

A METODOLOGIA DA PROBLEMATIZAÇÃO EM UMA EMPRESA DE MÓVEIS PLANEJADOS¹

Aline Guarda², Ana Paula De Moura Da Silva³, Giana Luiza Parnoff⁴, Blener Vitório De Oliveira Rígoli⁵, Marisandra Da Silva Casali⁶.

¹ Trabalho vinculado a disciplina de Administração da Produção e Operações II

² Acadêmica do curso de Administração, aline_guarda@yahoo.com.br.

³ Acadêmica do curso de Administração, ana.pmds@unijui.edu.br.

⁴ Acadêmica do curso de Administração, giana_parnoff@hotmail.com.

⁵ Acadêmico do curso de Administração, bleneririgoli@hotmail.com.

⁶ Orientadora, Professora do DACEC-UNIJUI, marisandra.casali@unijui.edu.br.

1. Introdução

Em um mercado cada vez mais competitivo, torna-se primordial a perfeição na produção dos produtos e serviços prestados, agregando assim, maior valor ao produto final de modo a fornecer vantagem para o consumidor.

Com o advento da tecnologia torna-se mais fácil o alcance da excelência através de alguns mecanismos auxiliares como, por exemplo, o PDCA, 5W2H e também o Diagrama de Ishikawa, que são considerados ferramentas da qualidade, que visam “meios de gerenciar a busca de melhorias contínuas em produtos/serviços e processos” (PAIVA, 2009, p.137). As empresas necessitam possuir um vasto conhecimento gerando, assim, uma grande capacidade de adaptação às mudanças, tanto tecnológicas quanto às incertezas do mercado.

De acordo com Feigenbaum (apud GAITHER, 2008, p. 493) “a responsabilidade pela qualidade deveria ficar com as pessoas que executam o trabalho”, dessa forma, torna-se claro que todo o trabalhador, indiferente de sua função, deve realizar suas tarefas com perfeição para que o resultado final seja o melhor possível.

O presente estudo objetiva analisar as dificuldades vivenciadas em uma empresa de móveis planejados, referente à qualidade dos produtos quanto à logística e ao retrabalho, através da Metodologia da Problematização, a qual permite a observação e identificação dos problemas existentes (BERBEL, 1999), esta metodologia utiliza o Arco de Maguerez (BORDENAVE & PEREIRA, 1997; COLOMBO & BERBEL, 2007).

2. Metodologia

O referente estudo se caracteriza como pesquisa bibliográfica, qualitativa, documental e estudo de caso, onde a coleta de informações foi realizada através de entrevista não estruturada com o gestor da empresa e através de documentos.

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico

Evento: XXIII Seminário de Iniciação Científica

O estudo foi desenvolvido de março a junho de 2015, sendo realizada uma visita e entrevista no dia 04 de abril de 2015 com o objetivo de coletar dados para a análise de qualidade referente ao trabalho da disciplina de Administração da Produção II, em uma indústria de móveis planejados.

2.1. Etapas da pesquisa da metodologia da problematização:

Utilizou-se a metodologia através da problematização, sendo realizada uma entrevista com o gerente da empresa, com duração de 2 horas. A referida metodologia fundamenta-se em 5 etapas: Observação da realidade, Identificação dos pontos chaves, Teorização/problematização, Hipóteses de solução e Aplicação da realidade.

2.1.1. Primeira etapa: Observação da realidade

Foi realizada uma entrevista, onde cada integrante do grupo, de acordo com a sua percepção, confeccionou um check list dos problemas encontrados na empresa relacionados com a qualidade.

2.1.2. Segunda etapa: Identificação dos pontos chaves

Em sala de aula, realizou-se uma análise geral do check list dos componentes, resultando assim em uma síntese geral abordando os principais problemas, onde foram definidos os pontos-chaves a serem estudados.

2.1.3. Terceira etapa: Teorização/Problematização

De acordo com a síntese geral dos check list, iniciamos a elaboração do trabalho realizando a teorização do mesmo.

2.1.4. Quarta etapa: Hipóteses de solução

Nesta etapa buscou-se apresentar as hipóteses que possam vir a solucionar os problemas já identificados, com base na teorização.

2.1.5. Quinta etapa: Aplicação da realidade

A aplicação da realidade deu-se através da presença do gestor, onde foram apresentados os resultados.

3. Resultado

A referente indústria de móveis planejados está localizada no centro da cidade de Ijuí, sendo uma empresa de pequeno porte com o objetivo de fabricar móveis sob medida e, ao mesmo tempo, revendê-los em sua própria loja.

A empresa nasceu em 23 de setembro de 2009, quando o proprietário com mais de 20 anos de experiência em venda de móveis, percebeu que poderia ter maior retorno ao produzir seus próprios bens ao invés de comprá-los prontos para revender. Sendo assim, estruturou a empresa com a ideia de produzi-los e, ao mesmo tempo, vender diretamente ao consumidor final, trazendo maior qualidade, confiança e melhores preços a seus clientes. A indústria atende atualmente toda a região de Ijuí, e atende ainda clientes de todo o estado.

