTOS (2022) apud RODRIGUES (2012), durante a década de 1940, em meio à Segunda Guerra Mundial, as exigências por qualidade tornaram-se mais intensas, especialmente nas indústrias bélicas dos Estados Unidos. Essas indústrias precisavam aumentar sua produção com maior eficiência, o que as levou a aperfeiçoar técnicas estatísticas para garantir maior confiabilidade em seus produtos.

Segundo BASTOS (2022) apud OAKLAND (1994), de forma mais abrangente, o TQM (*Total Quality Management*) pode ser entendido como uma abordagem estratégica voltada à melhoria da competitividade, flexibilidade e eficácia organizacional em todos os níveis. Trata-se de uma filosofia que orienta a compreensão, a estruturação e o planejamento de cada atividade conforme a posição e responsabilidade de cada indivíduo na hierarquia da empresa. Para que a



eficiência plena seja alcançada, é essencial que todos os setores atuem de forma integrada e sinérgica, compartilhando os mesmos objetivos e reconhecendo que cada pessoa e cada processo têm o potencial de impactar o desempenho do todo.

### **3.2 Gestão de Processo no Setor de Compras**

A gestão de processos no setor de compras desempenha um papel fundamental na eficiência operacional e na saúde financeira das empresas. Esse processo envolve desde a identificação das necessidades internas até a avaliação dos fornecedores e melhoria contínua. Quando bem estruturada, a gestão de compras garante aquisições mais econômicas, transparentes e alinhadas aos objetivos estratégicos da organização.

De acordo com Junior et al (2021) apud MONTE (2015), o setor de comprar, por meio de seu processo estruturado de gestão, possui a capacidade de antecipar a quantidade dos materiais ou serviços necessários para a produção. A partir de uma análise prévia, torna-se possível identificar os fornecedores mais adequados, levando em consideração o custo e benefício.

De acordo com Anselmo et al (2021) apud Borges et al. (2010) destaca que uma gestão eficiente no setor de compras desempenha um papel fundamental na redução de custos, permitindo que os gastos sejam minimizados sem comprometer a operação da empresa. Para isso, é essencial manter um equilíbrio entre a economia e a garantia de abastecimento, assegurando que os níveis de segurança sejam respeitados e que não haja falta de produtos essenciais para o funcionamento adequado das atividades.

Segundo Klein et al. (2020) apud OLIVEIRA (1994), a gestão de processos pode ser definida como um conjunto de ações voltadas ao planejamento, com o objetivo de reduzir conflitos interpessoais e atender às expectativas tanto internas quanto externas da organização, esse conjunto contribui na geração de valor aos clientes, trazendo junto um efeito positivo, como a melhoria do desempenho dos próprios processos, o aumento da satisfação dos usuários do sistema, além da redução do tempo de produção e dos custos operacionais.

Conforme ANSELMO et. al (2021) apud HOINASKI (2017) enfatiza que a seleção de parceiros e fornecedores desempenha um papel fundamental no sucesso de uma empresa. Quando escolhidos de maneira estratégica, esses fornecedores não apenas garantem a qualidade dos produtos e serviços adquiridos, mas também asseguram o cumprimento dos prazos de entrega, evitando atrasos que possam comprometer a cadeia produtiva. Além disso, a escolha de fornecedores confiáveis contribui para a redução de custos operacionais, a otimização dos processos logísticos e a construção de relações comerciais duradouras, favorecendo a estabilidade e a competitividade da empresa no mercado.

### **3.3 5 Ferramentas da Qualidade**

As ferramentas da qualidade são essenciais para diagnosticar, compreender e desenvolver estratégias de melhoria nos processos organizacionais. Contribuem diretamente para a busca pela excelência operacional e pela melhoria contínua.

Neste artigo, serão aplicadas cinco ferramentas da qualidade que melhor se adequam à perspectiva do problema destacado no artigo; Análise SWOT, Matriz G.U.T, Gráfico de Pareto, 5 Porquês e 5W2H.



De acordo com CASALECHI (2022), A matriz SWOT, também denominada matriz FOFA (Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças). Tem como objetivo principal analisar, posicionar e avaliar a estratégia adotada em determinado setor de uma organização, ajudando a entender melhor a situação do negócio dentro do mercado em que atua. Utilizada no cotidiano empresarial, a matriz auxilia na definição de estratégias ao analisar fatores internos e externos, contribuindo para a melhoria dos resultados e o posicionamento competitivo do negócio.

