



PROPOSTA DE MELHORIA UTILIZANDO FERRAMENTAS DE QUALIDADE. ESTUDO DE CASO NA PROBLEMÁTICA: ÍNDICES ELEVADOS DE NÃO CONFORMIDADE NO PROCESSO PRODUTIVO.

NATANAEL LIMA DE AQUINO

YGOR GEANN DOS SANTOS LEITE

RESUMO

Em termos Empresariais, uma não conformidade representa a insatisfação de um requisito, seja ele interno ou externo definido pela própria empresa. Neste caso, o trabalho tem como propósito examinar impactos que influenciam a má produtividade em relação à qualidade do produto, bem como suas consequências nos indicadores de desempenho da empresa. Assim, a pesquisa será feita principalmente com uso de ferramentas de Gestão da Qualidade para possibilitar uma análise da causa específica, visando a elaboração de um plano de ação eficaz que atue diretamente na causa raiz do problema. Os resultados indicam uma falha de padronização nos processos e um treinamento inadequado é o fator mais relevante, ocasionando a maior parte das não conformidades. Garantir padrões nos processos, documentando-as, se faz necessário para manter a qualidade, a produtividade e a satisfação nos seus resultados. O gerenciamento proativo dessas falhas não se limita à correção imediata, mas se estende à prevenção de recorrências, transformando o desafio em uma oportunidade de melhoria contínua. Um sistema para tratamento de não conformidades assegura que a empresa não apenas cumpra normas e regulamentos (como a ISO 9001), evitando multas e sanções, mas também fortaleça sua reputação e a confiança dos clientes.

Palavras chaves: Qualidade; não conformidade; garantir padrões.

1. INTRODUÇÃO

A busca por qualidade e produtividade é um fator relevante no ambiente empresarial contemporâneo, sendo a base para a competitividade e a satisfação do cliente. Nesse cenário, o conceito de não conformidade adquire uma relevância central, pois representa o desvio de um requisito estabelecido, seja ele interno ou normativo. Tais falhas, quando não tratadas adequadamente, comprometem a eficiência operacional e, conseqüentemente, os resultados do negócio.

O presente trabalho está delimitado no estudo de uma organização do setor de produção, que tem enfrentado desafios significativos em seus índices de desempenho devido à reincidência de não conformidades. A análise da situação atual demonstrou que a má produtividade está intimamente relacionada a falhas no processo de qualidade, impactando diretamente a entrega do produto e a percepção de valor pelo cliente.

Dessa forma, a problemática central a ser investigada e respondida por esta pesquisa é: quais são os impactos que influenciam a má produtividade em relação à qualidade do produto, e quais são as consequências diretas dessas falhas nos índices de desempenho da empresa?

O objetivo geral deste trabalho é examinar os fatores que levam à má produtividade e a ocorrência de não conformidades, assim como suas consequências nos índices de desempenho da organização. Para alcançar essa meta, estabeleceram-se os seguintes objetivos específicos: realizar uma análise aprofundada das causas raízes das não conformidades; identificar os pontos



críticos de falha no processo de produção e elaborar um plano de ação eficaz, visando a eliminação da causa raiz do problema.

O estudo emprega uma abordagem qualitativa e quantitativa (mista), com característica exploratória, utilizando as ferramentas de Gestão da Qualidade como suporte para a coleta e análise de dados. Esta metodologia permitirá um exame detalhado da situação identificada, possibilitando o rastreamento das falhas e a proposição de soluções, atuando diretamente nas causas fundamentais da má produtividade.

A construção desta pesquisa se justifica pela necessidade da organização de garantir a qualidade e a padronização de seus processos para reverter os quadros de baixa produtividade e insatisfação de requisitos. A identificação e a correção das causas raízes das não conformidades, por meio das ferramentas de qualidade, são passos essenciais para a otimização dos recursos e a redução de custos operacionais.

Como referencial teórico, o artigo será estruturado em três capítulos: Gestão de qualidade com o objetivo de manter estruturas documentadas e padrões de processo, Implementação das ferramentas gerenciais com foco na necessidade de melhoria contínua e por último será abordado o foco na excelência operacional para a entrega de valor aos nossos clientes.

