

AUDITORIA DO PROCESSO DE PRODUÇÃO¹

Tiago R. Erthel², Vanessa C. Stoll³, Anaceli R. Hoffmann⁴, Marisandra S. Casali⁵.

¹ UM ESTUDO REALIZADO NA METALÚRGICA KIELING

² Aluno do curso de administração

³ Aluno do curso de administração

⁴ Aluno do curso de administração

⁵ Professora do curso de Administração

Introdução

Os processos de gestão da produção e operações em sua essência visam utilizar-se do gerenciamento correto e adequado de recursos escassos e processos que juntos produzem e entregam os mais diversos bens e serviços, procurando atender as necessidades ou desejos dos seus clientes.

Pode-se dizer que a função produção é o centro de uma organização, pelo simples fato de ela ser a responsável pela geração dos bens e serviços produzidos, que são a razão da existência das organizações.

Para Corrêa (2011, p. 24):

a gestão de operações ocupa-se da atividade de gerenciamento estratégico dos recursos escassos (humanos, tecnológicos, informacionais e outros), de sua interação e dos processos que produzem e entregam bens e serviços, visando atender as necessidades e/ou os desejos de qualidade, tempo e custo de seus clientes.

Esse processo se dá através da entrada de matéria – prima nas organizações, que serão transformadas em algum bem, para então ocorrer à saída do produto final. Contudo, pode ocorrer o inverso, na produção de um serviço, a matéria - prima será utilizada para a realização do mesmo.

O processo produtivo dentro de uma empresa não é algo simples de ser analisado, mas para buscar identificar possíveis falhas ou oportunidades de melhorias, realiza-se uma pesquisa sobre o processo produtivo e através dela obtêm-se essas repostas. Esse estudo serve como indicador para possíveis mudanças e como podem estar afetando a organização.

Metodologia

Para cumprir com os objetivos propostos na pesquisa utilizou-se um método estruturado em duas etapas, sendo estas uma etapa exploratória e outra descritiva.

Conforme Mattar, (1994) a pesquisa exploratória é apropriada para os primeiros estágios da investigação quando a familiaridade, o conhecimento e a compreensão do fenômeno por parte do pesquisador são, geralmente, insuficientes ou inexistentes. Nesta etapa, procurou-se adquirir e levantar informações a respeito do tema produção e operação, através de pesquisa bibliográfica. Essas referências contribuíram para a elaboração da coleta de dados.

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XXIII Seminário de Iniciação Científica

A etapa descritiva procurou analisar os dados coletados na pesquisa de campo e de levantamento, que receberam um tratamento qualitativo. Uma vez coletados através da aplicação de entrevista os dados foram analisados e descritos nos resultados.

Resultados

O processo produtivo na organização em estudo inicia-se a partir do momento em que o proprietário realiza o orçamento de serviços para o cliente, e possui continuidade no recebimento da matéria-prima (ferros ou chapas), então são tiradas as medidas, é feito o corte, o esmerilhamento, a solda, e por fim, o processo de acabamento, que consiste em pintura e entrega/ instalação aos clientes.

Conforme Slack (1997, p.36) “qualquer operação produz bens ou serviços, ou um misto dos dois, e faz isso por um processo de transformação”. A partir desta base, percebemos que a organização estudada, possui um processo misto, tendo em vista que ela produz os bens e produz os serviços para a instalação dos bens fabricados.

De acordo com Slack (1997, p. 33):

A função produção na organização representa a reunião de recursos destinados à produção de seus bens e serviços. Qualquer organização possui uma função produção porque produz algum tipo de bem e/ou serviço. Entretanto, nem todos os tipos de organizações, necessariamente, denominam a função produção por esse nome.

Por ser uma empresa de pequeno porte, a empresa possui praticamente apenas a função produção, e a área de compras que é o próprio dono quem realiza de acordo com a demanda dos pedidos que são realizados. A parte da contabilidade é terceirizada por um escritório, e a parte de recursos humanos (treinamento e seleção) também é o proprietário quem realiza na empresa objeto de estudo.

A organização tem como objetivo principal a qualidade e a satisfação dos clientes, além de gerar lucro e renda para o sustento da família. Na visão do proprietário, os objetivos estão sendo alcançados, todos os seus produtos possuem alta qualidade e são feitos com excelência, de modo que os clientes estão satisfeitos com os serviços da Metalúrgica Kieling de acordo com as pesquisas realizadas pela empresa de maneira informal, após a entrega final.

Para Slack (1997, p. 71) “qualidade significa “fazer certo as coisas”, mas as coisas que a produção precisa fazer certo variarão de acordo com o tipo de operação”. Nesta mesma linha, o autor descreve que a qualidade “exerce grande influência sobre a satisfação ou insatisfação do consumidor. Produtos e serviços de boa qualidade significam alta satisfação do consumidor retornar”.