Hoje seu empreendimento conta com 21 funcionários além do proprietário e de seu filho que administram toda a empresa, sendo que 14 estão locados na fábrica (4 no corte e laminação e 10 na montagem e serviços gerais divididos em duplas) e ainda uma funcionária no caixa, um administrativo, um auxiliar de compras, três vendedores (que também exercem o papel de projetistas) e uma faxineira, todos os colaboradores contratados via CLT.

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico

Evento: XXIII Seminário de Iniciação Científica

A partir do estudo no processo produtivo da empresa, verificou-se que as etapas de controle de qualidade são realizadas de modo visual, o que muitas vezes acarreta problemas ao longo de sua fabricação devido à falta de experiência de seus colaboradores, onde torna-se necessário a responsabilidade de cada um destes em suas tarefas, para que não se observe somente no produto final alguma falha que ocorreu durante o processo, para evitar o retrabalho.

Algumas vezes os produtos chegam aos clientes e sofrem avarias com o passar do tempo, devido à má conservação por parte do cliente ou muitas vezes por ser de material inferior, o que pode acarretar à empresa, segundo GAITHER (2008), custos enormes e difíceis de medir, assim como garantia, custos de devolução, recolhimento, como também a perda do negócio e até mesmo de seus clientes.

Também com o crescente desenvolvimento do mercado e da empresa, começa a surgir outros tipos de desafios, como a logística, onde o proprietário deverá analisar as movimentações de seus produtos, serviços e colaboradores, de forma a otimizar a satisfação de seus clientes, segundo GAITHER (2008) repassando datas de vencimento de entrega de pedidos. Segundo MARTINS (2006), a logística deixa de ser apenas transporte e distribuição física e acaba envolvendo também métodos e modelos os quais localizam “estruturas físicas, gestão de materiais, suprimentos, planejamento, programação e controle da produção”, tudo isso de forma a melhorar a qualidade, rapidez, confiabilidade e flexibilidade das empresas e seus serviços. Ao analisarmos o caso da empresa, verificamos que a organização necessita de uma melhoria na área da logística, podendo ser feita uma análise em outra organização do mesmo ramo servindo esta de referência, segundo CHASE (2006), o benchmarking analisa uma organização externa para verificar o que estão fazendo as empresas de desempenho excelente, como intuito de obter algum aprendizado que venha a melhorar os padrões de desempenho da empresa e alcançar um nível de superioridade ou vantagem competitiva. Conforme GAITHER (2008, p.499) estes aprendizados “se tornam a base para melhorias contínuas de longo prazo” para as empresas, o que poderá tornar-se uma vantagem competitiva para a empresa, aumentando assim o seu mercado.

Segue abaixo algumas propostas de ação, propondo possíveis soluções dos problemas identificados na empresa:

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico
Evento: XXIII Seminário de Iniciação Científica

O que?	Melhoria do aproveitamento do tempo	Mapeamento das entregas
Por quê?	Para evitar custos, perda de negócio e clientes	Para evitar ociosidade
Quem?	Colaboradores	Gerente
Quando?	Nos processos produtivos	No planejamento das entregas
Onde?	Na empresa	Na empresa
Como?	Aprimorando os controles dos processos de qualidade (através de treinamentos específicos e consultorias)	Realizando análise prévia do roteiro e das condições estruturais do trajeto
Quanto?	R\$ 1.000,00	R\$ -

Quadro 1: 5W2H

De acordo com o estudo, as modificações podem se consideradas de pequena monta, mas com grandes resultados, os quais podem de modo significativo elevar as vendas e a satisfação dos clientes.

4. Conclusões:

Através do estudo na indústria de móveis planejados, que tem como objetivo estudar um sistema de qualidade adotado por uma empresa, com o propósito de avaliar a sua aplicabilidade e relacionando com a satisfação dos clientes e benefícios e vantagens obtidos.

Levantou-se que a empresa utiliza-se de sistemas de qualidade, controladas apenas de modo visual, o que muitas vezes acarreta problemas ao longo do processo de sua manufatura. Verificamos também que a organização necessita de uma melhoria na área da logística. A empresa não nos forneceu informações sobre o faturamento, mas a organização indicou que a procura pelos seus produtos e serviços é constante.

Cabe destacar por fim, que como exercício de pesquisa este estudo cumpriu plenamente sua finalidade. Proporcionou aos autores do trabalho a oportunidade para ver na prática a utilização de



Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico

Evento: XXIII Seminário de Iniciação Científica

sistemas de qualidade, assim como sistemas de logística e da aprendizagem baseada na problematização.

5. Palavras-chave:

Indústria de móveis, processo produtivo, metodologia da problematização, problemas da qualidade.

6. Referências:

MARTINS, Petrônio Garcia. Administração da Produção – 2. ed. rev., aum e atual. – São Paulo: Saraiva, 2006.

CHASE, Richard B. Administração da Produção para a Vantagem Competitiva – 10. ed. – Porto Alegre: Bookman, 2006.

GAITHER, Norma. Administração da Produção e Operações – 8. ed.- São Paulo: Cengage Learning, 2008.

PAIVA ET AL. Estratégia de Produção e de Operações: Conceitos, melhores práticas, visão de futuro – 2 ed.- Porto Alegre: Bookman, 2009.