

ORGANIZAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO DESTINADO A EXECUÇÃO DE ATIVIDADES DE ROTINAS EM UMA EMPRESA FABRICANTE E COMERCIANTE DE SERVIÇOS FOTOGRAFICOS

Ygor Geann dos Santos Leite (FAMETRO) – Ygor.geann.leite@gmail.com
Walkiria Batista Mikilis Leite (FAMETRO) - walkiriableite@gmail.com

Resumo

O espaço físico adequado para a execução de atividades corriqueiras, garante que ao longo do andamento dos processos, não aconteçam imprevistos que de maneira direta, podem contribuir para o surgimento de atrasos no processo em evidência, ou mesmo, resultando em não conformidades, como a perda de materiais e baixo rendimento na execução dos serviços solicitados, decorrendo, conseqüentemente, a insatisfação nos clientes finais. Dessa maneira, o artigo apresentará situação onde os operadores de serviços não possuem espaço adequado para realização de suas atividades, e como consequência direta, ocorrem avarias nos materiais durante a execução, bem como atrasos na conclusão dos serviços, o que resultam em um alto índice de reclamações por parte dos exigentes consumidores. A empresa pesquisada, possui um longo histórico de aceitação no mercado local, portanto, elaborar um plano de ação eficiente garantirá que sua reputação, como modelo de qualidade, seja mantida. Para tanto, o artigo contará com aplicações das técnicas da gestão da qualidade, bem como o uso de ferramentas atreladas ao levantamento de dados.

Palavras-chave: Estrutura. Processos. Organização

ORGANISATION OF THE PHYSICAL SPACE INTENDED FOR THE EXECUTION OF ROUTINE ACTIVITIES IN A COMPANY MANUFACTURER AND TRADER OF PHOTOGRAPHIC SERVICES

Abstract

The appropriate physical space for the implementation of trivial matters activities ensures that in the course of proceedings, do not happen unforeseen that in a direct way, may contribute to the emergence of delays in the process in evidence, or even resulting in non-conformity, such as the loss of materials and low yield in the execution of the requested services, consequently, the dissatisfaction of the final customers. In this way, the article will present situation where the service operators do not have adequate space for their activities, and as a direct consequence, malfunctions in the materials during the execution, as well as delays in the completion of the services, resulting in a High content of complaints by demanding consumers. The company searched, has a long history of acceptance on the local market, thus elaborating an efficient action plan will ensure that its reputation as a quality model is maintained. For this purpose, it will have applications of quality management techniques, as well as the use of tools linked to data lifting.

Keywords: Structure. Processes. Organization

1. Introdução

As padronizações na organização do espaço físico, devem ser elaboradas de acordo com o tipo de atividade que ali serão executadas, de maneira que os colaboradores não sintam dificuldades em colocar em prática, todos os procedimentos pré-definidos, para uma ação específica. De outro modo, a tendência é que as adversidades surjam ao longo processo, gerando diversos tipos de desgastes, indo desde prejudicar a saúde do colaborador por conta da ergonomia; geração de materiais danificados; e insatisfação dos consumidores por conta de atrasos ou de imperfeições no item que foi solicitado.

A empresa pesquisada, se mantém em uma posição bastante sólida no mercado local, quando comparado com seus concorrentes, parte disso, deve-se a um alto padrão de qualidade oferecidas nos produtos e serviços, que culminam em um excelente *marketing* informal. Porém, um recente ajuste no espaço físico, está a ponto de comprometer efetivamente a satisfação dos seus clientes, em relação ao seu desempenho frente a concorrência.

O ambiente destinado a organização de presentes, manuseio e impressão de fotos, organização de produtos para entrega aos clientes entre outras atividades que exigem atenção visual, não possui bancadas como suporte para a contribuição de atenção devida ao procedimento sendo executado, de maneira que os colaboradores precisam de deslocar a demais ambientes, em busca de um espaço mínimo que garanta as condições apropriadas as atividades exigidas, onde comumente, utilizam a superfície de equipamentos, podendo com essa ação de risco, causar algum tipo de avaria crítica na máquina, gerando ainda mais percalços.

Assim, utilizando-se de procedimentos aprimorados pela gestão da qualidade, o artigo buscará apresentar uma proposta de melhoria harmoniosa, utilizando-se do mesmo espaço físico, porém, como devidas alterações no *layout*. No entanto, será necessária investigação a fundo dos reais efeitos da atual conjuntura e levantamento de informações que de maneira objetiva, justifique as medidas a serem tomadas, evitando que hajam maiores incidências, tendo como objetivo geral, melhoramento efetivo do espaço para serviços.