Em concordância com LEITES et al (2023) apud BASTOS (2014), a Matriz GUT é um instrumento de gestão utilizado para estabelecer a ordem de prioridade de problemas ou atividades, levando em consideração três fatores essenciais: Gravidade, Urgência e Tendência. Sendo uma ferramenta eficiente para definir prioridades e orientar decisões, direcionando os esforços da equipe para o que é mais urgente e importante.

Conforme KLEIN (2023), o Diagrama de Pareto é uma ferramenta útil na análise de qualidade, pois possibilita à empresa identificar e dar prioridade aos principais problemas que impactam a produção. Com base nos dados obtidos durante o processo de fabricação, como registros de inspeção e relatórios de controle de qualidade, a empresa pode identificar quais são os problemas mais recorrentes e de maior impacto.

Para SILVA (2022), A análise dos 5 Porquês é um método simples que ajuda a encontrar a causa de um problema. Criado por *Taiichi* Ono, do Sistema Toyota de Produção, ele consiste em perguntar "Por quê?" várias vezes (geralmente cinco) até entender o que realmente causou o problema. Não é preciso fazer todas as cinco perguntas, desde que a causa principal seja encontrada. Esse método pode ser usado em qualquer área, não só na qualidade.

Conforme descreve Lobato et al (2023) apud KULIGOVSKI et al. (2021) o 5W2H é uma ferramenta que auxilia no planejamento de atividades empresariais, podendo ser aplicada nas etapas de planejamento de ações e tomada de decisões, considerando as sete questões que oferecem informações essenciais. Por meio dessas questões, é possível estabelecer responsabilidades, métodos, prazos, objetivos e os recursos necessários para a execução das atividades

#### 4. METODOLOGIA

De acordo com CRESWELLET.AL. (2021), A pesquisa de métodos mistos é uma forma de estudo que combina a coleta de dados quantitativos (números) e qualitativos (informações descritivas). Nessa abordagem, as teorias são testadas com base em dados numéricos, usando cálculos, e com base em dados que envolvem perguntas e observações. Ao unir esses dois tipos de dados, é possível entender melhor o problema estudado e chegar a resultados mais completos. Esse tipo de pesquisa reúne características tanto do método científico quanto das abordagens qualitativa e quantitativa.

Em concordância com os dados obtidos por meio da pesquisa mista, serão aplicadas ferramentas da qualidade, iniciando-se pela análise SWOT. Essa ferramenta será utilizada para realizar uma análise ambiental da empresa, com o intuito de identificar e destacar os fatores internos e externos, sendo eles: Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças. A partir dessa análise, será possível evidenciar as principais fragilidades da organização que impactam diretamente a problemática em questão. Assim, com a identificação dessas fraquezas, pretende-se elaborar



um plano de ação eficaz, direcionado à resolução do principal problema identificado, promovendo soluções que contribuam para a melhoria contínua da empresa.

Para priorizar os problemas que mais impactam os processos produtivos e seus resultados, será aplicada a Matriz G.U.T, que avalia cada fator com base em três critérios: Gravidade, Urgência e Tendência. Essa ferramenta será essencial para organizar, em ordem decrescente, os itens mais críticos, permitindo identificar quais ofensores devem ser tratados com maior prioridade. A análise visa principalmente reduzir os índices de defeitos apontados anteriormente por meio da matriz SWOT, direcionando esforços para melhorias contínuas e ações corretivas que minimizem falhas operacionais e aumentem a eficiência.

Após a identificação e priorização das fraquezas mais relevantes da organização, será utilizado o gráfico de Pareto como ferramenta de avaliação de desempenho. Esse recurso estatístico permite analisar dados quantitativos organizados de forma decrescente, facilitando a visualização das categorias que mais impactam os resultados. Ao destacar os fatores mais críticos, o gráfico auxilia na compreensão do comportamento da empresa em um determinado período, permitindo uma análise clara e objetiva das principais causas dos problemas.

