

9º ENTEC – Encontro de Tecnologia: 23 a 28 de novembro de 2015**PROJETO DE CONSULTORIA EMPRESARIAL**

Cendy Venancio de Resende¹; Fabiana Roberta Santos²; Isabelle Bisinoto Alves da Silva³, Roberto Saito⁴; Yago Vieira Castanheira⁵; Wagner Cardoso⁶; ^{1,2,3,4,5,6}
Universidade de Uberaba
isabellebisinoto@hotmail.com e wagner.cardoso@uniube.br

Resumo

Este artigo científico traz a fundamentação teórica sobre principais áreas envolvidas em uma consultoria que será realizada em certa empresa de Uberaba-MG, teoria essa buscada em renomadas referências bibliográficas para que ao fim do trabalho, ele possa ser executado e concluído da melhor maneira possível. Serão citadas diversas ferramentas para auxiliar os consultores na análise e implantação de melhorias à empresa. As três áreas abordadas são Qualidade, Produção e Marketing, considerando o fato de que essas são áreas extremamente importantes para uma empresa. As ferramentas da qualidade auxiliam na resolução de problemas e melhorias, Produção trás teorias sobre processo produtivo, Planejamento e Controle de Produção (PCP), por último Marketing, que ajuda a atingir o mercado alvo da empresa. É muito importante que o consultor tenha esse conhecimento prévio das áreas e principalmente do processo da empresa, para que o seu trabalho seja realizado de forma concreta e com qualidade. Como parte de um trabalho de consultoria, esse artigo traz a base teórica para realização da consultoria. As etapas futuras do trabalho, referentes à análise e solução de problemas como também ao processo de melhorias serão baseadas na

conceituação teórica presente nesse artigo, que foi pesquisada e buscada em autores importantes.

Palavras-chave: Qualidade. Produção. Planejamento e Controle da Produção. Marketing.

1 Introdução

De acordo com o SEBRAE, a Consultoria Técnica e Empresarial é tipo de prestação de serviço, realizada por um profissional habilitado, que por meio de diagnósticos e ferramentas específicas, é capaz de atender às necessidades das empresas ou das pessoas físicas, em relação aos seus processos de tomada de decisão, identificando soluções para seus problemas, com base no conhecimento por ele adquirido.

2 Qualidade**2.1 Conceituação teórica**

De acordo com Carvalho e Paladini (2012), a qualidade é a habilidade de um conjunto de características de um produto, processo ou sistema em atender aos requisitos dos clientes e de qualquer outra parte interessada. Outros conceitos de qualidade segundo alguns autores:

ENTECC – Encontro de Tecnologia: 23 a 28 de novembro de 2015

www.uniube.br/entec - UNIUBE Campus Aeroporto – Uberaba/MG

9º ENTEC – Encontro de Tecnologia: 23 a 28 de novembro de 2015

"Qualidade é ausência de deficiências".
(JURAN, 1992, p.9)

"Qualidade é a conformidade do produto às suas especificações" (CROSBY, 1986, p. 31).

2.2 Ferramentas da Qualidade

2.2.1 Diagrama de causa e efeito ou diagrama de Ishikawa (espinha de peixe)

O diagrama de causa e efeito foi criado por Kaoru Ishikawa na década de 1940, e é utilizado como ferramenta da qualidade na identificação eficiente das causas e dos efeitos dos problemas organizacionais. Sua estrutura é baseada em uma "espinha de peixe" que contém o efeito principal e em cada ramificação as causas (problemas) que geram o efeito. Este diagrama e sua aplicação estão fundamentos em seis fatores:

1. Máquina (MQ): aspectos relacionados a máquinas, acessórios, dispositivos, instalações e ferramentas.
2. Método (MT): roteiro de fabricação, procedimentos e rotinas.
3. Material (MP): Matéria-prima, insumos, etc.
4. Mão-de-obra (MO): pessoas e recursos que interferem nos processos.
5. Medida (ME): processos de aferição e calibração dos instrumentos de medição.