O artigo ainda contará com o auxílio de obras que darão sustento a as demais aplicações que vierem a seguir, principalmente contando com autores especialistas na utilização de técnicas da gestão da qualidade.

2. Padronização de um espaço físico

Estruturação adequada de um espaço físico destinada para a realização de um processo, assegura que as atividades a serem postas em prática, sejam executadas da maneira mais precisa e eficaz possível, de modo que não possa ocasionar maiores contratempos relacionados a atrasos no cumprimento das tarefas e ainda, perdas expressivas de materiais devido a incoerências na utilização dos recursos disponíveis.

De acordo com Chiavenato (2005) o arranjo físico, ou ainda layout, de uma empresa ou de apenas um departamento, nada mais é do que a distribuição física de máquinas e equipamentos dentro da organização onde, através de cálculos e definições estabelecidas de acordo com o produto a ser fabricado, se organiza os mesmos para que o trabalho possa ser desenvolvido da melhor forma possível e com o menor desperdício de tempo. (FERNANDES 2013, *apud* CHIAVENATO, 2005).

Cada ramo de atividade, seja comercial ou industrial, possui um objetivo final único nas adaptações dos seus determinados espaços, sendo que ao fim, todos os investimentos devem estar diretamente relacionados ao objetivo exclusivo de qualquer organização, que é lucratividade e aumento de mercado, por esse motivo, é muito comum que segmentos opostos apresentem *layout* similares.

Em especial a uma empresa comerciante, que na maioria dos casos atua com contato direto do cliente final, seu espaço físico pode ser facilmente identificado como um cartão de visitas, que dependendo do nível de organização, o cliente escolherá se irá retornar outras vezes. Desse modo, uma sistematização adequada, atesta a satisfação cliente, não apenas no visual, mas, no comprometimento em atender claramente as especificações e demais interesses.

É importante gerenciar os aspectos físicos do ambiente como: um pacote sensorial designado a incitar respostas emocionais; um facilitador na formação do comportamento do consumidor e suficientemente eficiente para o fluxo de atividades e um diferenciador para distinguir um provedor de serviços de seus competidores, simbolizando a intenção dos segmentos de mercado para qual o serviço é destinado, e diferenciando-se daqueles que oferecem preços mais altos dos outros menos caros. Consumidores podem ser atraídos para um serviço mais caro através da avaliação dos elementos tangíveis superiores. (CAMARGO, 2009).

Portanto, as definições de estruturação do espaço físico, além de ser um recurso eficiente para manter níveis consideráveis de faturamento, assegura que seus investimentos, sejam aplicados de maneira coesa.

3. Melhoria de processo

Entende-se por processo, todas as atividades a serem executadas, que possuem um objetivo específico, tanto para a transformação de matéria prima em um produto distinto, como também para a realização de demais tipos de serviços, sendo manufaturados ou não.

Em outra definição, processo seria um grupo de tarefas interligadas logicamente, que utilizam os recursos da organização para gerar os resultados definidos, de forma a apoiar os seus objetivos. Teoricamente, a transformação que nele ocorre deve adicionar valor e criar um resultado que seja mais útil e eficaz ao recebedor acima ou abaixo da cadeia produtiva. (SCARTEZINI, 2009).

Com base nessas definições, evidencia-se que para a existência de um processo propriamente dito, algumas condições devem ser apresentadas: Espaço, Tempo, Entradas, Saídas, Objetivos e os valores finais agregados ao resultante da operação. Entender essas etapas, garante aos gestores que estes de maneira precisa poderão propor algum tipo de mudança, onde o resultante dessas ações, apresentará aos colaboradores, maneiras e recursos mais eficientes para atingir a conclusão. Este princípio, é conhecido como melhoria de processo, em muitas situações, para a visão da empresa, a aplicação de um projeto de melhoria de processo, está diretamente atrelado a redução de custo.

Ao analisar um processo, a equipe de projeto deve partir sempre da perspectiva do cliente (interno ou externo), de forma a atender às suas necessidades e preferências, ou seja, o processo começa e termina no cliente, como sugerido na abordagem derivada da filosofia do Gerenciamento da Qualidade Total (TQM). Dentro dessa linha, cada etapa do processo deve agregar valor para o cliente, caso contrário será considerado desperdício, gasto, excesso ou perda; o que representaria redução de competitividade e justificaria uma abordagem de mudança. (SCARTEZINI, 2009).