Este trabalho demonstra sua relevância ao oferecer à empresa um modelo de ação eficaz e comprovado para a correção de falhas. Os resultados encontrados indicam que a falta de padronização nos processos e o treinamento inadequado são os fatores mais relevantes que ocasionam a maior parte das não conformidades. Assim, ao garantir padrões documentados nos processos, a pesquisa contribuirá para a manutenção da qualidade da produtividade e a satisfação nos seus resultados, servindo ainda como material de referência para futuras intervenções similares na área de gestão da qualidade.

2. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A empresa selecionada para este estudo é uma organização Multinacional, líder global em eletrodomésticos, e está localizada no Polo Industrial de Manaus (PIM), no Distrito Industrial. Sua principal atividade é a fabricação de Ar-condicionado e Forno Micro-ondas atendendo toda a região do Brasil. Apesar de possuir uma história consolidada no mercado, a empresa continua evoluindo no segmento de eletrodomésticos e utilidades domésticas, mantendo uma presença significativa no mercado global, sendo referência no polo industrial de Manaus.

Sua estrutura interna é robusta, sendo composta por uma equipe de mais de 1000 colaboradores de excelência operacional e utiliza diversos recursos modernos para implementar melhorias constantes. O enfrentamento dos desafios do setor, como o cumprimento de prazos e a otimização da produtividade, é sustentado por essa cultura de gestão da qualidade e pelo comprometimento formal com os padrões de qualidade.

A gestão da organização busca alinhar sua operação com os padrões especificados, que exige o uso de ferramentas da qualidade para garantir sua competitividade no mercado, aumentando sua eficiência produtiva. Portanto a organização demonstra um cenário industrial altamente propício para o uso e estudo de melhorias de qualidade e produtividade nos seus processos.

Além disso a empresa possui um sistema de gestão Integrada voltada para a sustentabilidade, segurança e desenvolvimento interno e externo, (SGI) incentivando a sustentabilidade ao meio ambiente, características similares às empresas localizadas no polo industrial de Manaus (PIM). Este Sistema de Gestão Integrado possui normas que influenciam práticas que reduzem



desperdício, aumenta o uso de recursos e garante segurança para o ambiente de trabalho, sendo assim um destaque competitivo no mercado industrial.

3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

3.1 Gestão da Qualidade

Ao longo dos anos a Gestão da qualidade baseia-se na busca constante de melhoria contínua, mediante as satisfações e necessidades dos clientes, então é necessário que uma Organização saiba suas funcionalidades através de identificação de pontos fracos nos procedimentos e sua otimização. Isso concentra-se na melhoria contínua e na busca por excelência em todos os aspectos de uma empresa ao invés de partes isoladas.

Com base na perspectiva de Oliveira (2020), a qualidade de é vista como a ausência de defeitos e o meio de garantir a satisfação dos clientes e a excelência dos produtos. A qualidade deve ter impacto relevante em seus clientes tanto internos, quanto externos, mas para alcançar isso a qualidade deve ter como meta a satisfação do cliente, o que por sua vez contribui para a manutenção em saúde do ambiente interno da empresa.

Segundo Bruna Viana (2022), a falta da Gestão de qualidade no processo produtivo gera um volume de não conformidade bastante expressivo, ocasionando um custo de produção perdida, o que justifica a importância da implementação de ferramentas da qualidade no processo para analisar e identificar as não conformidade, no intuito de reduzir gargalos e implementar melhorias em cima da Causa raiz do problema.

De acordo com Kitzinger et al (2022), a qualidade consiste em oferecer um produto ou serviço que corresponde plenamente as perspectivas do cliente, para as empresas a qualidade tem um papel que vai além de simplesmente reduzir custos, ela é essencial para uma organização interna e para a estrutura de corporativa a gestão da qualidade foca na melhoria contínua de todo o processo de uma empresa, desde o início ao fim do produto ou serviço.

Um dos pilares centrais dessa gestão é o enfoque no cliente. Além disso a melhoria contínua é outro princípio fundamental, essa melhoria é frequentemente ligada ao Ciclo PDCA e representa uma busca constante por aprimoramento. Para Mileto (2023), a gestão da qualidade total se apoia em fundamentos e conceitos cruciais para suas implementações bem-sucedidas que permitem que as empresas se adaptem às mudanças

Conforme apontado por Taborda (2022) a elaboração da documentação do sistema de gestão da qualidade, configura-se como um dos desafios mais significativos no processo de implementações do sistema pela organização, essa dificuldade decorrer da necessidade de um envolvimento de recursos tantas humanas quanto materiais, além de fazer interligações entre os documentos a fim de criar uma ligação coerente e lógicas entre eles.

