

BRAINSTORMING: como subsídio para aplicação do diagrama de Ishikawa e 5w2h na empresa ROOMTEK USINAGEM na cidade de Três Lagoas no ano de 2015

Eder Carlos

Graduando em tecnologia em logística
Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

Frederico Almeida

Graduando em tecnologia em logística
Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

Valteir Marques

Graduando em tecnologia em logística
Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

Ninna Rafaella Lima Baratta Monteiro

Docente pelas Faculdades Integradas de Três Lagoas- FITL/AEMS

Carlos Augusto Serra da Costa

Docente das Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

RESUMO

O almoxarifado é um setor fundamental na cadeia de suprimentos que carece de organização e eficiente controle dos materiais nele armazenados. O setor de almoxarifado da empresa ROOMTEK-USINAGEM necessita de um controle e organização para que ofereça qualidade nas atividades realizadas. Diante disso o estudo tem por objetivo oferecer melhorias para que essa qualidade seja alcançada. Esses resultados poderão ser alcançados através de ferramentas que através de seus métodos indicam as decisões e iniciativas a serem tomadas para o atingimento das metas, serão utilizadas ferramentas importante de qualidade como diagrama de Ishikawa e 5w2h, porém esses métodos necessitam de informações que serão coletadas através de uma tempestade de ideias conhecidas como brainstorming, onde serão ouvidas todas as opiniões para serem classificadas no diagrama e elaborar o plano de ação através do 5w2h. Diante do plano de ação elaborado será possível ter a visibilidade de quais medidas tomarem para serem solucionados os gargalos das atividades de almoxarifado. Com o plano de ação elaborado e posto em pratica poderá elevar a confiabilidade do setor, possibilitar a empresa melhor controle dos seus recursos e principalmente redução e eliminação de gastos desnecessários.

PALAVRAS-CHAVE: Brainstorming; Qualidade-5w2h; Diagrama de Ishikawa.

INTRODUÇÃO

Atualmente se vive em mundo intensamente competitivo, cheio de disputas por um espaço melhor na vida dos clientes. Diante dessa concorrência fortíssima é

necessário oferecer algo que vá além do produto em si, se faz necessário que haja vantagens que agreguem ao produto e processo vantagens competitivas, sendo a principal delas a qualidade.

Qualidade não se diz respeito a um produto ou serviço perfeito, mas que esteja nas condições ideais que satisfaçam as necessidades do cliente final. Porém para que seja aplicada essa qualidade no processo e no produto é necessário o uso ferramentas de qualidade que proporcionam o atingimento das metas de qualidade. Existem no mercado diversos tipos de ferramentas com 5 s', Ciclo PDCA e diagrama de Ishikawa.com intuito de melhorar a atividade de logística e de almoxarifado na empresa R.F. R COMÉRCIO E SERVIÇOS DE USINAGEM serão feitos uso de três processos brainstorming, diagrama de Ishikawa e 5h2h.

Essas ferramentas agiram para saber de fato onde está o problema e quais medidas tomar que esses problemas sejam solucionados. O brainstorming será utilizado no recolhimento de opiniões de colaboradores relacionados direto e indiretamente a essas áreas, de acordo com essas opiniões de melhorias será feito o diagrama para saber o que pode ser melhorado método, máquina, meio ambiente, mão de obra. Com a visualização do problema realizado a aplicação do 5h2h para oferecer a solução do problema, mostrando detalhadamente todas as etapas do processo de implantação das melhorias.

Com isso poderá mudar totalmente o cenário dessas áreas da empresa, que antes era um gargalo e causador de prejuízos, passará a ser uma ferramenta competitiva e de redução de custos.

1 REFERENCIAL TEÓRICO

1.1 Brainstorming

Brainstorming é um termo da língua inglesa que reúne duas palavras: “BRAIN” (cérebro, intelecto) e “STORMING” (tempestade), significado tempestade cerebral ou tempestade de ideias. E traduzida para língua portuguesa, podemos resumir em outra palavra “debate”.

O brainstorming tem a ver com uma abordagem descontraída e informal para resolver problemas. Ele encoraja as pessoas a falarem às ideias que vem a sua mente, mesmo que a princípio possam parecer um tanto estúpidas. Aliás, quando se realiza uma sessão dessas, inicialmente não existe certo e errado, o importante é falar o que elas pensam sobre determinada situação (STUANI, 2014).

O brainstorming poderá ser aplicado em várias áreas de uma Empresa, como exemplo a área de Recursos Humanos (RH), pois com a aplicação desta técnica as empresas podem resolver problemas específicos, desenvolver novas ideias ou projetos, sendo esta aplicada através de grupo dinâmico.