Dessa maneira, afirma-se que o gerenciamento e melhorias de um processo são fundamentais as organizações, para que consigam realizar algum tipo de adaptação, visando adequações, podendo estar estruturadas dentro de algum imprevisto que venha a ocorrer, ou mesmo implantação de novos projetos com o aproveitamento do mesmo espaço físico ou arranjos. Vale ressaltar que todas as medidas a serem aplicadas, devem ser previamente analisadas, de maneira a não gerar complicações ao andamento do processo que já está em andamento.

4. Ferramentas da Qualidade

As ferramentas da qualidade, são técnicas administrativas utilizadas para avaliar, mensurar e oferecer suporte para elaboração de propostas de soluções de diversas naturezas. As mesmas estão diretamente atreladas a gestão da qualidade, mais especificamente, a gestão da qualidade total que tem como uma de suas diretrizes, elaboração de melhoria contínua.

Na busca pela qualidade de produtos e processos, as organizações passam a utilizar uma infinidade das chamadas ferramentas da Qualidade, com o objetivo de definir, analisar, mensurar e sugerir soluções para os impasses que interferem no desempenho adequado de um processo. Estas novas propostas passam a auxiliar o empresário na tomada de decisões, pois permitem um melhor controle, além de uma visão mais detalhada e crítica dos processos. (FABRIS, 2014).

Para o atingimento dessas metas e superação de obstáculos, existem um grupo seletivo de ferramentas da qualidade, conhecidas como As sete Ferramenta da Qualidade, sendo essas as mais aplicadas para os mais variados tipos de adversidades deparados: Diagrama de Ishikawa, Gráfico de Pareto, Gráfico de dispersão, Histograma, Folhas de verificação, Cartas de controle e Fluxograma. Cada uma dessas, são utilizadas em condições específicas, e outras de uso comum, como o caso do Diagrama de Ishikawa, também conhecido diagrama de causa e efeito.

O diagrama de causa e efeito foi desenvolvido para representar as relações existentes entre um problema ou o efeito indesejável do resultado de um processo e todas as possíveis causas desse problema, atuando como um guia para a identificação da causa fundamental deste problema. Depois de definido o problema, há a necessidade de identificar todas as possíveis causas e classificá-las conforme o seu grau de importância. Esse grau deve ser estabelecido não somente com base na experiência e em impressões subjetivas, que muitas vezes podem ser errôneas, mas também com base em dados. (BEZERRA, 2012).

Apesar do Brainstorming não ser considerado uma das Sete Ferramenta da qualidade, é muito comum sua utilização atrelado ao Ishikawa, devido a sua precisão e riqueza de informações, que permitirão o surgimento de um grande número possíveis causas. Outra ferramenta bastante utilizada, é o Gráfico de Pareto, que possui o objetivo de priorizar as causas encontradas, podendo ser utilizado consequente ao Diagrama de Ishikawa, onde também, apresenta uma característica de indicador de desempenho.

Na sua base está o Princípio de Pareto que refere que um pequeno número de causas (geralmente 20%) é responsável pela maioria dos problemas (80%). É representado por barras dispostas em ordem decrescente, com a causa principal vista do lado esquerdo do diagrama, e as causas menores são mostradas em ordem decrescente ao lado direito. O que torna visivelmente clara a relação ação/benefício, ou seja, prioriza a ação que trará o melhor resultado. Cada barra representa uma causa exibindo a relevante causa com a contribuição de cada uma em relação à total. (BEZERRA, 2012).

Como suporte às ferramentas clássicas, existem as ferramentas auxiliares que de maneira objetiva, propõe uma estruturação mais sofisticada, dentre essas, destaca-se 5W2H, onde esta, baseia-se em responder sete perguntas em relação a atividade proposta: O que? Quem? Quando? Onde? Por que? Como? e Quanto? Traduzindo esses questionamentos para a língua inglesa, encontra-se o motivo do seu nome, que faz menção a letra inicial de cada palavra.

A ferramenta da qualidade 5W2H é um documento estruturado que visa apresentar as ações necessárias para a resolução de problemas. Para a sua elaboração, devem ser levantados os seguintes questionamentos: i) *What?* (O quê?); ii) *Where?* (Onde?); iii) *When?* (Quando?); iv) *Who?* (Quem?); v) *Why?* (Por quê?); vi) *How?* (Como?), e; *How Much* (quanto custa?) (GIOCONDO, 2011). De acordo com Maiczuk e Andrade Júnior (2013), a ferramenta 5W2H é empregada para assegurar e informar um conjunto de planos de ação, diagnosticar um

problema e planejar ações, de modo a facilitar o entendimento da definição de métodos, prazos, responsabilidades, objetivos e recursos. (SILVA, 2016, *apud* GIOCONDO, 2011, *apud* MAICZUK e ANDRADE, 2013).