Considerando que a problemática se refere a uma condição gerencial, será usada a ferramenta dos 5 Porquês, que ajuda a identificar a causa raiz por meio de perguntas sucessivas sobre porque o problema aconteceu. Essa técnica é prática e eficiente para entender o que realmente está por trás da situação, indo além dos sintomas. Com isso, será possível montar um plano de ação mais claro e focado, que resolva o problema de forma definitiva. Além de ajudar na solução, essa ferramenta também contribui para evitar que o problema volte a acontecer.

Por fim, será elaborada a etapa final por meio da ferramenta 5W2H, que consiste em um plano de ação estruturado com base em sete perguntas essenciais: o quê? por quê? quem? Quando? Onde? Como? e quanto? Essa metodologia auxilia na organização das ações necessárias para solucionar os problemas identificados e suas causas raízes. As perguntas orientam a definição clara das tarefas, prazos, responsáveis e recursos envolvidos, promovendo uma comunicação eficaz entre todos os envolvidos. Além disso, permite avaliar os benefícios esperados e as áreas impactadas, garantindo um direcionamento prático e eficiente para a implementação das melhorias.

## 5. PROPOSTA DE MELHORIA

Segundo a empresa analisada, a proposta de melhoria é fazer uma avaliação da organização usando a análise SWOT. Essa ferramenta ajuda a entender os pontos fortes e fracos da empresa, além de identificar oportunidades e ameaças do ambiente externo. Com isso, a empresa pode usar seus pontos fortes para se destacar no mercado, reduzir os impactos dos pontos fracos, aproveitar as oportunidades para se preparar, inovar e crescer. A aplicação dessa ferramenta contribui para identificar quais fatores que ocasionam a falta de insumo na empresa, problemas no gerenciamento de estoque e falhas no setor de compras, por esse motivo, a aplicação das ferramentas gerenciais para encontrar uma solução do problema é tão importante.



**Quadro 1 – Matriz SWOT**

AMBIENTE INTERNO	FORÇAS	FRAQUEZAS
	Qualidade nos Produtos	Falta de insumos na produção
Capacidade de produção	Falha no gerenciamento do estoque	
Material com diferentes especificações	Matéria Prima com defeitos	
Investimento em Maquinário	Alto índice de perdas na produção	
Foco em atender os clientes	Retrabalho de materiais	
AMBIENTE EXTERNO	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
	Capacitação de colaboradores	Insatisfação de cliente
	Prazo de entregas de insumos	Concorrência forte
	Mercado em Expansão	Excesso de compras de insumos
	Buscas novos fornecedores	Indisponibilidade das transportadoras
Avanços tecnológicos	Atrasados na entrega de Matéria prima	

**Fonte: Elaborador pelos autores, 2025**

Com os dados apresentados na análise feita com a matriz SWOT foi possível identificar os principais pontos fortes e fracos da empresa, mostrando tanto as formas positivas como as negativas. Enquanto a qualidade dos produtos e a capacitação dos colaboradores se tornam os pontos fortes, já o alto índice de perdas e o retrabalho de materiais surgem como fraquezas. Esses retrabalhos têm gerado custos adicionais, atrasos na produção do produto, também conseguimos verificar que o treinamento de colaboradores e a busca por novos fornecedores, surgem como oportunidades. Agora com os dados necessários, será priorizado as fraquezas com o auxílio da ferramenta Matriz G.U.T, onde serão classificados os pontos fracos da empresa, destacando a Gravidade, Urgência e Tendência.