6. Meio Ambiente (MA): aspectos ambientais que podem interferir nos processos.

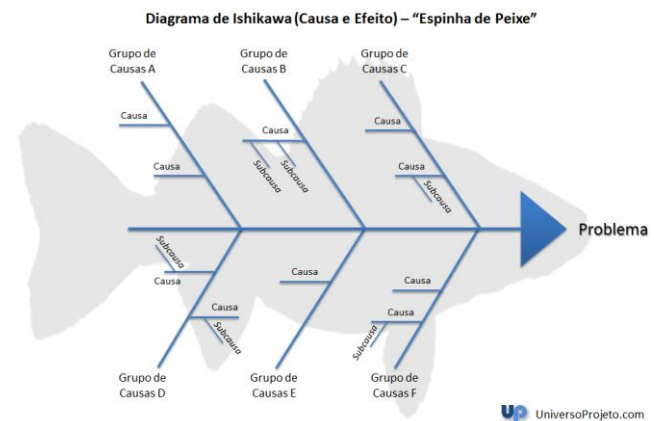


Figura 01: Modelo Diagrama de Ishikawa

2.2.2 PDCA

O método PDCA nada mais é do que uma forma de exercer o controle dos processos. Controle de Processo é a essência do gerenciamento em todos os níveis hierárquicos da empresa (Campos, 2004 p. 19).

P-Plan (planejar): Fase inicial do processo, consiste em planejar metas, objetivos métodos e os recursos necessários. É o primeiro passo para realizar o restante do ciclo, ou seja, é a diretriz de controle.

D-Do (fazer): Realizar o que foi planejado, obedecendo o que foi estabelecido etapa anterior.

ENTEC – Encontro de Tecnologia: 23 a 28 de novembro de 2015

9º ENTEC – Encontro de Tecnologia: 23 a 28 de novembro de 2015

C-Check(verificar): Essa etapa consiste em verificar se o que foi feito está de acordo com o resultado que era esperado de acordo com o planejamento, os efeitos resultantes das atividades.

A-Act(agir): Nesta etapa ocorre a correção das não conformidades que por ventura aparecerem durante a fase anterior, analisando em qual fase o problema surgiu. É muito importante para se obter bons resultados.

3. Produção

3.1 Histórico

De acordo com CUSTODIO (2015) desde a antiguidade o homem trabalha para gerar algo novo, as primeiras ferramentas usadas para atender suas necessidades foram artesanais, e com o passar do tempo suas técnicas de criação foram aprimorando-se, utilizando sua mão de obra e os recursos presentes para a realização de diversas tarefas.

3.2 PCP: Planejamento e Controle da Produção

O planejamento e o controle da produção (PCP) segundo CUSTODIO (2015) atua nas estratégias para a garantia do cumprimento dos prazos com a otimização do uso dos recursos disponíveis, o PCP é responsável pela administração do fluxo de materiais, informações e programação da capacidade de produção da empresa, sendo

que suas decisões são determinantes quanto à cronologia de compras e usualmente utiliza os dados do roteiro de fabricação para planejar a utilização das máquinas e o balanceamento dos operadores.

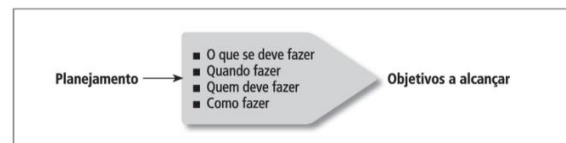


Figura 06: Método de Planejamento do PCP

3.3 5s

Segundo CUSTODIO, (2015, p.66-67) 5S é um programa de organização e produtividade que surgiu no Japão após a Segunda Guerra Mundial, que nada mais é do que um grupo de ações iniciadas em japonês com a letra S.

3.3.1 Seiri (Senso de utilização)

Separar o útil do inútil. Delimitando áreas para colocação desses objetos, materiais, ferramentas, etc. evitando o descarte.

3.3.2 Seiton (Senso de organização)

Deixar organizado no ambiente de trabalho, os materiais que realmente são necessários para realização da atividade.

