CongeQuali
CONGRESSO BRASILEIRO DE GESTÃO DA QUALIDADE INDUSTRIAL

ISBN: 978-65-86861-55-6

ANÁLISE E APLICAÇÃO DE FERRAMENTAS DA QUALIDADE EM UM BRECHÓ NO INTERIOR DE SÃO PAULO

Congresso Brasileiro De Gestão Da Qualidade Industrial., 1ª edição, de 16/11/2020 a 18/11/2020
ISBN dos Anais: 978-65-86861-55-6

PINHEIRO; Edda Lucarelli Martins [1], MALAGUTTI; Elizabeth Maria [2], JERONYMO; Isadora Silva [3], MARTINS; Ana Flávia Lemos [4], SANJULIÃO; Lo-Ruana Karen Amorim Freire [5]

RESUMO

Segundo Freitas (2015), o setor de negócio de roupas usadas em brechós, surgem como um exemplo autêntico de mercado sustentável, apresentando uma possibilidade de aumento do ciclo de vida dos produtos, de redução do descarte prematuro e do acúmulo de lixo e, inclusive, encontra-se no mundo da moda como modernidade de consumo consciente, estilo inovador e contemporâneo. Posto isto, o o objetivo geral do estudo é analisar as necessidades de melhoria em Gestão da Qualidade, descobrindo as causas raízes das dificuldades em um brechó na cidade de Mococa, São Paulo. Como objetivos específicos dispõem-se elaborar o ciclo PDCA, desenvolver e aplicar algumas das ferramentas básicas da Gestão da Qualidade como: folha de verificação; fluxograma; gráfico de Pareto; diagrama de Ishikawa; 5 Porquês e 5W2H. Assim sendo, trata-se de um estudo de caso que, conforme Gil (2008), pode ser usado em pesquisas exploratórias, sendo um longo estudo para reconhecer seu amplo e detalhado conhecimento. Trata-se, também, de uma pesquisa com abordagem quali-quantitativa realizada por meio da aplicação e análise de ferramentas da Qualidade, além da utilização de dados numéricos. O método de coleta de dados dá-se pela entrevista feita com a proprietária do local com propósito de adquirir informações necessárias para a elaboração do PDCA seguido das ferramentas e, por último, o plano de ação. Iniciando o PDCA, foram encontradas duas principais dificuldades: demora excessiva no atendimento e problemas no fechamento de caixa. Posteriormente foram realizados os fluxogramas de atendimento e o de vendas, focando na identificação das falhas, as quais foram: a demora para buscar uma peça desejada pelo cliente, uma vez que o brechó possui uma única funcionária; e falta de controle de peças vendidas, sendo que o estabelecimento não possuía um programa que administrasse o que entra ou sai da loja. A folha de verificação foi para a coleta de dados dos problemas encontrados durante três semanas. No fechamento de caixa registrou-se que em oito dias os valores não batiam com o total vendido. Já no atendimento observou-se que grande maioria demora mais do que 15 minutos, demonstrada a correlação de tempo de atendimento no gráfico de Pareto. Com isso, o diagrama de Ishikawa foi fundamental para o levantamento de causas para os problemas. Pode-se dizer que o principal está na funcionária sobrecarregada com a quantidade de tarefas para serem realizadas. Posteriomente, os 5 Porquês foi utilizado para identificação da causa raiz, objetificando a falta de planejamento do estabelecimento. O 5W2H para proposta de melhorias como criação de planilha de vendas, criar etiqueta para peças, realizar 5S

[1] Universidade do Estado de Minas Gerais, eddalucarelli@gmail.com
[2] Universidade do Estado de Minas Gerais, betimalagutti@hotmail.com
[3] Universidade do Estado de Minas Gerais, isadorajeronymo@gmail.com
[4] Universidade do Estado de Minas Gerais, anaflavia.lemos8@gmail.com
[5] Universidade do Estado de Minas Gerais, loruana.freire@uemg.br

e reelaborar os fluxogramas. Os autores propuseram uma etiqueta padrão para codificação das peças e realizaram um modelo de planilha de fácil uso no software MsExcel para obter maior controle das vendas. Sendo assim, algumas propostas foram implantadas em conjunto com o desenvolvimento do trabalho para melhoria dos processos. Conclui-se que, o estudo teve relevância no que diz respeito ao controle de qualidade de atendimento e padronização de processos internos.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão da Qualidade, Ferramentas da Qualidade, PDCA

[1] Universidade do Estado de Minas Gerais, eddalucarelli@gmail.com
[2] Universidade do Estado de Minas Gerais, betimalagutti@hotmail.com
[3] Universidade do Estado de Minas Gerais, isadorajeronymo@gmail.com
[4] Universidade do Estado de Minas Gerais, anaflavia.lemos8@gmail.com
[5] Universidade do Estado de Minas Gerais, loruana.freire@uemg.br