

## INTRODUÇÃO

Nos tempos de hoje, o fornecimento de um produto com qualidade não é o único diferencial no mercado, tornando-se obrigatório aos olhos dos consumidores.

A melhoria contínua é uma prática que visa conseguir os melhores resultados na qualidade, tanto em produtos ou serviços, mas para isso é necessário planejar, controlar e aperfeiçoar a qualidade. A metodologia de Análise e Solução de Problemas – MASP é estruturada de maneira a ajudar o administrador a solucionar os problemas.

No contexto está inserida uma empresa de móveis planejados que está no mercado há 6 anos, situada na cidade de Ubá/MG e trabalha com a fabricação e venda de móveis planejados e móveis convencionais para quartos. Atendendo em Ubá e região, e fora do estado como Rio de Janeiro e Espírito Santo.

Assim, este trabalho busca aplicar a metodologia MASP para identificação e análise dos problemas na empresa. Que ocorrem desde o ato da entrega até a montagem do móvel do cliente.

## METODOLOGIA

A pesquisa classifica-se como descritiva, a qual exige do investigador várias informações para o que se vai pesquisar. A pesquisa também se classifica como participante e de campo, uma vez que o pesquisador interage com os pesquisados e, com essa interação, consegue sugerir soluções após a análise durante o processo da pesquisa.

A ferramenta de estudo é o MASP, com a qual será possível avaliar os problemas sugerindo uma solução para a empresa, que é uma empresa do Polo Moveleiro de Ubá – MG, no segmento de móveis planejados e produtos estofados.

Como instrumento, foi aplicada uma observação direta participante, trata-se de um método que pode ser definido como acompanhamento presencial do processo a ser modelado. Foram utilizados dados referentes aos meses de janeiro a agosto de 2019, buscando nos relatórios de vendas as principais causas de problemas montagem.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados foram obtidos a partir da aplicação da metodologia MASP, com a qual foi possível analisar os dados da empresa para se definir o problema alvo. Após a coleta e análise dos dados mensais de problemas registrados, foi calculada a porcentagem por problemas.

Quadro 1: Tabela Problemas Registrados Mensalmente.

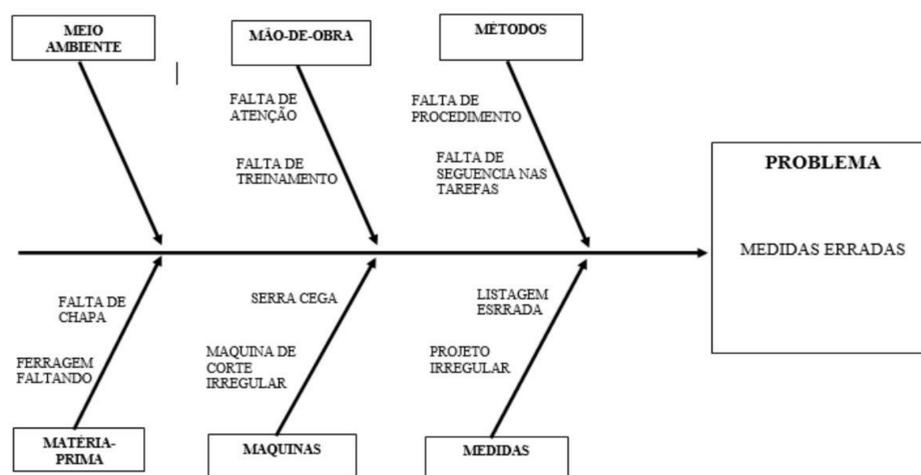
| PROBLEMAS                       | QUANTIDADE | %              |
|---------------------------------|------------|----------------|
| Problemas com vidro             | 2          | 10,00%         |
| Peças com avarias               | 4          | 20,00%         |
| Problema com acessórios         | 2          | 10,00%         |
| Medidas erradas                 | 7          | 35,00%         |
| Atraso na entrega de vidro      | 3          | 15,00%         |
| Atraso na entrega de acessórios | 2          | 10,00%         |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>20</b>  | <b>100,00%</b> |

Fonte: dados da pesquisa.

Após a análise, foi identificado um problema com maior porcentagem, o problema de “Medidas Erradas”, o qual foi registrado 07 vezes durante o período, apresentando uma porcentagem de 35% em relação ao total de problemas registrados na empresa.

Foi utilizado o diagrama de Ishikawa para análise desses problemas alvos, e a causa ou raiz dos problemas foi identificada com um brainstorming entre os envolvidos nos processos. Em cada setor foram identificadas as possíveis causas dos problemas, sugestões de melhorias e de solução do problema alvo “Medidas Erradas”. Em seguida foi montado o diagrama de Ishikawa, com as causas encontradas no brainstorming.

Figura 01: Diagrama de Ishikawa.



Fonte: dados da pesquisa.

O problema alvo foi aplicado a 5 dos 6Ms, mas não foi encontrado nada relacionado ao meio-ambiente, sendo definidas 02 raízes para cada categoria. No brainstorming, foi visto que a maior parte dos envolvidos apontava para a categoria de medidas como a raiz do problema.

Com isso, foi sugerida uma solução que consistia em aplicar o plano de ação 5w1h no setor de projetos para definir um procedimento no setor para todos os envolvidos e evitar essas causas. Com essa ferramenta, a empresa terá uma ação mais exata no setor de projetos. No planejamento, foi definido o procedimento que os projetistas do setor de projetos terão que seguir semanalmente para eliminar esse problema, a fim de que a empresa possa apresentar uma melhoria no seu processo.

Conclui-se portanto que a aplicação do 5w1h foi muito positiva. O estudo realizado possibilitou identificar que a fraqueza da empresa está relacionada à falta de atenção dos funcionários ou dos envolvidos, assim como a falta de procedimentos padronizados para os processos. A empresa deve aplicar esse procedimento no setor de projetos, mas também nos outros setores da empresa; contudo, ela deve avaliar se os funcionários estão seguindo o procedimento corretamente.

## REFERÊNCIAS

- JURAN, J.; DEFEIO, J. **Fundamentos da qualidade para líderes**. 1 ed. Porto Alegre: Bookman, 2015. 260 p.
- CAMPOS, Vicente Falconi. **Qualidade total: Padronização de empresas**. Brasil: INDG; Edição: 2°, 2014.
- CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC – Controle da qualidade total: No estilo japonês**. Brasil: FALCONI; Edição 9°, 2014.