3.3.3 Seiso (Senso de Limpeza)

ENTEC – Encontro de Tecnologia: 23 a 28 de novembro de 2015

9º ENTEC – Encontro de Tecnologia: 23 a 28 de novembro de 2015

Além de deixar tudo limpo e manter, é preciso que o ambiente pareça realmente limpo.

3.3.4 *Seiketsu (Senso de padronização)*

São elaborados padrões para a realização de manutenção na organização e limpeza. Tudo deve ser definido e identificado.

3.3.5 *Shitsuke (Senso de disciplina)*

Não reunir e acumular materiais desnecessários para realização da atividade. Deixar cada coisa em seu devido lugar e manter a organização e limpeza do local, gerando assim um espaço maior para as operações, além de reduzir o desperdício de tempo na procura de material.

4. Marketing

4.1 *O que é Marketing?*

O Marketing envolve na identificação e na satisfação das necessidades dos clientes e sociais. A American Marketing Association, tem a seguinte definição: “O Marketing é uma função organizacional e um conjunto de processos que envolve a criação, a comunicação e entrega de valor para os clientes, bem como a administração do relacionamento com eles”. O objetivo do marketing é tornar supérfluo o esforço de venda, no qual se torna necessário conhecer e entender o cliente tão bem que o produto ou os serviços seja adequado a ele.

4.2 *A que se aplica o Marketing?*

Segundo KOTLER, (2006, P. 6) os gerentes de marketing envolvem-se no marketing de bens, serviços, eventos, experiências, pessoas, lugares, propriedades, organizações, informações e ideias.

4.3 Ferramentas do Marketing

4.3.1 *Benchmarking*

Para Spendolini (1993, p. 10), o benchmarking pode ser definido como “um processo contínuo e sistemático para avaliar produtos, serviços e processo de trabalho de organizações que são reconhecidas como representantes das melhores práticas, com a finalidade de melhoria organizacional”.

5. Conclusão

Para que uma pessoa ou grupo possa realizar uma boa consultoria em qualquer organização, antes necessita-se de uma boa base de conhecimento, conhecer as ferramentas e as teorias são a chave do sucesso, para que ela seja feita da melhor forma possível.

Por isso o relatório científico apresentado trás a teoria de principais autores e sites, onde buscamos referências para posterior aplicação das ferramentas, a fim de ao final do trabalho atender todas as necessidades da empresa.

6. REFERENCIAS

ENTECC – Encontro de Tecnologia: 23 a 28 de novembro de 2015

9º ENTEC – Encontro de Tecnologia: 23 a 28 de novembro de 2015

Análise SWOT. Disponível em: <http://www.marketingteacher.com/analise-swtot/>. Acesso em: 10 set. 15.

BOND, M. T., BUSSE, A., PUSTILNICK, R. **Qualidade Total.** Intersaberes.

CAMPOS, Vicente Campos. **Controle da qualidade total: no estilo Japonês.** 4. ed. Belo Horizonte: Bloch, 1992.

CARVALHO, M. M.; PALADINI, E. P. **Gestão da Qualidade: teoria e casos uma proposta teórico-metológica.** Rio de Janeiro: Campus/Elsevier; 2012.

CHIAVENATO, I. **Gestão da Produção.** Barueri: Manole, 2014

CROSBY, Philip B. **Qualidade é investimento.** Rio de Janeiro: José Olympio, 1986.

CUSTODIO, M. F. **Gestão da Qualidade e Produtividade.** São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015.

FEIGENBAUM, A. V. **Controle da qualidade total.** São Paulo: Makron Books, 1994.

JURAN, J. M. **Controle da qualidade handbook.** Vol. VI. São Paulo: Makron Books, 1992.

KOTLER, P., KELLER, K. L., **Administração de Marketing.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

ENTEC – Encontro de Tecnologia: 23 a 28 de novembro de 2015

www.uniube.br/entec - UNIUBE Campus Aeroporto – Uberaba/MG