Entre as demais ferramentas auxiliares, algumas possuem funcionamento similares, como o caso da Matriz G.U.T, que assim como o Pareto, indica a prioridade das causas a serem resolvidas, porém, utilizando valores resultando do produto entre a Gravidade, Urgência e Tendência. De outro lado, apresenta-se o FMEA como uma ferramenta de prevenção de possíveis condições adversas, que podem surgir.

Cada processo ou condições de aplicabilidade das ferramentas da qualidade, possui uma particularidade significativa, onde serão esses detalhes que informarão ao gestor responsável por conduzir a atividade de melhoria, qual melhor ferramenta é mais aplicável a situação deparada. Porém, vale destacar que esses métodos exigem um conhecimento prévio sobre suas ações resultantes, do contrário, poderão dar a impressão questionável sobre sua eficácia.

Da mesma maneira, se faz necessário, reunir o maior número possível de evidências, detalhando progressivamente quais são suas reais implicações na problemática a ser resolvida, dando uma maior concentração de fatos e veracidade a identificação do melhor método de operação.

5. Estudo de Caso

A empresa pesquisada, está localizada dentro do maior *shopping center* de Manaus, sendo uma das oito filiais espalhadas estrategicamente ao longo da cidade. Com um número considerável no atendimento de clientes ao longo do dia, evidencia-se certa precariedade no setor de serviços, onde os colaboradores não dispõem de espaço suficiente para execução padronizada de suas atividades, parte desse fato, está relacionada a recente estruturação ambiental da loja, que acabou reduzindo o espaço físico do setor apontado. A tabela a seguir, lista processos que estão vinculados a este departamento.

PROCESSO	MÉTODO
Impressão de fotos	Impressão química por meio de máquina
Recorte de fotos	Recorte manual com utilização de tesouras
Empacotamento de presentes	Manual, utilizando fitas e tesouras
Organização das fotos em álbuns	Organização manual, de acordo com a sequência de impressão
Organização das encomendas solicitadas	Organização manual, de acordo com a ordem de serviço aberta
Entrega das encomendas	Entrega dos produtos de acordo com o especificado na ordem de serviço

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017

Tabela 01: Atividades exercidas no setor de serviços

Os serviços relacionados a impressão de fotos, estão entre os mais procurados na loja, logo, é a modalidade de serviço que mais apresenta quantidade de aberturas de ordens de serviço ao longo do dia. Do mesmo modo, exige-se maior atenção na sua execução, de maneira a evitar o desperdício de materiais e imperfeições na entrega dos mesmos ao cliente final.

Porém, com o espaço físico limitado, garantir a qualidade na aplicação dos serviços e dos produtos, torna-se uma missão complicada devido a estrutura organizacional, não apresentar as condições ideais, que nos últimos cinco meses, tem apresentado inúmeros registros de materiais avariados e atrasos nos serviços, onde esta evidencia, impacta diretamente no cliente final gerando reclamações, e ainda comprometendo o andamento dos demais processos.

A tabela a seguir, as principais não conformidades relacionados a problemática evidenciada, bem como seus impactos diretos a lucratividade.

NÃO CONFORMIDADE	CONSEQUÊNCIA
Impressão fora do tempo	- Foto destorcida - Material possivelmente será refugado
Fotos não cortadas fora dos limites apontados	- Foto fora da especificação de qualidade - Material refugado
Cortes errados feitos nas fotos	- Reclamações dos consumidores
Atritos entre os funcionários por conta de espaço para trabalho	- Reclamações dos operadores
Atraso na entrega das encomendas	- Reclamações dos consumidores

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017

Tabela 02: Levantamento das principais não conformidades

Pela carência de estrutura adequada, é muito comum que os colaboradores exerçam seus procedimentos em cima da impressora fotográfica. Em um caso recente, um clip metálico caiu acidentalmente no interior da impressora, deixando a mesma em manutenção por aproximadamente uma semana, onde nesse período, a empresa deixou de faturar com a comercialização do seu produto de frente.