3.2 Produtos não conformes

É notável que a qualidade tem se tornando um diferencial bastante relevante no mundo mercadológico, com isso, houve a necessidade de novas práticas de gestão para evitar não conformidades dentro dos processos produtivos de uma organização. Dentro do contexto industrial uma não conformidade refere-se ao item que não atende aos requisitos, como especificações ou desempenho estabelecidos



De acordo com Silva e Barbosa (2020), uma não conformidade representa a principal evidência de que os requisitos falharam, e seu custo é a métrica fundamental para avaliar o desempenho de qualidade, com isso a importância do monitoramento constante das não conformidades no processo, se faz necessário para a organização para direcionar pontos críticos dentro do processo produtivos.

Segundo GR Oliveira (2022), demonstrar que revisar procedimentos está relacionado a redução no registro de não conformidade, portanto a revisão constante de procedimentos é um fator necessário para o trabalho realizado, mas para que essa prática seja produtiva, ela deve ser mantida diariamente, garantindo que novos desvios ou problemas sejam reduzidos. Então é notável que o uso de ferramentas da qualidade como: *check list* e *Pop's* e indispensável para a rotina dentro de uma empresa.

Dentro da área da saúde, uma não conformidade pode se tornar ainda mais agravante, podendo contribuir não apenas com falha em equipamentos, mas também com a segurança de seus pacientes. Segundo Leia Santana (2021), é necessário um controle criterioso de qualidade em cada etapa dos processamentos dos materiais para não comprometer a saúde e segurança do paciente.

Para Martins Carvalho (2024), os impactos financeiros relacionado as não conformidades também é outro fator crucial para uma empresa, pois eles geram custo (retrabalho, sucatas, interrupções), que podem ser reduzidos se a qualidade for gerenciada de forma estratégica. A qualidade somente é alcançada quando as empresas utilizam sistemas de gerenciamento e colocam em prática de forma eficaz seus métodos, tendo, portanto, o envolvimento de todas as partes.

De acordo com Lima (2023) a não conformidade dentro das organizações, ocorre pela falta do uso contínuo de auditoria Internas e revisões periódicas, pois essas práticas impõem mais confiabilidade nos seus processos e fortalece a confiança com seus consumidores. Então é notável que para manter o nível de excelência operacional com qualidade, se faz necessário o uso contínuo de práticas e treinamento padrões na qual levam diretamente à qualidade, e consequentemente ao cliente.

3.3 Ferramentas da Qualidade

As ferramentas da qualidade são utilizadas para analisar, mensurar, definir e solucionar problemas de processos, tendo como principal objetivo garantir que o problema seja prevenido e solucionado, na indústria contemporânea são utilizadas tanto em processos quanto em tomadas de decisões. Neste artigo a seguir serão expostas cinco ferramentas, são elas: SWOT, Matriz G.U.T, Diagrama de Pareto, Diagrama de Ishikawa, e 5W2H.

Segundo Leite (2022) A análise SWOT tem como objetivo descobrir pontos fracos e fortes de uma organização, relacionando ambientes externos e internos comparando com as vantagens que o mercado esteja oferecendo, visando oportunidades de realizar um planejamento estratégico, possibilitando a gestão um controle amplo do Sistema produtivo Organizacional, destacando as vantagens e desvantagens que precisam ser tratadas.

De acordo com Santos (2021), O diagrama de Ishikawa possibilita a identificação de todas as possíveis causas de um problema específico mostrando fatores que contribui para que o problema ocorra, podendo ter uma diversidade de fatores de defeitos. Então, conclui-se que



através dos resultados dos 6M é possível entender as causas do problema a fim de sanar quaisquer dúvidas do processo.

Para Ishida et al (2019), A Matriz GUT também conhecida como matriz de prioridades, é uma técnica utilizada em gerenciamento de projetos, atribuindo notas aos aspectos de gravidade, urgência e tendência. A Matriz GUT avalia problemas e riscos em busca de priorizar sua importância e minimizar os impactos.