Na Metalúrgica Kieling, a prioridade é sempre a qualidade nos serviços e produtos, tendo em vista que a satisfação dos clientes é fator determinante para atingir os objetivos da organização. Além disso, procura trabalhar com flexibilidade, possibilitando mudanças no que não está saindo de acordo com suas metas. Quanto aos custos das mercadorias e serviços, a empresa prioriza produtos de qualidade, e não os de menor valor aquisitivo; ao trabalhar com produtos mais baratos, a qualidade dos mesmos é inferior se comparada aos produtos de melhor qualidade.

O sistema de produção que a empresa utiliza, é por Projetos, sendo que é o mais indicado para empresas do ramo metalúrgico, tendo em vista que trabalha com vários produtos que são feitos por

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XXIII Seminário de Iniciação Científica

encomenda, podendo ser exclusivos ou não. Neste ramo de atividade, é dificultoso de se trabalhar com produção em massa, ou em lotes e por ser uma empresa de pequeno porte também não se aplicam os processos contínuos.

De acordo com os tipos básicos de arranjo físico, a organização melhor se enquadra no arranjo físico posicional e por processo.

O arranjo físico posicional, é conhecido também como de posição fixa, ou seja, como os produtos fabricados são muito grandes e pesados, não se movem a todo momento na organização, é o colaborador que vai até ele.

Esse processo ocorre quando é feita a parte da instalação das grades e estruturas metálicas produzidas pela organização.

Já o arranjo físico por processo, ocorre na referida organização, na produção e não nos serviços. Para Corrêa (2011, p. 409):

O desafio nas decisões sobre arranjo físico funcional, ou por processo, é procurar arranjar a posição relativa e as áreas de cada setor, de forma a aproximar setores que tenham fluxo intenso entre si, para evitar deslocamentos desnecessários, de maneira a encaixar adequadamente o posicionamento e as áreas resultantes na área total disponível, respeitando uma série de restrições que possa haver, de proximidade ou distância entre setores, devido a motivos tecnológicos ou outros.

Com base na teoria apresentada, percebe-se que na Metalúrgica Kieling, o arranjo físico está adequado, por não possuir paredes entre os setores, e as máquinas e equipamentos estarem dispostos numa distância visualmente aceitável uns dos outros, facilitando assim a circulação de clientes, colaboradores e produtos.

No que se refere aos aspectos ergonômicos da organização, nota-se que os principais fatores que podem vir a causar danos à saúde dos colaboradores são: Ruídos (operações relacionadas ao corte, solda, compressor de ar, batidas de marreta), Tinta, Thinner, Solventes (operação de pintura), Fumos Metálicos (operação de soldagem), Hidrocarbonetos (óleos e graxas) e Biológico (operações de limpeza).

Para a prevenção de todos os danos possíveis citados acima, os colaboradores utilizam Equipamentos de Proteção Individual dentre eles pode-se citar protetores auriculares, luvas, macacões e protetores respiratórios.

O planejamento da produção na referida organização, é realizado conforme as encomendas que a empresa possui. Cada dia, na primeira hora, o proprietário se reúne com seus colaboradores distribuindo as tarefas prioritárias, ou as que ficaram para trás do dia anterior. Já o planejamento dos serviços é organizado de maneira um pouco diferente, após o processo de pintura e do tempo de secagem (que pode variar, dependendo das condições climáticas), ocorre a instalação dos produtos, que pode sofrer mudanças no decorrer do dia ou da semana, devido a meteorologia contingente.

Conclusão

Procurou-se avaliar o processo produtivo da Metalúrgica Kieling e analisar como ocorre o processo, o planejamento e o controle da produção na referida organização. Com tudo foi possível identificar quais os aspectos que contribuem para o crescimento da empresa, bem como as

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XXIII Seminário de Iniciação Científica

fragilidades, que afetam o seu desenvolvimento. No que diz respeito ao processo produtivo da organização, verificou-se que estudo teve grande importância para a mesma, tendo em vista que foram avaliados detalhadamente cada fragmento de sua produção.

Quanto às barreiras encontradas no planejamento da organização, pode-se identificar as condições meteorológicas que podem contribuir para o atraso de entrega de mercadorias, além disso, também pode-se relacionar os aspectos ligados ao espaço físico para o armazenamento de matéria-prima.

Sugere-se é que a organização invista em um controle de planejamento, bem como em um sistema implementado para organizar o seu planejamento de forma mais adequada.

Os bons serviços prestados e a qualidade dos produtos, contribuem para o crescimento da organização, tendo em vista que no seu pouco tempo de atuação no mercado, já conquistou vários clientes, conseguindo um bom desenvolvimento que está auxiliando para a construção do novo projeto do espaço físico da Metalúrgica Kieling.