6. Proposta de Melhoria

Dessa maneira, evidencia-se que a falta de estruturação do espaço destinado aos serviços, além de prejudicar o andamento normal das atividades rotineiras, está afetando diretamente o lado financeiro da empresa. Conforme mencionado no estudo de caso, os dias em que a máquina de impressão ficou em manutenção, a filial não pode atender à solicitação de impressão de fotos, necessitando direcionar os clientes a outras filiais mais próximas, porém, parte significativa, terminou por desistir da compra.

Continuando na atual conjuntura, levando em consideração que apesar das diversas informações sobre a proibição dos colaboradores em utilizar a impressora fotográfica como bancada, os colaboradores ficam obrigados a descumprir essa regra, por não terem nenhum outro recurso. Portanto, a empresa corre riscos imediatos na reincidência do mesmo problema em relação a parada de máquina, logo, a proposta de melhoria focará em caráter de urgência em medidas que além de apresentar suporte estrutural aos colaboradores, poderá de maneira direta aumentar a produtividade dos colaboradores.

Portanto, como maneira de elucidação a aplicação emergencial do plano de melhoria, elaborou-se a tabela a seguir, demonstrando redução de produtividade, quando comparado a execução dos serviços em condições adequadas a atual situação.

SERVIÇO	TEMPO DE EXECUÇÃO PROGRAMADA	TEMPO DE EXECUÇÃO REAL	DIFICULDADE
Impressão de fotos (Considerando a quantidade de 10 fotos)	30 segundos	Com grande variação	A impressão de fotos é suspensa quando algum colaborador está executando outras atividades usando a impressora como bancada
Recorte de fotos (Considerando a quantidade de 10 fotos)	1 minuto e 30 segundos	Com grande variação	Para utilização correta da guilhotina, a mesma deve estar sentada em base plana, de maneira que o operador consiga aplicar os cortes, sem ultrapassar os limites
Organização das fotos em álbuns e porta retrato	2 minutos	Entre 5 e 6 minutos	Sem espaço específico, o operador precisa buscar local para organizar as fotos, sem que quase sempre, utiliza a máquina de impressão para esse fim
Organização das encomendas solicitadas	2 minutos	Entre 5 e 6 minutos	Sem espaço específico, o operador precisa buscar local para organizar as fotos, sem que quase sempre, utiliza a máquina de impressão para esse fim
Entrega das encomendas	3 minutos	Entre 8 e 10 minutos	O tempo programado, está considerando a entrega das encomendas ao cliente, mais algumas possíveis orientações que o colaborador lhe passa. Porém, a rotina aponta que existe algum tipo de erro na maioria da entrega, assim, o tempo de conclusão, pode ficar mais de três maior, em relação ao padrão

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017

Tabela 03: Perdas mensal

A tabela 03 enfatiza aquilo que já é sentido entre os colaboradores que atuam diretamente na execução de serviços: A atual estrutura, está ocasionando Queda expressiva da produtividade, gerando atrasos e demais fatores negativos que diretamente, estão impactando na satisfação total dos clientes, que por sua vez, são exigentes devido ao custo quando comparado com os demais concorrentes.

Assim, elaborou-se a tabela a seguir, apresentando as maiores reclamações registradas, ao longo de um período de cinco meses, relacionado ao agravamento da problemática evidenciada.