Consoante a Silva et al (2020), O diagrama de Pareto tem como finalidade, melhorar o processo produtivo que atende as maiores deficiências. Por ela é possível identificar e classificar os problemas mais urgentes no qual se deve ser corrigido com prioridades, este gráfico também pode ser criado com várias causas de um ou mais problemas onde geralmente 80% dos efeitos são causados por cerca de 20% das causas.

Na visão de Moreira (2022) o 5w2h é uma ferramenta simples que possibilita rotinas e dados importantes de um projeto ou de produção, essa ferramenta envolve resposta a sete perguntas para concluir o que será realizado. Sendo elas: O quê? Por quê? Quem? Quando? Onde? Como? Quanto? isso ajudará no controle e no entendimento das pessoas envolvidas.

4. METODOLOGIA

De acordo com Silva et al. (2020), A pesquisa mista, conforme definido é um método de estudo que integra as abordagens quantitativa e qualitativa de um mesmo caso, entretanto é necessário saber diferenciar ambas as pesquisas, onde a quantitativa é estruturada para coletar dados estatísticos, e a qualitativa recolhe informações que descrevem a investigação. O principal objetivo de combinar essas abordagens é proporcionar uma compreensão mais completa e profunda do fenômeno investigado.

O presente artigo será conduzido por um diagnóstico estratégico da empresa, por meio da Análise SWOT. Essa análise tem como objetivo avaliar tanto o ambiente interno quanto o ambiente externo da organização. A partir dessa avaliação, será possível identificar claramente as fraquezas internas. O foco principal desta pesquisa reside justamente nessas fraquezas, que representam os principais desafios e a problemática central a ser resolvida pela empresa.

Seguindo a sequência da Análise SWOT, a Matriz GUT será implementada para avaliar as fraquezas identificadas. Cada fraqueza será detalhada e pontuada em uma escala de 1 a 5, levando em consideração o grau de gravidade do seu impacto. As fraquezas que alcançarem as pontuações mais elevadas na Matriz GUT serão automaticamente estabelecidas como prioridades. Dessa forma, as estratégias e ações de solução serão direcionadas primeiramente aos problemas que demonstram maior impacto e urgência para a empresa.

Dando continuidade, o Diagrama de Pareto será aplicado. Este gráfico será essencial para avaliar e medir os impactos de cada problema, permitindo que sejam concentrados nas principais causas dos problemas previamente identificados. Seu uso facilita a priorização e a resolução dos problemas mais críticos.

Em seguida utilizamos o diagrama de ISHIKAWA, essa ferramenta tem como função identificar, analisar e estruturar as diversas causas que levam a um problema específico. O Diagrama de Ishikawa organiza essas causas em seis categorias, conhecidas como os 6Ms (Método, Mão de Obra, Máquina, Material, Meio Ambiente e Medição). Ao examinar e responder a cada um desses 6Ms, é possível compreender a raiz do problema.



E por fim, para encontrar soluções capazes de auxiliar na elaboração de um plano de ação eficiente utilizaremos essa ferramenta que tem o objetivo de esquematizar e detalhar um plano de ação para resolver os problemas identificados. O método 5W2H baseia-se em responder a sete perguntas cruciais que definem o projeto: O que será feito (*What*); porque será feito (*Why*); onde será feito (*Where*); quando será feito (*When*); quem fará (*Who*); Como será feito (*How*); quanto custará (*How much*). Ao responder a essas questões, o 5W2H cria um guia detalhado e funcional para a implementação das melhorias, garantindo que todas as atividades necessárias para a realização do projeto e a solução do problema sejam claramente estabelecidas.

5. PROPOSTA DE MELHORIA

A proposta de melhoria será inicializada com base no diagnóstico estratégico da organização, será utilizado a ferramenta de Análise SWOT para mapear fatores críticos que influenciam o desempenho da produção, onde serão analisados pontos fortes e fraco no ambiente interno e externos da empresa. Mediante aos dados obtidos após a análise SWOT, foi evidenciado causas que possam estar interferindo nos resultados positivos na organização, no quadro abaixo.

