Padronização do Processo Produtivo

Elisangela Gonçalves dos Santos[1] (PG)* elisa_gsantos@hotmail.com, Raimundo Márcio Mota de Castro[1] (PQ)

[1]Universidade Estadual de Goiás – Campus Senador Canedo – Pós-graduação Lato Sensu em Gestão Estratégica em Logística

Resumo: *O tema padronização, que é a uniformização tanto de serviços quanto de processos, ou ainda de produtos, é um assunto bastante discutido atualmente nas organizações que se voltam para a padronização, buscando a redução de falhas, minimizando erros e retrabalho. Neste contexto objetiva-se evidenciar a necessidade de padrões que representem a melhor forma de execução de uma atividade, ação ou processo, sendo considerada também de maneira importante que esta execução seja a mais segura, mais rápida e também mais confiável para que se possa garantir qualidade. Sendo assim, a fundamentação teórica apresentada pelos autores Nigel (2009) e Martins (2005) subsidiam as respostas que surgem sobre o assunto padronização das operações em busca de melhoria contínua. A pesquisa será realizada in loco baseando-se em observações, acompanhamento das operações de tratamento e distribuição da carga, desde a chegada ao centralizador CTCE – Centro de Tratamento de Cartas e Encomendas até as unidades de distribuição CDD – Centro de Distribuição Domiciliária e CEE – Centro de Entrega de Encomendas. O registro das visitas realizadas in loco será através de fotos. O levantamento de dados, constantes nos sistemas de gestão da carga, e o controle dos índices operacionais, são resultados que servirão para compor a argumentação de que é indispensável padronizar para que as organizações alcancem um nível desejável de qualidade, quer seja em serviços ou processos e, conscientizem-se da necessidade de melhorias contínuas.*

Palavras-chave: Padronização. Qualidade Operacional. Melhoria Contínua

Introdução

Diante de um cenário globalizado, faz-se necessário que indústrias ou empresas dos mais diversos ramos busquem a padronização de seus serviços, tanto na produção quanto na operação. Em agosto de 2018 iniciamos a pesquisa em uma empresa pública, atuante no mercado de distribuição de cartas e encomendas buscando verificar se a padronização é necessária para o atendimento à qualidade dos serviços prestados.

As organizações entendem a necessidade de padronização de processos operacionais como um meio de chegar à qualidade exigida por seus clientes, sendo assim a pesquisa ressalta a forma como as melhorias são implantadas e os resultados esperados, seja a longo prazo ou não, Nigel (2009, p. 577) destaca que "o melhoramento contínuo [...] favorece a adaptabilidade, o trabalho em grupo e a atenção aos detalhes".

Em várias empresas percebe-se dentre a equipe que o usual é o conhecimento tácito, que é o conhecimento que não é formalizado, baseado apenas em crenças, costumes, percepções. Diante desta perspectiva a gestão do conhecimento se faz primordial, segundo Nigel (2009, p.666) "[...] o conhecimento está no centro dos processos que agregam valor"; Com esta pesquisa, após acompanhar os processos produtivos operacionais da empresa, identificando os possíveis gargalos gerados nas operações de tratamento e distribuição da carga, é possível apresentar a necessidade de padronização dos processos produtivos como forma de eliminar estes gargalos, corrigir as falhas e implementar as possíveis melhorias. Pois somente conhecimento comum, gerado por ações rotineiras, tradicionais é bastante para aumentar a produtividade de forma a garantir a qualidade operacional e o atendimento aos clientes.

Nota-se que a necessidade da criação de padrões nos processos produtivos evidencia que a padronização é vital quando se busca a qualidade operacional, a qualidade nos serviços prestados e o atendimento ao cliente, neste sentido busca-se responder a seguinte indagação: qual a necessidade de padronização dos processos operacionais, de forma a atingir a qualidade operacional? Portanto, como objetivo geral busca-se analisar a necessidade de padronização dos processos operacionais, de forma a atingir a qualidade operacional.