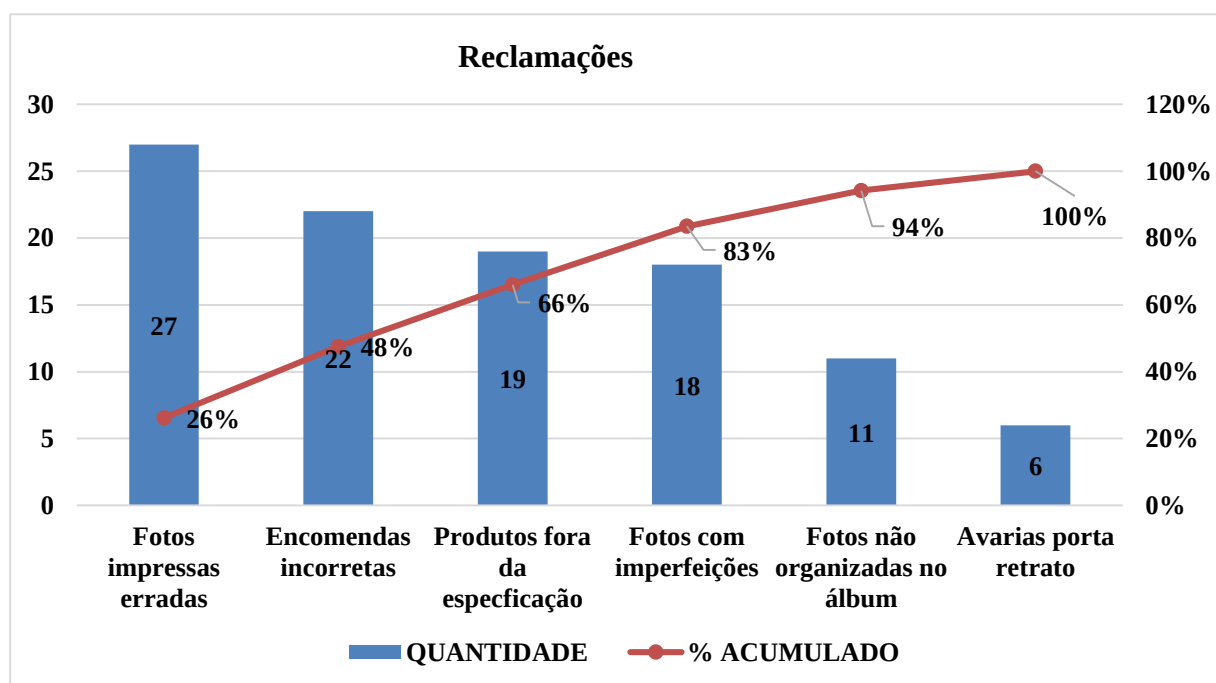
RECLAMAÇÃO	QUANTIDADE	OBSERVAÇÕES
Fotos com cortes	27	Relacionado a quantidade ou seleção específica por parte do cliente
Fotos com imperfeições (riscos)	18	Erros de digitação dos parâmetros da impressora
Fotos não organizadas na embalagem	11	Colaborador não encontrou tempo suficiente para organizar as fotos nas embalagens
Avárias no porta retrato	6	Porta retrato com algum tipo de avaria

Produtos fora da especificação	19	No ato da abertura da ordem de serviço, cliente solicitou produtos específicos, porém, os que foram enviadas, estavam fora dessa exigência
Encomendas incorretas	22	Geralmente ao preenchimento indevido e/ou confuso na ordem de serviço
TOTAL	103	

Fonte: Elaborado pelos autores, 2017

Tabela 04: Maiores índices de reclamações

Para maior identificação das causas e suas prioridades, elaborou-se o gráfico de Pareto, ainda servindo como uma espécie de indicador de desempenho, relativo às maiores reclamações registradas.



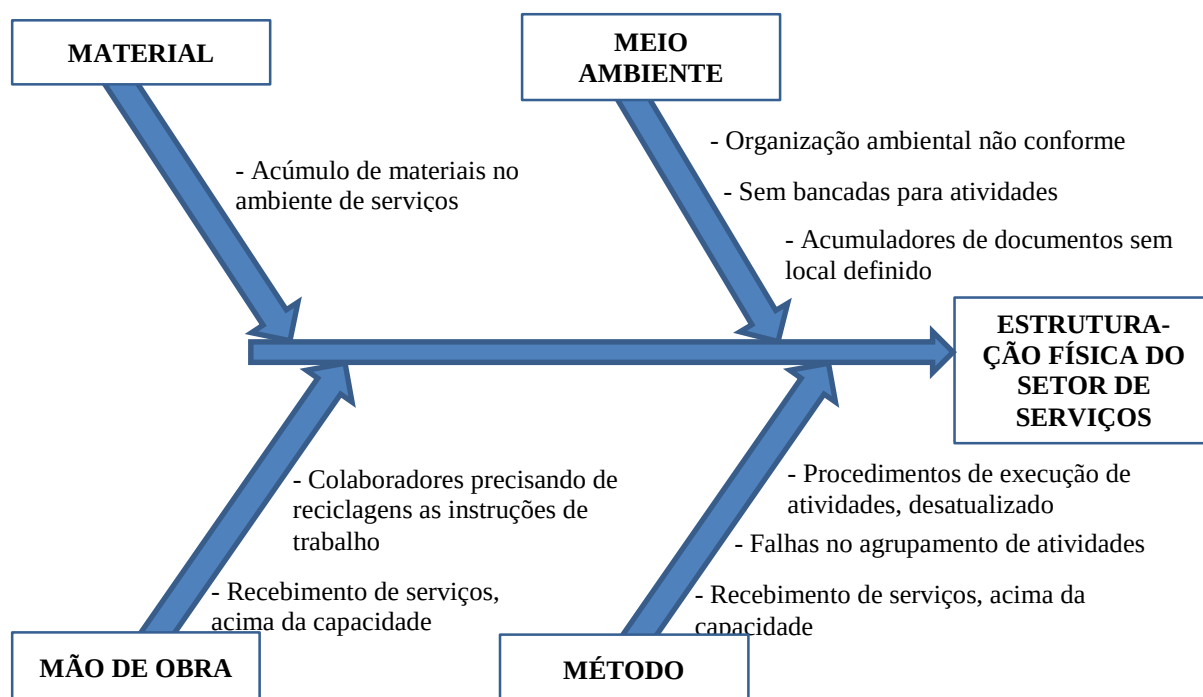
Fonte: Adaptado de Rocha, 2014.