Quadro 01. Análise De SWOT

		Forças	Fraquezas
Ambiente interno		Empresa ser reconhecida mundialmente	Falhas na operação do processo
		Produtos com garantia ao cliente	Incoerência nas documentações com o processo
		Alto índice de satisfação com clientes	Equipamentos antigos
		Inovação em eficiência energética	Treinamento inadequado
		Portifólio diversificado	Falta de ajustes nas máquinas
		Oportunidades	Ameaças
Ambiente externo		Melhoria do produto	Fortes concorrentes.
		Expansão do mercado	Períodos sazonais
		Mais investimento em colaboradores	Problemas ambientais
		Mais ações voltadas ao meio ambiente	Mudanças tecnológicas rápidas
		Designer inovador	Aumento de custo da matéria prima

Fonte: elaborado pelos autores, 2025

Diante dos problemas apresentados na Matriz SWOT acima, foi feito uma análise onde foi descoberto Forças e Fraquezas, determinando oportunidades e ameaças internos e externos. Mediante a isso, percebe-se que a uma necessidade de melhoria no fator “Fraquezas” dentro da empresa. Percebe-se que a fraqueza dessa empresa da está relacionado diretamente dentro do processo produtivos, problemas como falha operacionais estão interligadas como a falta de treinamento adequado juntamente com a incoerência das documentações no processo.



Entretanto há fatores não que está influenciando com a má produtividade na mão de obra, especificamente a “Falta de ajustes nas máquinas”, onde pela sua ausência, torna-se impossível praticar ações que possam deixar a empresa competitiva mercado industrial.

As informações que foram adquiridas por meio da Análise SWOT, serão priorizadas com o auxílio de outra ferramenta, a Matriz GUT, onde será dividida em três níveis, sendo elas: Gravidade, Urgência e Tendência.

Quadro 2. Matriz G.U.T

problemas	G	U	T	Pontuação	Gravidade
Falta de ajustes nas máquinas	5	4	5	100	1°
Equipamentos antigos	4	3	3	48	2°
Incoerência nas documentações com o processo	3	3	4	36	3°
Treinamento inadequado	3	2	2	12	4°
Falhas na operação do processo	4	2	1	8	5°

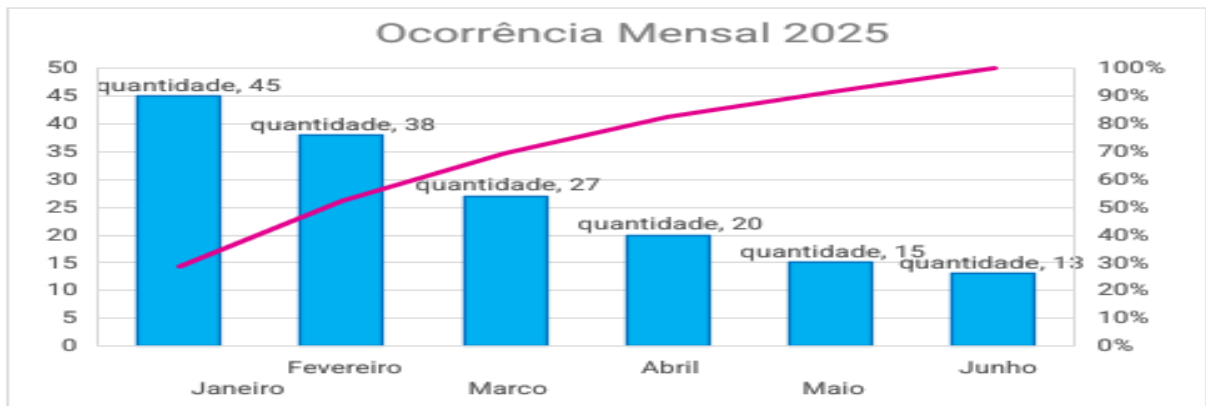
Fonte: Elaborado pelo autor, 2025

Após a análise, as principais causas notadas foram: Falta de ajustes nas máquinas, Equipamentos antigos e Incoerência nas Documentações com o processo. Existe ligação entre essas categorias de problemas já que estão ligadas diretamente ao setor internos da empresa (Área tecnológica). Isso gera o não crescimento da empresa, impactando diretamente no capital financeiro da empresa, que leva à necessidade de analisar o andamento do trabalho. Essa vigilância contribui para evitar a ocorrência de erros e consequente acúmulo retrabalhos.

Através da ferramenta Diagrama de Pareto é possível priorizar e pôr em ordem decrescente o principal problema que foi destacado nas ferramentas anteriores para assim, ter o destaque necessário dos defeitos ou quantidades dos problemas que geram maior ocorrência dentro da empresa.