Esse recurso pode ser utilizado para qualquer tema. Nos trabalhos que pratico em áreas estratégicas, por exemplo, levo o grupo a visualizar o futuro e trazer para o presente tudo que for possível. São interessantes as visões que afloram e como tais visões lhes demonstram os desvios das rotas iniciais ou novas rotas que ainda estavam encobertas. Na área de Recursos Humanos, por exemplo, a abordagem por valores humanos permite a descoberta de atos muito simples com resultados ótimos para a autoestima dos colaboradores' (STUANI, 2015).

No setor empresarial este método que conhecemos como brainstorming possibilita as empresas diante de problemas e gargalos encontrados no processo a ouvirem envolvidos no setor a opinarem aleatoriamente sobre o que poderá ser melhorado e diante de uma chuva de palpites poderá ser encontrado o problema e a solução para ele.

Esta técnica pode ser usada para obter a participação de um determinado grupo de pessoas, num processo de identificação de potenciais alternativas de soluções para um problema, dentro do contexto de qualidade (defasagem entre o que se quer e o que se tem).

E durante a reunião da equipe para desenvolvimento para melhorar o resultado, devem ter cuidados para que os melhores resultados sejam alcançados.

2.2 Diagrama De Ishikawa

Atualmente o mundo empresarial vive constantes avanços e na incessante busca de diferenciais que tragam vantagens competitivas diante de inúmeros concorrentes, porém esse avanço já ocorre há muitos anos atrás, em 1943 Kaoru Ishikawa criou um diagrama em formato de espinha de peixe, essa ferramenta é

uma das 7 ferramentas da qualidade, no qual tem o objetivo de identificar as causas da ocorrência de um determinado problema. Esse diagrama também é conhecido com diagrama 6M, espinha de peixe e diagrama de causa e efeito.

Segundo (BASTIANI, 2012) “. Na prática, o Diagrama de Ishikawa é uma ferramenta prática, muito utilizada para realizar análise de causa em **avaliação** de não **conformidades**.

O diagrama de Ishikawa considera seis tipos diferentes de causas, que são: o método (utilizado para executar o trabalho), a máquina (que pode ser a falta de manutenção ou operação errada da mesma), a medida (as decisões sobre o processo), o meio ambiente (qualidade ou não do ambiente corporativo), a mão-de-obra (refere-se ao nível de qualificação do executor do processo) e o material (baixo nível de qualidade da matéria prima usada no processo).

Portanto a aplicação eficaz do diagrama pode possibilitar soluções de diversos gargalos que ocorrem no processo, possibilitando a realização das atividades produtivas ou de prestação de serviços sejam realizadas com qualidade e que atinjam a satisfação dos clientes.

2.3 Plano De Ação 5w2h

O mercado vive a busca de soluções de problemas e em vários aplica a esses problemas ferramentas de qualidade e outros indicadores para ser encontrado o gargalo e o plano de ação a ser elaborado para sua resolução. O 5W2H possibilita a gestão empresarial uma visualização clara das etapas e de todas as tarefas que serão realizadas no plano de ação elaborado.

A sigla 5W2H são termos em inglês que descrevem as etapas do processo, o significado 5W é WHAT- o que será feito, WHY-por que será feito, WHERE-onde será feito, WHEN-quando será feito e WHO- por quem será feito. O 2H é as etapas HOW-como será feito, HOW MUCH-quanto custará fazer (PERIARD, 2009).

O **5W2H**, basicamente, é um checklist de determinadas atividades que precisam ser desenvolvidas com o máximo de clareza possível por parte dos colaboradores da empresa. Ele funciona como um mapeamento destas atividades, onde ficará estabelecido o que será feito, quem fará o quê, em qual período de tempo, em qual área da empresa e todos os motivos pelos quais esta atividade deve ser feita. (PERIARD, 2009).

É observado nesta ferramenta é que sua estrutura de certa forma com a velha máxima “dividir para conquistar”, já que o mesmo detalha e subdivide o planejamento de várias etapas, e conseqüente, facilitando a sistematização e a execução de ideias.

E a praticidade desta ferramenta e o fácil entendimento que a ferramenta proporciona são as suas principais vantagens, pois a sua simplicidade e eficiência de sua metodologia, ajudam os administradores a terem um maior controle sobre as atividades de seus colaboradores estão desempenhando.

3 METODOLOGIA

A pesquisa se desenvolveu através de uma pesquisa quantitativa com coleta de dados no qual foram traduzidas e analisadas e classificadas para prosseguimento do trabalho realizado.

O Trabalho foi realizado através uma pesquisa descritiva expõe características de determinada população, podendo estabelecer correlações entre variáveis a fim de definir sua natureza. Não se preocupa em explicar fenômenos que descreve, embora possa ser usado como base para tal explicação. Descrevendo assim todo o processo da pesquisa realizada.