Figura 01: Gráfico de Pareto

Apesar de certa diferenciação entre as reclamações apontadas, todas são pertinentes ao setor de serviços, ou seja, são resultantes da estrutura departamental indevida, onde quase não existe culpa atrelada especificamente aos colaboradores.

6. Planejamento da Proposta

A partir das informações apresentadas, e ainda contando com a participação direta dos funcionários do setor, a estruturação da proposta de melhoria, iniciou-se com a elaboração do Diagrama de Ishikawa.



Fonte: Adaptado de Rocha, 2014.

Figura 02: Diagrama de Ishikawa

A aplicação dos quatros pilares onde a problemática é desenvolvida, demonstra algumas situações altamente relevantes. Para o meio ambiente, evidencia-se que existe um grande acúmulo de documentos, ao longo do ambiente, onde estes são resultantes de ordens de serviços que precisam ser mantidos histórico, para possíveis rastreios de situações que exijam algum tipo de comparação.

No eixo de materiais, salienta que existe uma grande concentração de materiais, sendo de expediente e relativo as execuções dos serviços. Quando esses itens ficavam armazenados em um ambiente externo a loja, registrava-se seguidos percalços recorrente da falta de materiais, assim, a gerência da filial optou em manter uma quantidade mínima de itens específicos, ao longo do escritório. Os itens Mão de obra e Método, pela a avaliação em conjunto com a gerência, não apresentaram condições precisas e suficientes para estarem ligadas de maneira tão representativa ao problema. Assim, Meio ambiente e Materiais, servirão de base para apresentação do plano de melhoria, estruturado por meio da ferramenta 5W2H.

ESTRUTURAÇÃO FÍSICA DO SETOR DE SERVIÇOS							
CAUSAS	O que será feito?	Quem fará?	Quando ?	Onde ?	Por que?	Como?	Quanto custa?
- Sem bancadas para atividades	Incluir no espaço físico, armários com superfície planas, onde além de melhor organização dos materiais,	Gerente da filial	Prazo final 03/10/17	Setor de serviços	Considerando que existe uma necessidade manter os materiais na loja, organizar	Adquirir cinco armários metálicos com as especificações de altura	- Valor unitário: R\$95,00

- Acúmulo de materiais no ambiente de serviços	os colaboradores terão bancadas para execução dos serviços				esses dentro e armários com superfície plana, atenderia tanto a organização, como a falta de bancadas	largura e comprimen-to: 1,4 x 0,40 x 0,90 m e de superfície plana	- Valor total: R\$475,00
Acumuladores de documentos sem local definido	Manter digitalmente todo o histórico de documentação atrelado a ordem de serviço em uma pasta	Gerente da filial	Prazo final 03/10/17	Setor de serviços	Todos os documentos podem ser facilmente armazenados no computador, de maneira a reduzir os caixotes de documentos espalhados pela loja	Como todo o processo é realizado por meio eletrônico, não existe necessidade de salvar o histórico fisicamente. Além de armazenagem no computador, os mesmos também estarão no sistema de nuvem	Sem valor financeiro diretamente agregado
Organização ambiental não conforme	Com a redução dos caixotes de documentos, elaborar nova estrutura física do setor, de modo a organizar os novos armários em locais estratégicos, que atendam as execuções das atividades	Gerente da filial	Prazo final 03/10/17	Setor de serviços	A nova estrutura do setor de serviços oferecerá mais agilidade aos colaboradores, de maneira a manter a produtividade sempre dentro estimado	Os armários nas medidas solicitadas, caberão exatamente nos espaços deixados pelos caixotes	Sem valor financeiro diretamente agregado

Fonte: Adaptado de Rocha, 2014

Tabela 05: 5W2H

Considerando que a estrutura do setor está bastante limitada, a proposta de melhoria buscou a apresentação de recursos simples, porém, eficientes, que maneira objetiva, atenderá precisamente a problemática evidenciada.