Com o auxílio da ferramenta Diagrama de Pareto, foi ordena de forma decrescente pela quantidade de problema de cada mês em um semestre, com isso, os problemas relacionados a Máquinas e Equipamentos devem ser tratados. Isso é necessário para manter o destaque dos defeitos ou problemas, podendo assim resolver 80% dos ocorridos na empresa

Figura 01. Gráfico semestral da empresa -2025

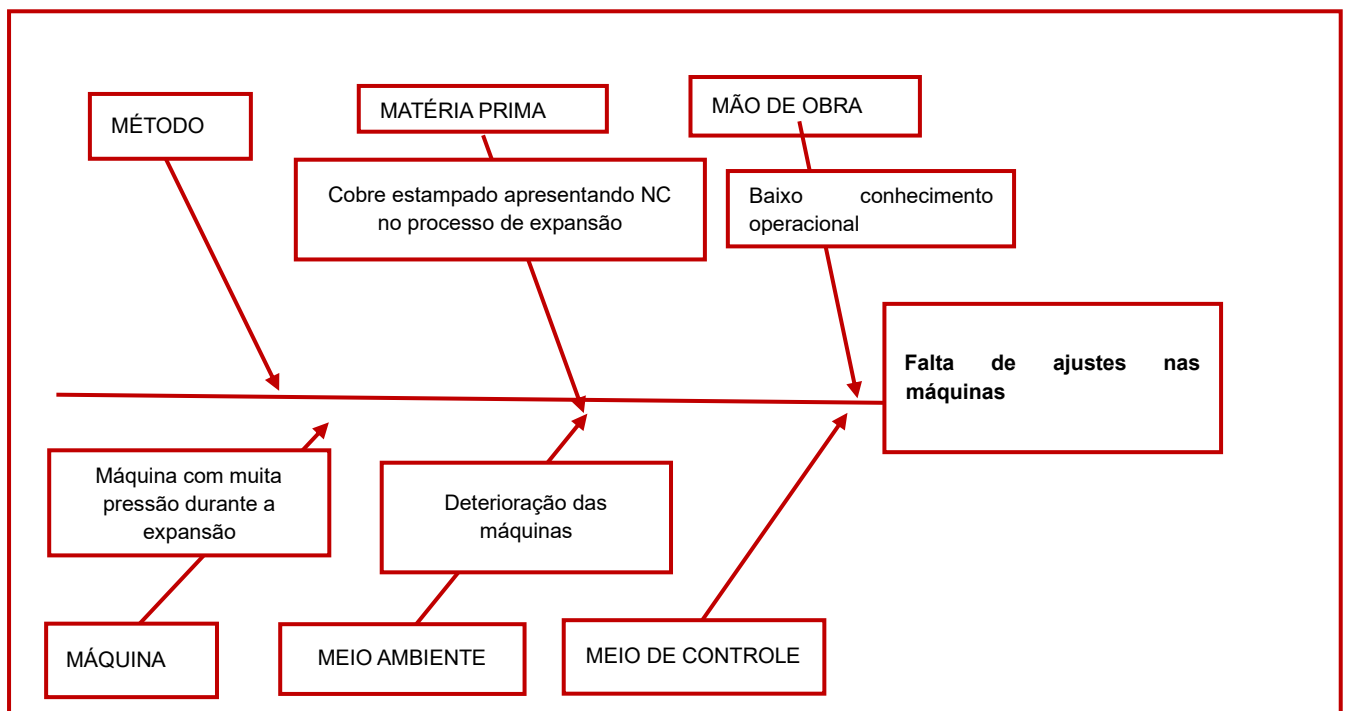


Fonte: elaborado pelos autores,2025

De acordo com o Diagrama de PARETO, conclui-se que: A Falta de ajustes nas máquinas, teve, portanto, maior índice no mês de janeiro e teve sua decadência ao longo do semestre. Consequentemente problemas ocasionados no processo produtivo devem ser tratados com emergência para não haver atrasos na entrega de material. Além disso, a ausência de qualidade pode ter um impacto direto com a satisfação dos clientes.

Para complementar as descobertas das análises anteriores, como a Matriz SWOT e a Matriz GUT (Gravidade, Urgência, Tendência) e o Diagrama de Pareto, é crucial investigar as causas-raiz dos problemas e fraquezas identificados. Para isso iremos utilizar o diagrama de Ishikawa para melhor compreensão.