**Quadro 02. Matriz G.U.T**

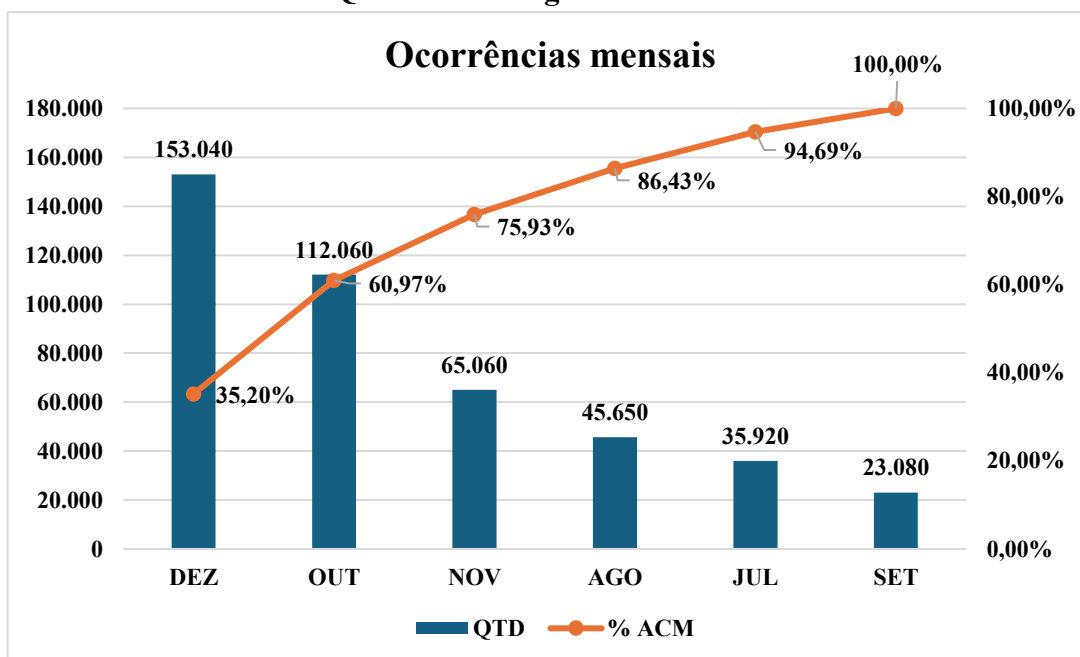
Descrição do problema	G	U	T	Pontuação	Prioridade
Falta de insumos na produção	5	5	5	125	1°
Falha no gerenciamento do estoque	4	3	3	36	4°
Matéria Prima com defeitos	5	4	4	80	2°
Alto índice de perdas na produção	3	5	4	60	3°
Retrabalho de materiais	2	3	3	18	5°

**Fonte: Elaborador pelos autores, 2025**

Com base nas informações levantadas, foi possível realizar uma análise na matriz G.U.T, destacando e priorizando os problemas por suas gravidades, tendências e urgências, a fim de saber quais áreas necessitam de atenção imediata e quais podem ser abordadas depois. Foi concluído que as principais prioridades para a empresa é a falta de insumos na produção dos produtos e a matéria prima com defeito, a falta de insumos pode gerar vários problemas na indústria, como mão de obra parada, máquinas sem produção, atrasos na entrega e insatisfação pela parte dos clientes, essas devem ser resolvido de forma imediata devido a gravidade e urgência, conforme a análise na matriz G.U.T.



Quadro 03. Diagrama de Pareto



Fonte: Elaborador pelos autores, 2025

Analisando o gráfico de Pareto, nota-se que os números de dezembro e outubro foram os meses mais altos em relação aos outros meses. Os números mostram uma preocupante tendência em relação a falta de insumos nos meses de outubro e dezembro, causando prejuízo financeiro para a empresa.

Com base nas informações levantadas pela pesquisa, foi utilizada a ferramenta dos '5 Porquês' para identificar a causa principal do problema, o objetivo vai além de entender as origens, mas buscar também desenvolver estratégias eficazes para assim reduzi-los.

Quadro 04. 5 porquês (Identificação da causa raiz)

CAUSA	POR QUÊ?	POR QUÊ?	POR QUÊ?	POR QUÊ?	POR QUÊ?	CONTRAMEDIDA
Falta de insumos na produção	O estoque não foi abastecido	Grande quantidade de pedidos de última hora	A empresa teve vendas fora da curva	Falta de monitoramento adequado	Pela inexistência de um sistema adequado de controle de estoque	Aplicar um sistema informatizado com procedimentos para entrada, saída e inventário de produtos, visando maior controle, rastreabilidade e redução de perdas
Matéria-prima com defeito	Os fornecedores estão entregando matérias-	Fornecedor não seguiu os padrões de qualidade	Os procedimentos de inspeção da qualidade são inadequados	Não houve uma verificação adequada no recebimento do material	A empresa não implementou um controle de qualidade no recebimento da matéria-prima	Aderir um processo de inspeção detalhada de matéria prima e treinamentos para a equipe, incluindo as ferramentas adequadas



	primas fora do padrão					
Alto índice de perdas na produção	Produtos descartados por não atenderem o padrão de qualidade	Variações no processo de produção	Operadores não seguem o mesmo procedimento	Não existiu um padrão operacional ou treinamento adequado	Não foi definido pela gerência um padrão a ser seguido	Desenvolver e montar procedimentos operacionais padrão, com validação da gerência e treinamento das equipes