7. Considerações Finais

Em sequências a apresentação formal da proposta de melhoria aos gestores da organização, os mesmos aprovaram as medidas mencionadas, e ainda levando em consideração que as mesmas não tomariam tempo excessivo para efetivação, foram postos em prática emergencialmente,

iniciando pela aquisição dos armários, onde no mesmo dia, uma semana antes da data informada no 5W2H, parte significativa da proposta já tinha sido colocada em prática.

Apenas a organização eletrônica dos documentos, levou um pouco mais de tempo para conclusão, devido algumas necessitarem ser digitalizadas, sendo este, o único percalço evidenciado no momento da execução das ações. Quanto as definições de espaço para o andamento dos demais procedimentos de serviço, sua eficácia é unânime entre os colaboradores que atuam nesse setor, que agora possuem condições adequadas para a realização dos seus processos, com habilidade precisa, mantendo os padrões de qualidade. Por questões estratégicas, a empresa pesquisada não autorizou o uso de imagens do funcionamento dos seus processos, bem como demais tipos de documentação exclusiva.

A aplicabilidade de um projeto de melhoria, nem sempre necessita ser complexo, com grandes investimentos financeiros ou mudanças drásticas. O responsável pela ação precisa identificar de imediato é o perfil da empresa que sendo pesquisada, seus princípios e objetivos a curto prazo, pois, quando existe solicitação desse tipo de intervenção, espera-se que ações propostas possam tenham como base um modelo prático e imediato de retorno.

Foi exatamente nesse contexto que o artigo se apoiou para garantir seu desenvolvimento, tendo em vista que o mercado financeiro ainda encontra-se em demasiadas oscilações, propor algo que pudesse ser considerado sofisticado, correria o risco de não sair do papel, sendo que vê a melhorias sendo aplicadas, e mais ainda, sendo coerentemente efetivas, traz uma sensação de satisfação e dever cumprido, onde para os gestores do processo, tais sentimento são mais ainda imensuráveis.

Dessa maneira, identifica-se que o artigo atingiu seus objetivos propostos, elaborando um plano de ação imediato o suficiente para constatar sua eficácia, e mais ainda garantindo que os consumidores da empresa, continuem sendo atendidos com o mesmo padrão de qualidade que as mesmas já estão acostumados, e em um período de três meses, redução expressiva dos índices de reclamações.

Referências

BEZERRA, Tayana Tenório; CARVALHO, Marcos Vinícios ... [et al]. **Aplicação das ferramentas da qualidade para diagnóstico de melhorias numa empresa de comercio de materiais elétricos**. Disponível em:< http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2012_TN_STP_158_921_21171.pdf>. Acesso 26 de setembro de 2017.

CAMARGO, Shirlei Miranda...[et al]. **O layout como ferramenta de marketing no varejo**. Disponível em:< <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/MKT1407.pdf>>. Acesso em 27 setembro de 2017.

FABRIS, Caroline Bertinatto. **Aplicação das ferramentas da qualidade em um processo produtivo em uma indústria de ração**. Disponível em:< http://repositorio.roca.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/4327/1/MD_COENP_TCC_2014_2_03.pdf>. Acesso 26 de setembro de 2017.

FERNANDES, Giovani...[et al]. **Layout de empresas e seus benefícios**. Disponível em:< http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2013_tn_sto_177_010_23292.pdf>. Acesso 27 de setembro de 2017.

ROCHA, Alexandre Varanda... [et al]. **Gerenciamento da Qualidade em Projetos**. 1 ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2014.

SCARTEZINI, Luiz Maurício. **Análise e melhoria de processos**. Disponível em:< <http://siseb.sp.gov.br/arqs/GE%20B%20-%20An%C3%A1lise-e-Melhoria-de-Processos.pdf>>. Acesso 27 de setembro de 2017.

SILVA, Vander Luís; OLIVEIRA, Claudiane Caldas. **Análise da aplicabilidade de Ferramentas da Qualidade em empresas: um mapeamento de estudos aplicados**. Disponível em:< http://www.fecilcam.br/anais/x_eepa/data/uploads/4-engenharia-da-qualidade/4-02.pdf>. Acesso 26 de setembro de 2017.