Figura 2. Diagrama de Ishikawa



Fonte: elaborado pelos autores, 2025



Após elaborado o Diagrama de Ishikawa pode-se verificar que vários fatores como a “deterioração das máquinas”; “máquina com muita pressão”; “cobre estampado apresentando NC” que contribuem para o problema demonstrado, sendo necessário fazer uma priorização desses fatores para descobrir verdadeiramente a causa do problema.

As informações adquiridas no Diagrama de Ishikawa, serão mensuradas de acordo com a Matriz GUT, identificando a Gravidade, Urgência e Tendência. Tendo em vista os problemas com maior transcendência.

Quadro 3. Matriz G.U.T

problemas	G	U	T	Pontuação	Gravidade
Máquina com muita pressão durante a expansão	4	5	4	80	1°
Cobre estampado apresentando NC	3	4	4	48	2°
Serpentina com 5 mm Maior	3	4	2	24	3°
Pouco conhecimento operacional	2	2	3	12	4°
Documentação da máquina incoerente	3	3	1	9	5°

Fonte: elaborado pelos autores, 2025

De acordo com o quadro, o problema apresentado com maior índice de priorização foi “Máquinas com muita pressão durante a expansão” sendo ela a maior causa de defeitos durante o processo. Portanto a Matriz GUT permitiu não apenas destacar os problemas, como também estabeleceu os critérios de classificação que guiarão a ordem de prioridade para a resolução dos problemas. Isso oferece a capacidade de antecipar as implicações caso as atividades não sejam realizadas.

6. PLANO DE AÇÃO

Com base na análise identificado na matriz de GUT, que permitiu a ordenação e priorização dos problemas, identificamos que as situações mais críticas a ser resolvido está relacionado ao problema de “máquina com muita pressão durante a expansão”, “cobre estampado apresentando NC” e a Serpentina com 5 milímetro maior que o especificado.

Portanto o objetivo será resolver os problemas identificados, eliminar custos e gastos desnecessários, então será aplicado o Plano de Ação utilizando a ferramenta 5W2H. Esta metodologia garantirá que cada problema tenha uma solução detalhada e estruturada, definindo com precisão as atividades a serem executadas.



Quadro 4. 5W2H

O QUE?	PORQUE	QUEM?	QUANDO?	ONDE?	COMO?	QUANTO?
Calibrar o sistema de pressão da máquina de expansão.	Eliminar o problema de máquina com muita pressão.	Engenheiro mecânico	Início: 05/11/2025 Fim: 05/12/2025	Área de produção (local da máquina de expansão)	Implementar um sistema que monitora a pressão continuamente e prevê quando será necessária.	R\$ 500 estimativa para mão de obra especializada e pequenos ajustes/Peças
Estabelecer um plano de manutenção preventiva e corretiva para peças desgastadas (cobre, metal, aço).	Combater a deterioração das peças e a faltas de ajustes nas máquinas	Engenheiro mecânico	Início: 15/11/2025 Fim: 15/12/2025	Setor de manutenção e chão de fábrica	Criar um plano de MP mensal, focando na lubrificação e substituição de peças desgastada	R\$ 800 / mês. (Estimativa de insumos de manutenção e peças
Ajuste a calibração da máquina de dobra / corte e padronização do processo	Corrigir a não conformidade dimensional (5mm maior) para garantir a qualidade do produto	Engenheiro mecânico	Início: 10/11/2025 Fim: 10/12/2025	Setor de Produção/Manufatura (para retrabalho/ajuste da peça)	Realizar calibração completa da máquina de dobra/corte, treinar os operadores no novo procedimento.	Custo-hora da equipe de Manutenção/Engenharia + Custo do treinamento e material (R\$ 500,00 – R\$ 1.500,00).

Fonte: elaborado pelos autores, 2025



7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As diretrizes detalhadas no plano de ação 5w2h apresentam propostas estratégicas de aperfeiçoamento destinadas a solucionar a não conformidade em nosso maquinário, essas ações são sugestões de melhoria, por isso a sua implementação depende da avaliação da gestão. Uma vez aprovadas e colocadas em prática estas medidas serão monitoradas rigorosamente para que possamos confiar e obter resultados positivos e as suas eficácias em atender as demandas de nosso processo produtivo, pois atualmente o fluxo de trabalho enfrenta falhas recorrentes nos equipamentos uma situação causada diretamente pela ausência de calibragem irregulares e o desgaste natural dos componentes. É importante ressaltar que a persistência dessa deficiência compromete toda a cadeia produtiva impactando a qualidade no final do produto.