Material e Métodos

Esta pesquisa será realizada tanto *in loco*, acompanhamento das diversas operações, de tratamento e distribuição, desde a chegada da carga no centralizador CTCE – Centro de Tratamento de Cartas e Encomendas até às unidades

descentralizadas, que são: CDD – Centro de Distribuição Domiciliária e CEE – Centro de Entrega de Encomendas. E também nos diversos sistemas de gerenciamento da carga e controle dos índices operacionais.

Serão utilizadas ferramentas de gestão inerentes à área operacional da empresa citada, tais sistemas de acompanhamento da carga possibilitam a verificação da qualidade tanto operacional quanto da distribuição. Os resultados apresentados podem ser visualizados através dos índices de qualidade operacional.

Serão acompanhadas as operações de tratamento da carga, distribuição e encaminhamento, verificando em cada ponto como as atividades que seguem o padrão implantado pela empresa surtem efeito e, quais operações e procedimentos podem ser melhorados, de forma a atingir um melhor desempenho. Será possível também verificar os sistemas internos da área de operações, os quais apontam os indicadores de qualidade operacional.

A padronização das operações traz também a necessidade de arranjo físico ou *layout* pois a melhoria advinda de uma unificação dos processos é a diminuição de tempos improdutivos.

> Na elaboração de um *layout*, algumas considerações práticas devem ser feitas inicialmente, por exemplo**, planejar o todo** e depois as partes e **planejar o ideal** e depois o prático. [...] inicia-se o layout com uma visão global, que será detalhada, posteriormente. [...] este deve ser reformulado sempre que necessário. (MARTINS, 2009, p. 137).

Como a empresa alvo desta pesquisa trabalha com volume de carga relevante, sendo que a unidade instalada em Aparecida de Goiânia é centralizadora no estado de Goiás, é fundamental um arranjo ideal no layout de maneira que a movimentação interna de carga seja minimizada, diminuindo assim o percentual de encaminhamento errado de carga. A unidade pesquisada recebe carga de outros estados, interior e região metropolitana e, também realiza expedição, de maneira idem (para outros estados, interior, e região metropolitana), então existe a necessidade de criação de *layout's* móveis, que não sejam fixos, os quais são montados e desmontados conforme a necessidade apresentada e seguindo o cronograma das linhas de transporte, e também um padrão.

Resultados e Discussão

A padronização de processos nas organizações é a ferramenta essencial para a qualidade nas operações. Em um cenário competitivo, as organizações se veem obrigadas a buscar a padronização de forma a garantir a eficiência de seus processos e, garantir resultados eficazes aos seus clientes e/ou fornecedores.

Atividades planejadas e controladas previnem falhas na operação, sendo também possível a recuperação das falhas. E, nesta abordagem, é necessário a melhoria contínua dos processos. Nas organizações, este processo de melhoria contínua envolve todos – administradores e trabalhadores.

> No melhoramento contínuo, não é taxa de melhoramento que é importante, é o *momentum* de melhoramento. Não importa se melhoramentos sucessivos são pequenos, o que de fato importa é que a cada mês (ou semana, ou trimestre, ou qualquer que seja o período adequado) algum melhoramento tenha de fato ocorrido. (NIGEL, 2009, p. 575).

Considerações Finais

Diante do exposto, a padronização de processos deve ser baseada no melhoramento contínuo, pois a operação sempre poderá ser melhorada. Cabe a cada organização determinar de que forma irá implementar melhorias nos processos e, de que forma estas melhorias serão acompanhadas.

Observa-se que, na busca pela qualidade, a padronização somente será devidamente inserida nos processos se forem implementadas ações voltadas para conscientização da equipe. E, é necessário que estas ações sejam compatíveis com os valores organizacionais. Ainda sobre a cultura da empresa, segundo Martins (2009, p 504) “[...] a qualidade é uma finalidade da empresa: deve ser consenso que é preciso existir qualidade em todos os aspectos da empresa, e não apenas no produto final”.

Referências

MARTINS, Petrônio Garcia; LAUGENI, Fernando P. **Administração da Produção.** São Paulo: Saraiva, 2005.

NIGEL, Slack; CHAMBERS, Stuart; JOHNSTON, Robert. **Administração da Produção.** São Paulo: Atlas, 2009