A pesquisa descritiva tem como objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno. Demonstrem-se como aquelas que visam estudar as características de um determinado grupo. (GIL, 2002).

O método exploratório foi realizado com objetivo de familiar com o problema apresentado, onde foram entrevistadas pessoas que tiveram experiências praticas com o problema apresentado.

A pesquisa explicativa teve como objetivo uma compreensão maior dos problemas apresentados, entender o porquê ocorreram e ocorrem em determinado setor da empresa.

Foram utilizados estudos bibliográficos um embasamento maior dos conceitos apresentados, essa pesquisa se deu através de livros e artigos publicados em sites na internet.

Refere-se a um estudo empírico que investiga um fenômeno atual dentro do seu contexto de realidade, quando as fronteiras entre fenômeno e contexto não são claramente, definida e no qual são utilizadas várias fontes de evidência (YIN, 1981).

O estudo de caso foi feito em uma empresa da cidade de TRÊS LAGOAS e teve o objetivo de visualizar claramente assuntos teóricos sendo colocados em pratica e viver como é a realidade dessa aplicação

4 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A ROOMTEK USINAGEM é empresa especializada em manutenção industrial mecânica, elétrica, esta no mercado desde 2008 situada na cidade de Três Lagoas-MS é uma empresa de pequeno porte possuindo em media 70 funcionários diretos. A empresa tem seus principais clientes grandes empresas situadas na cidade local e em outros estados do país, de diversos setores.

A empresa tem a missão de oferecer a prestação de serviço na área industrial atendendo aos requisitos da qualidade, segurança do trabalho e meio ambiente, através de profissionais qualificados e assegurando a satisfação de nosso cliente em todo processo de atendimento.

A visão e de que ser a empresa referencia em segurança, qualidade em serviços e relacionamento com clientes. Com forte atuação no mercado nacional.

A politica de qualidade mostra o interesse em prover ao mercado soluções industriais e serviços de qualidade e precisão, atendimento aos requisitos do cliente, legais e outros relacionados ao meio ambiente e a segurança e saúde ocupacional, promovendo a melhora continua nos processos.

5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Diante do processo de brainstorming com colaboradores ligados diretamente e indiretamente ao Almoxarifado, pode se obter diversas opiniões sobre ações que possam trazer melhorias ao funcionamento do setor. Das opiniões apresentadas pelos cinco funcionários entrevistados grande parte delas estava interligadas devido o problema ser causado por agente em comum, a organização, layout do espaço e sistema de controle de estoque.

As sugestões de melhorias apresentadas estavam elas ligadas a um principal fator, a organização do espaço físico. Essa organização se estende ao layout interferindo no sistema de gerenciamento e nas condições oferecidas ao funcionário do setor. A organização é o passo principal de uma gestão de estoque eficiente.

O princípio de organização é um dos elementos básicos de varias ferramentas de qualidade, a exemplo o 5's. As informações coletadas foram classificadas de acordo o diagrama de Ishikawa no qual apresenta diversas classificações para ser encontrado o problema apresentado. Diante das opiniões os gargalos podem ser classificados como causa de meio ambiente e métodos.

Diante desses resultados e com a identificação do problema principal do processo se é possível à elaboração de plano de ação para encontrar a melhor forma de se resolver esse gargalo sem que traga a empresa altos investimentos e gastos desnecessários. Com a solução desse problema outros menores serão mais fáceis de serem resolvidos. O estoque é uma ferramenta competitiva que reduz custos e aumento os níveis de produtividade da empresa, aumentando o nível de confiabilidade diante dos clientes.

6 PROPOSTAS DE MELHORIAS

Diante dos resultados apresentados e sua classificação de acordo com os conceitos do diagrama de Ishikawa se é possível visualizar pontos que podem ser melhorados. O plano de ação para sugerir a empresa correção das falhas apresentadas será feito de acordo com os conceitos da ferramenta 5w2h.

A proposta de melhoria tem como objetivo a melhora na parte de organização e gerenciamento dos materiais em estoque. Com as opiniões colhidas com colaboradores ligados ao almoxarifado e o que pode ser observado por quem está presente diariamente no setor é que vários pontos a serem corrigidos estão em torno da organização inconsistente.

Diante disso e do que é observado em gestões de estoque e almoxarifado eficientes é vantajoso para empresa mantêm em estoque matérias que estejam em condições de uso e que não haja armazenados matérias inservíveis, pois estes além

de não terem mais uso acabam ocupando espaços, onde poderia ser ocupado por materiais com maior relevância.