Fonte: Elaborador pelos autores, 2025

Por meio da ferramenta 5 porquês, foi possível entender com mais clareza a causa principal dos problemas identificados. Com isso, é possível direcionar o plano de ação de forma mais precisa, otimizando tanto o tempo quanto os recursos necessários para solucionar a origem do problema. Observa-se que no primeiro problema, foi constatado a falta de um sistema enxuto e adequado para o setor de estoque, afetando diretamente na produção. Ações como implementação de um sistema informatizado, treinamento para equipe e estabelecer um processo de inspeção de entrada de matéria prima, foram destacadas como contramedida para esses problemas.

## 6. PLANO DE AÇÃO

Na proposta do plano de ação, será adotada a ferramenta 5W2H, uma metodologia estruturada e eficaz, com o objetivo de identificar, analisar e solucionar os problemas mencionados, conforme apresentado no quadro a seguir:

O que?	Por quê?	Onde?	Quando?	Quem?	Como?	Quanto?
Falta de insumos na produção	Pela inexistência de um sistema adequado de controle de estoque	No setor de compras e almoxarifado da empresa	Previsão de início Janeiro 2026 Previsão de fim Março 2026	Responsável pelo almoxarifado, com apoio do setor de compras e fornecedores	Aplicar um sistema informatizado com procedimentos para entrada, saída e inventário de produtos, visando maior controle, rastreabilidade e redução de perdas	O valor financeiro custará entre R\$ 150.000 a 250.000, para adquirir um Software que atenda ambos os problemas
Matéria-prima com defeito	A empresa não aderiu um controle de qualidade no recebimento da matéria-prima	No setor de recebimento de materiais e durante o processo de produção	Previsão de início Janeiro 2026 Previsão de fim Março 2026	Equipes de produção, almoxarifado e controle de qualidade	Aderir um processo de inspeção detalhada de matéria prima e treinamentos para a equipe, incluindo as ferramentas adequadas	
Alto índice de perdas na produção	Não foi definido pela gerência um padrão a ser seguido	Nas etapas de corte, montagem e acabamento	Previsão de início Dezembro 2025 Previsão de fim Fevereiro 2026	Envolvendo as equipes de produção, manutenção e qualidade.	Desenvolver e montar procedimentos operacionais padrão, com validação da gerência e treinamento das equipes	O valor estimado está entre R\$ 10.000 a 20.000

Fonte: Elaborador pelos autores, 2025



As ações propostas para resolver as fraquezas identificadas, como a falta de insumo na produção, matéria-prima com defeito e o alto índice de perdas no processo, são essenciais para melhorar a eficiência operacional e reduzir custos. A implementação de um software adequado e atualizado para o gerenciamento de estoque, introdução de controle de qualidade mais eficazes e um plano de ação rigoroso para buscar a causa raiz das perdas de produção. Ações como essas visam reduzir erros, aumentar a produtividade e melhorar a qualidade, resultando em uma empresa mais competitiva e rentável.

## 7. RESULTADOS ESPERADOS

Com a implementação das soluções propostas para os problemas identificados, os resultados esperados são amplamente favoráveis e relevantes, na otimização de custos e na melhoria contínua da qualidade dos processos. Para o problema de falta de insumos durante as produções, espera-se a criação e implementação de um software adequado, visando um melhor gerenciamento de estoque, deixando mais enxuto, com melhor rastreabilidade e redução de perdas no processo.

Para o problema da matéria-prima com defeito, a solução seria criar um método organizado ou sistematizado da qualidade, para acompanhar e controlar cada lote de matéria-prima, desde o momento que entra na empresa até sua utilização no processo da empresa.