A conclusão deste estudo de caso foi baseada na problemática discutida pela empresa, com intuito de analisar os processos até a entrega dos produtos, podendo assim avaliar aspectos técnicos e gastos econômicos com o objetivo de identificar melhorias. Dito isso, foi possível discorrer a importância de uma análise dentro de uma organização utilizando ferramentas estratégicas de gestão de qualidade.

Esse estudo de caso foi extremamente benéfico para o aprendizado, pois permitiu a aplicação prática e a consolidação dos conceitos e teorias abordados ao longo dos diversos semestres do curso, permitindo a aplicação de forma concreta conceitos importantes que foram aplicados em sala de aula. Além disso, o relatório possibilitou o desenvolvimento de uma proposta de melhoria viável para a empresa analisada, colocando em ação todo o conhecimento, as habilidades e as competências adquiridas durante a formação. Entretanto, é notável que a gestão da qualidade e a implementação de estratégias organizacionais são cruciais para aprimorar e otimizar os processos de uma empresa.

A utilização de ferramentas estratégicas de qualidade como Análise SWOT, Matriz GUT, Diagrama de Pareto, diagrama de Ishikawa e 5W2H possibilitou uma análise completa dos problemas internos da empresa, permitindo a identificação e a solução eficaz das problemáticas. As ações propostas tiveram como melhoraria no processo de produção de ar-condicionado, resultando em um aumento da eficiência operacional e conseqüentemente na satisfação do cliente. Contudo essas medidas contribuíram diretamente para a recuperação do faturamento da empresa. Além de fortalecer sua posição competitiva no mercado.



REFERÊNCIAS

- CARVALHO, Martins José. Impactos financeiros das não conformidades. Brasília: UnB, 2024.
- ISHIDA, Kenji Takahashi; MOREIRA, Lucas; PEREIRA, Ana Paula. Matriz GUT em gerenciamento de projetos. São Paulo: Makron Books, 2019.
- KITZINGER, Marcos Antônio; SILVA, João Pedro; BARBOSA, Carla Regina. Qualidade e excelência organizacional. Belo Horizonte: UFMG, 2022.
- LEITE, Ygor Geann dos Santos. Análise SWOT aplicada à gestão da qualidade. Manaus: UFAM, 2022.
- LIMA, Rafael Henrique. Auditorias internas e revisões periódicas. Recife: UFPE, 2023.
- MILETO, Ricardo Augusto. Fundamentos da gestão da qualidade total. Curitiba: InterSaberes, 2023.
- MOREIRA, Daniela Souza. Aplicação do 5W2H em projetos industriais. Belo Horizonte: UFMG, 2022.
- OLIVEIRA, Gabriel Rodrigues. Qualidade como ausência de defeitos e satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 2020.
- OLIVEIRA, J.S.; OLIVEIRA, J.S.; LEITE, Y.G.S. Implementação e melhorias no processo de teste de placas: Estudo de caso em uma empresa do ramo de sistema de informação. Tópicos em Gestão da Qualidade Modelos de gerenciamento de resultados, v.3, n,1, p. 1-20, 2023.
- SANTANA, Leia Aparecida. Controle de qualidade na área da saúde. Salvador: EDUFBA, 2021.
- SANTOS, Paulo Henrique. Diagrama de Ishikawa e causas de problemas. Fortaleza: UFC, 2021.
- SILVA, André Luiz; BARBOSA, Maria Helena. Custos e métricas de não conformidade. São Paulo: Senac, 2020.
- SILVA, Roberto Carlos; OLIVEIRA, Patrícia; BARBOSA, Thiago. Pesquisa mista: abordagem quantitativa e qualitativa. São Paulo: Pioneira, 2020.
- SILVA, Rodrigo Almeida; COSTA, Juliana; MOURA, Felipe. Diagrama de Pareto e priorização de problemas. Rio de Janeiro: Elsevier, 2020.
- TABORDA, Fernanda Cristina. Documentação do sistema de gestão da qualidade. Porto Alegre: Bookman, 2022.
- VIANA, Bruna Almeida. Impactos da falta de gestão da qualidade no processo produtivo. Rio de Janeiro: LTC, 2022.