Todo tipo de material armazenado necessita de um acondicionamento eficiente para que suas especificações e suas condições de uso sejam preservadas, não gerando custos de depreciação que geram prejuízos a empresa. Cada material tem seu acondicionamento específico para que seu uso seja o mais eficiente possível, isso faz com que gere certo investimento da empresa, entretanto são investimentos necessários para não ter desperdícios e proporcionar uma organização consistente e precisa.

Com esses dois gargalos resolvido é necessária uma visualização mais clara do estoque ativo com isso é preciso um sistema mais aplicado para gerenciar entrada, saída e o que a em estoque na empresa, no mercado a software que facilitam esse controle, porém tem taxas de autenticidade muito altas e não se viabiliza a realidade da empresa, pode ser visível à aplicação mais apuradas de planilhas de Excel com a aplicação de fórmulas que transmitam informações do giro do estoque.

O plano de ação pela ferramenta 5h2h será desenvolvido para a tentativa de implantação das melhorias que foram propostas, o plano se divide em várias partes para que sua compreensão seja mais facilitada.

6.1 Aplicação do 5w2h

O que será feito: será primeiramente feito uma avaliação geral dos itens estocados aonde será feito o mapeamento dos itens absolutos, sem uso ou valor agregado e os materiais que de uso e que estão em condições de uso. Consequente a essa etapa será feita armazenagem adequada dos itens de acordo com sua especificação e características gerais em prateleiras e palhetes, entretanto será necessária a aquisição desses artigos para armazenar corretamente todos os itens, sendo eliminado o principal gargalo identificado, a organização. Após esse processo de armazenagem será implantado um sistema de controle geral do almoxarifado que irá corresponder à entrada, saída, controle de estoque e todas as atividades relacionadas à área. Após implantação será estudado a instalação de software para controle por código de barras.

Por que será feito? Será feito com objetivo de se obter o máximo de produtividade e eficiência do setor, com principal intenção de eliminar falhas de falta de estoque, custos desnecessários e perdas por armazenagem incorreta.

Aonde será feito? Será feito nas dependências do almoxarifado e do setor operacional

Quando será feito? Em um curto prazo de 2 a 3 meses. Por quem será feito?

Pelos almoxarifes ajudantes, com influência direta de superiores.

Como será feito? Será realizada a separação e eliminação de materiais obsoletos, armazenagem correta dos materiais, implantação de uma gestão de controle eficiente.

Quanto custará? Que será possível após aprovação superior.

CONSIDERAÇÕES

O mercado atual vive em uma constante busca por inovações e melhoras em todos os processos, devido a grandes disputas por espaços no mercado. Empresas que surgem no mercado com uma cota de investimento limitado tem certa dificuldade para implantar certas melhorias devido à geração de custos. Entretanto nem todos os processos são necessários investimentos financeiros, mas sim mudanças de hábitos de gestão empresarial.

A pesquisa realizada identificou dificuldades de empresas de pequeno porte a terem uma política organizacional correta e a poderem ter maiores perspectiva de crescimento de mercado.

Diante das informações colhidas sobre o setor de almoxarifado da empresa Roomtek USINAGEM pode-se observar diversos gargalos que influenciam o processo de prestação de serviços da empresa. O problema maior identificado foi em relação à organização que afeta a criação de outras melhorias de qualidade dentro do setor.

Com esses gargalos prontamente mapeados se teve a possibilidade da criação de um plano de ação que busca a melhor forma de se atingir as metas mais rapidamente e com a menor geração de custos.

O plano proposto não se inviabiliza a realidade da empresa, porém carece de um esforço e atenção da gestão administrativa para que essas melhorias não fiquem só no papel e que as melhorias não fiquem limitada a um setor, possibilitando a empresa prestar um serviço de qualidade ao cliente.

REFERÊNCIAS

BASTIANI, Jeison Arenhart De; MARTINS, Rosemary. Diagrama de ishikawa. **Blog da qualidade**, Cornélio Procópio, jun. 2012. Disponível em: <<http://www.blogdaqualidade.com.br/diagrama-de-ishikawa>>. Acesso em: 19 nov. 2016.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002. MEIRE.

PERIARD, Gustavo. SOBRE ADMINISTRAÇÃO. **O que é o 5w2h e como ele é utilizado?** Mar. 2009. Disponível em: <<http://www.sobreadministracao.com/o-que-e-o-5w2h-e-como-ele-e-utilizado/>>. Acesso em: 20 nov. 2015

STUANI, Priscila. NEGOCIOS EM DETALHE. **Brainstorming 7 maneiras de gerar ideias criativas**. Fev. 2015. Disponível em: <<http://negocioemdetalhe.com.br/brainstorming-7-maneiras-de-gerar-ideias-criativas/>>. Acesso em: 20 nov. 2015.

YIN, K, R. **Estudo de caso: Planejamento e método**. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.