

APLICAÇÃO DOS DIAGRAMAS DE ISHIKAWA E PARETO PARA ANÁLISE DE NÃO CONFORMIDADES EM UMA EMPRESA DE PROCESSAMENTO DE AÇO E CALDEIRARIA EM CAMPOS DOS GOYTACAZES

Everton Penna², ***Maria Eugenia S.S. Vasconcelos***¹, ***Bruna Gomes***²,
Sulaine Guimarães²

(1) Pesquisadora do Laboratório de Gestão da Qualidade – LAGESQ/NEGEP/ISECENSA, Institutos Superiores de Ensino do CENSA – ISECENSA, Rua Salvador Correa, 139, Centro, Campos dos Goytacazes, RJ, Brasil; (2) Acadêmicos do curso de Engenharia de Produção do ISECENSA.

Os custos em uma empresa, provenientes de não conformidades, acarretam uma perda de competitividade no mercado, de confiabilidade dos seus produtos e processos. No cenário atual de ampla concorrência, é necessário que as organizações mantenham seus processos de produção eficiente e eficazes, com qualidade, com custos de falhas menores, visando sempre a melhoria contínua. A pesquisa realizada tem como objetivo o levantamento, identificação e monitoramento das principais causas de não conformidades em um processo produtivo de uma empresa do segmento Aço e Caldeiraria, localizada no Norte Fluminense. Durante o período de 6 meses, foram identificadas pelo setor de Gestão da Qualidade 37 não conformidades relacionadas a produtos e processos. Mediante da aplicação dos diagramas de Ishikawa e de Pareto foi possível constatar que 54,05% dos problemas de não atendimento aos requisitos internos foram decorrentes de mão-de-obra; 21,62% referente aos métodos utilizados; 16,22% causas relacionadas às máquinas e apenas 8,11% a materiais. Portanto, como 80% dos problemas evidenciados são relacionados a pessoas e métodos, como tratativa sugere-se a realização de treinamentos dos colaboradores em suas atividades, revisão das instruções de trabalho visando a redução das falhas operacionais encontradas. Conclui-se que através do estudo de caso realizado, aplicando as ferramentas da qualidade, foi possível a identificação, priorização e proposta de ação corretiva para redução das não conformidades.

Palavras-chave: não conformidade, diagrama de Ishikawa, diagrama de Pareto.