



MUITO + GESTÃO

Anais da Semana Científica e de Extensão

Escola de Negócios - Univali
Curso de Administração
Campus de Tijucas

ANÁLISE DA QUALIDADE DOS CONTROLES DO PROCESSO PRODUTIVO DO SETOR DE POLIMENTO DA CERÂMICA PORTOBELLO

Ailton De Lacerda Costa¹

Mércio Jacobsen²

RESUMO

No presente trabalho, que tem como título: análise da qualidade dos controles do processo produtivo do Setor de Polimento da Cerâmica Portobello, se estabeleceu como problema de pesquisa: Quais fatores contribuem para a ocorrência das inconsistências nos controles de qualidade realizados conforme estabelecido no processo produtivo? Para tanto, se utilizou inicialmente a pesquisa documental, como estratégia e método, visando a coleta de dados junto aos relatórios de qualidade fornecidos pela empresa, determinando, dessa forma, o objetivo geral, ou seja, identificar as causas das inconsistências nos controles do processo produtivo do Setor de Polimento da Cerâmica Portobello e apresentar propostas de solução. Assim, foi possível efetuar a pesquisa exploratória, através da qual se obteve a relação das não conformidades, sendo que se optou em efetuar o estudo com base nas duas que se apresentaram com maior frequência: controle não realizado e treinamento, atingindo o primeiro objetivo específico. Ainda com relação à metodologia, se utilizou a pesquisa descritiva, com aplicação de questionário junto aos colaboradores, o qual resultou em gráficos, que permitiram uma análise multivariada e comparativa. A partir desse ponto, foi possível levantar as causas das inconsistências e determinar propostas de solução, cumprindo o que se estabeleceu no segundo e no terceiro objetivo específico. Já com relação à natureza dos dados a abordagem é quantitativa, uma vez que, tanto a coleta de dados primários (questionário), bem como a coleta de dados secundários (relatórios de qualidade) apresentaram informações mensuráveis. Como resultado da presente pesquisa, considerando as suas principais causas, tais como: a) ineficácia do processo de treinamento; b) desconhecimento da importância do controle; c) o fato dos colaboradores não conseguirem realizar todos os controles dentro do tempo estabelecido; d) falta de conhecimento, por parte dos colaboradores, quanto ao processo de auditoria e e) insatisfação de boa parte dos colaboradores, principalmente do turno 2, com o ambiente social do trabalho, são apresentadas propostas de solução. Entre elas se pode destacar: a) realização de diversos treinamentos nas instruções de trabalho; b) realização de treinamentos sobre os controles; c) realização de reuniões com as lideranças, principalmente do turno 2, para levantar dificuldades de realizar treinamento quando



MUITO + GESTÃO

Anais da Semana Científica e de Extensão

Escola de Negócios - Univali

Curso de Administração

Campus de Tijucas

há revisões das normas e controles e d) envolver o Setor de Recursos Humanos para avaliar a insatisfação de uma parte significativa dos colaboradores com relação ao ambiente de trabalho. Importante frisar que a presente pesquisa, mesmo apresentando causas de inconsistências e propostas de solução, deixa lacunas, oferecendo a oportunidade para futuros trabalhos, como a realização de um estudo de clima organizacional junto aos colaboradores, para entender os motivos da insatisfação com relação ao ambiente de trabalho e também entrevistas com os gestores do Setor de Polimento, para estudar os motivos da dificuldade em realizar o treinamento com a equipe de trabalho. Para a Cerâmica Portobello o presente trabalho propicia a oportunidade de conhecer causas de inconsistências e a possibilidade de implementação das propostas de ações apresentadas e com isso potencializar seus resultados operacionais. Para a academia se deixa um legado, em forma de fonte de consulta para trabalhos do gênero e, para o acadêmico, esse trabalho contribui para o seu desenvolvimento profissional.

Palavras-chave: Qualidade. Controle. Auditoria.

¹ Acadêmico (a) do Curso de Administração, UNIVALI – Campus Tijucas/SC. ailton.costabgc@gmail.com

² Prof. MSc. Orientador, UNIVALI – Campus Tijucas/SC. mercio@univali.br