Em relação ao problema de alto índice de perdas, espera-se a implementação de relatórios para a coleta de dados, como índices de retrabalho, desperdício de matéria-prima e paradas de máquina. Já nas inspeções internas, poderá detectar não conformidades nos procedimentos, falhas operacionais e desvios de padrão. E por último, o feedback dos operadores, que contribui com informações práticas e observações do dia a dia que muitas vezes não são visíveis nos números, mas que impactam diretamente na eficiência e na qualidade do processo.

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante das análises e propostas apresentadas neste estudo, fica evidente a importância das ferramentas da qualidade como apoio fundamental para que a empresa enfrente seus desafios com mais clareza e estratégias. A investigação mista, que integra métodos qualitativos e quantitativos, teve um papel essencial na obtenção de uma visão mais detalhada dos resultados. Ferramentas como a Análise SWOT, a Matriz GUT e os 5 Porquês foram aplicados de forma eficaz, permitindo uma compreensão mais precisa das fraquezas.

Certamente a implementação das medidas propostas nesse estudo, resultará na qualidade do processo de produção, diminuindo os altos índices de perdas, evitando a entrada de matéria-prima com defeito e deixando o estoque de insumo abastecido. As soluções propostas por esse projeto, criam uma base para o crescimento da empresa, mesmo que essas ações não exijam investimentos a curto prazo, os resultados a longo prazo são muito valiosos. Por isso, colocar essas melhorias em prática é fundamental para o sucesso da empresa e para manter um ambiente de trabalho mais produtivo e agradável.

Por fim, esta pesquisa agregou com contribuições significativas, tanto para o desenvolvimento dos alunos quanto para a empresa estudada. Para os estudantes, a experiência foi enriquecedora não apenas pelo ponto de vista acadêmico, mas também no aprimoramento de competências fundamentais, como a resolução de problemas, trabalho em equipe e se comunicar de forma



eficaz. Já para a organização, a cooperação representou uma oportunidade valiosa de contato com novas ideias e abordagens.

## REFERÊNCIAS

ANSELMO A.; JUNIOR M. A. A. S. Gestão de compras: estratégias usadas como forma reduzir custos. Revista Interface Tecnológica. v. 18, n. 1, p. 697-709. 2021.

BASTOS, C. V. S. A importância da gestão da qualidade total para a manutenção da competitividade das empresas. 32 f. Trabalho de Conclusão de Curso da Graduação em Engenharia de Produção. Anhanguera, MA, 2022.

CASALECHI T. T. Planejamento Estratégico de Gestão de Pessoas. 1 ed. Belo Horizonte: Editora Expert, 2022.

CRESWELL, J. W.; CRESWELL J. D. Métodos Qualitativo, Quantitativo e Misto. 5 ed. Porto Alegre: Editora Penso, 2021.

JUNIOR J. C. M.; SOUZA E. J.; MOREIRA L. M.; SIMÃO A. S.; SILVA A. C.; LEITE C.G. Controladoria estratégica e gestão de fornecedores. Revista *Brazilian Journal of Development*. v. 7, n. 4, p. 39239-39257. 2021.

KLEIN, P.A. aplicação da metodologia PDCA para melhoria dos processos de produção de uma indústria metal mecânica. 44 f. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Tecnológica Federal do Paraná. PA 2023.

LEITES, L. O.; MOZZAQUATRO L.B. Estratégias administrativas a partir das matrizes *Swot* e *Gut*. Revista de Administração Faculdade Dom Alberto. v, 9. n. 2 p. 26-54. 2023.

LOBATO, E.D.C.; SANTOS R.B. Planejamento financeiro: uma proposta de Implementação da matriz 5w2h como ferramenta da Qualidade no setor financeiro das pequenas e Médias empresas. Revista Foco. v.16, n.6, p. 1- 13, 2023.

SANTOS, R.L. O. A gestão da qualidade e a utilização de ferramentas tecnológicas para o desenvolvimento organizacional. 21 f. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal do Maranhão. Centro de Ciências Sociais. SL 2022.

SILVA, C.R.R.; JUNIOR W.R.S. Estudo da utilização das ferramentas da qualidade para análise de causa raiz da baixa performance de atendimento em uma empresa de telecomunicações. Revista *Brazilian Journal of Production Engineering*. v. 8, n. 2, p.145-162, 2022.