



APLICAÇÃO DE FERRAMENTA DA QUALIDADE NA IDENTIFICAÇÃO DE PROBLEMA DE GESTÃO EM UMA BASE DE DISTRIBUIÇÃO DE COMBUSTÍVEIS

VIII Congresso Online de Engenharia de Produção, 8ª edição, de 05/11/2024 a 07/11/2024
ISBN dos Anais: 978-65-5465-127-1
DOI: 10.54265/UKLO9200

ALMEIDA; Rafael Ferreira ¹, PASSOS; Daniele Cristina Pereira ²

RESUMO

A identificação e resolução de problemas de gestão da produção são cruciais para a eficiência operacional e o sucesso de qualquer organização. A aplicação da metodologia dos 5 Porquês pode fornecer *insights* profundos sobre as causas subjacentes dos problemas, permitindo que a empresa implemente soluções eficazes e melhore sua performance. Uma gestão eficaz na distribuição de combustíveis garante a segurança e a qualidade do produto fornecido aos consumidores, além de contribuir para a redução de custos e o uso sustentável dos recursos naturais. Esta pesquisa proporcionou uma experiência prática na aplicação de uma ferramenta de análise de problemas de gestão da produção, além de desenvolver habilidades de diagnóstico e proposta de soluções em um ambiente empresarial real. O objetivo geral deste estudo foi identificar e analisar os principais problemas de gestão da produção em uma base de distribuição de combustíveis por meio da aplicação da metodologia dos 5 Porquês. Tendo como objetivos secundários compreender as causas raízes dos problemas identificados; propor soluções para os problemas de gestão da produção identificados; e avaliar o impacto das soluções propostas na eficiência operacional da empresa. Foi realizada uma entrevista com o gestor da produção para identificar o principal problema de gestão da produção na empresa. A pergunta feita foi: "Quais são os maiores desafios enfrentados na gestão da produção desta empresa de distribuição de combustíveis?" A resposta do gestor foi: "Estamos nos deparando com atrasos frequentes na entrega dos combustíveis." Durante a aplicação dos 5 porquês, obteve-se o seguinte resultado: 1º Por quê: Por que os atrasos estão ocorrendo? Gestor da Produção: "Porque os caminhões-tanque estão saindo da base de distribuição com atraso." 2º Por quê: Por que os caminhões estão saindo da base com atraso? Gestor da Produção: "Isso ocorre porque há demora na preparação dos veículos e na conferência dos produtos." 3º Por quê: Por que há demora na preparação dos veículos e na conferência dos produtos? Gestor da Produção: "Devido a falta de treinamento adequado da equipe e processos não padronizados." 4º Por quê: Por que há falta de treinamento e processos não padronizados? Gestor da Produção: "Porque há falta de investimento em capacitação da equipe e atualização dos

¹ CEDERJ/UFRJ, rafaelalme@yahoo.com.br

² UFF Administração Pública, danielepassos21@gmail.com

procedimentos operacionais." 5º Por quê: Por que há falta de investimento em capacitação e atualização dos procedimentos? Gestor da Produção: "Porque há limitações orçamentárias e falta de priorização da gestão de operações." Chegando às raízes do problema, através da aplicação da metodologia dos 5 Porquês, foi possível identificar que os atrasos na entrega de combustíveis da empresa estão relacionados à falta de treinamento adequado da equipe e a processos não padronizados, causados pela limitação orçamentária e falta de priorização da gestão de operações. A partir dessa análise, sugere-se como solução a realização de investimento em treinamento e capacitação da equipe de logística; padronizar e otimizar os processos de preparação dos veículos e conferência dos produtos; e revisar e realocar o orçamento para priorizar a gestão da produção e evitar atrasos na entrega.

PALAVRAS-CHAVE: 5 PORQUÊS, CAUSA RAÍZ, QUALIDADE

¹ CEDERJ/UFRJ, rafaelfalme@yahoo.com.br

² UFF Administração Pública, danielepassos21@gmail.com