



## **APLICAÇÃO DAS FERRAMENTAS DA QUALIDADE NO PROCESSO DE MELHORIA CONTÍNUA EM UM TERMINAL PORTUÁRIO DE SANTA CATARINA**

VIII CONEP - Congresso Online de Engenharia de Produção, 8ª edição, de 13/02/2023 a 14/02/2023  
ISBN dos Anais: 978-65-5465-021-2  
DOI: 10.54265/AEGN6558

**ADÃO; Ana Carolina Souza Santos Adão<sup>1</sup>, MILNITZ; Diego<sup>2</sup>**

### **RESUMO**

Atualmente, as empresas estão priorizando cada vez mais, a automatização dos processos no intuito de evitar a ocorrência de erros humanos, e ainda, facilitar a realização das atividades diárias dos funcionários, permitindo, ainda, um aproveitamento maior do tempo disponível da jornada de trabalho. Neste sentido, as decisões precisam ser tomadas com base em análises de fatos e dados, os quais podem ser obtidos através da utilização de técnicas e ferramentas da qualidade, têm o intuito de identificar os problemas de um processo, produto ou serviço, e com essa análise, procurar uma alternativa melhor. Essa pesquisa busca responder ao seguinte questionamento: quais medidas devem ser tomadas no setor de contas a receber da empresa pesquisada, a fim de diminuir o índice de inadimplência e quais as alternativas que o mercado oferece para que possa minimizar o trabalho operacional em relação ao recebimento dos valores de faturamentos à vista de clientes de importação? Diante disso, o principal objetivo é desenvolver uma alternativa de melhoria contínua no setor de contas a receber em relação à inadimplência nos processos de importação e exportação e também, analisar alternativas que possam diminuir o trabalho operacionalizado na área de conta a receber em relação ao recebimento dos valores à vista referente aos processos de importação em uma empresa do setor portuário. A metodologia utilizada para desenvolvimento do presente estudo foi com base em uma revisão da literatura, através de sites, livros e revistas relacionados com a área de Engenharia de Produção, mais diretamente, à Gestão de Operações também relacionados à área portuária com base em vários autores, dentre eles Batalha (200), Erthal (2016) e Paladini (2004). Ainda, o estudo tem natureza de pesquisa aplicada, pois busca a análise de um problema específico, e com abordagem quantitativa, pois a interpretação dos dados será elaborada a partir de análise de dados numéricos, em relação ao objetivo. O mesmo caracteriza-se, também, como uma pesquisa exploratória descritiva, pois

<sup>1</sup> Sinergia, anacarolina.santos@msn.com.br

<sup>2</sup> UFPR, dmilnitz@gmail.com

busca a maior compreensão com o problema do estudo, utilizando como método o estudo de caso, buscando o conhecimento por meio dos aspectos coletados. Após a implantação das melhorias sugeridas e verificação da eficácia das medidas tomadas em relação à cobrança dos inadimplentes, pode-se identificar uma redução considerável em relação ao índice de inadimplência e, levando em consideração o recebimento de processos de importação à vista, o novo fluxograma proposto contribuirá para a redução do tempo de processo manual e, conseqüentemente, otimização do tempo das pessoas que estão envolvidas no processo, diariamente. Neste estudo de caso, verificou-se que a aplicação das ferramentas da qualidade pode auxiliar as empresas na identificação de problemas, na identificação das causas e no planejamento para, então, eliminar os entraves ou pelo menos, minimizá-los.

**PALAVRAS-CHAVE:** Cobrança inadimplentes, Gestão da qualidade, Melhoria Contínua