

154

APLICAÇÃO DO CONTROLE ESTATÍSTICO DO PROCESSO EM EMPRESA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. *Adriane Bevilaqua, Gilberto Tavares (orient.) (UFRGS).*

O Controle Estatístico de Processo (CEP) é uma ferramenta estatística para análise de dados que torna possível estabelecer padrões para os sistemas produtivos, além de permitir a discussão sobre os tipos de variáveis que afetam o processo. Atualmente, essa ferramenta vem sendo utilizada nos mais variados tipos de empresas para a implantação de programas de melhoria nos processos. Inserida nesta nova realidade, está sendo implantado o CEP, juntamente com os princípios do DMAIC (ferramenta de apoio para análise de problemas e busca de soluções, passando por cinco etapas básicas: definir, medir, analisar, implementar melhorias e controlar), em uma empresa pública prestadora de serviços com atuação em nível nacional. O presente trabalho apresenta um estudo de caso que analisa a variabilidade do processo de leitura ótica em um equipamento de separação e transporte de objetos, identifica erros e estabelece plano de ação para atacar as causas das anomalias verificadas. Os objetos que passam por esse equipamento são recebidos diariamente por várias unidades dessa mesma empresa, situada em diferentes estados brasileiros. Primeiramente, realiza-se um gráfico de Pareto a fim de identificar quais as unidades são mais representativas no envio de objetos cujo equipamento rejeita. Para a análise dos dados, são realizadas cartas de controle para 9 unidades da empresa, que, segundo o gráfico de Pareto, enviam, em média, 80% dos objetos rejeitados. É utilizada a carta p, carta de controle de atributos para não-conformidades, que considera o objeto defeituoso quando não for legível pelo leitor ótico do equipamento (rejeição do objeto). O objetivo do trabalho é controlar e reduzir significativamente o número de não-conformidades, buscando levantar, através de um *brainstorming* com as pessoas envolvidas no processo em estudo, as causas prováveis da rejeição dos objetos, desenvolvendo, assim, sugestões para a solução do problema e melhorias no processo produtivo empresarial.