



ISSN: 2526-3250

APLICAÇÃO DAS FERRAMENTAS DA QUALIDADE EM UMA EMPRESA DE INSPEÇÃO VEICULAR

Autor: Danieli Lorensi Marques

Coautores: Tais Regina Pires Vasconcelos

Orientador: Profa. Dra. Flávia Twardowski Pinto.

Nível: Graduação

Categoria: Ensino/Pesquisa: Ciências Sociais Aplicadas

Resumo:

O presente Trabalho de Conclusão de Curso-TCC, tem como tema a Gestão da Qualidade. Segundo a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), o sistema de qualidade das instituições tem por finalidade a satisfação das necessidades gerenciais internas desta organização. A qualidade sempre foi um fator relevante para as organizações, porém com a evolução do mercado e conseqüentemente de seus conceitos, passou-se a ter uma exigência cada vez maior da presença da mesma em todos os âmbitos institucionais. Existem técnicas, elaboradas a partir da década de 50, com a finalidade de definir, mensurar, analisar e criar soluções para fatores de risco que teriam a tendência de causar danos aos processos de trabalho da instituição. Essas técnicas hoje são conhecidas como Ferramentas da Qualidade e neste trabalho três delas serão aplicadas na prática dentro da empresa estudada. Foram escolhidas para tal aplicação o Fluxograma, Diagrama de Causa e Efeito e o Histograma. A partir de sua aplicação diversos fatores de risco puderam ser encontrados, tais como procedimentos administrativos e técnicos incorretos, que podem incidir em não conformidades na auditoria anual realizada na empresa. Sendo assim, ações corretivas foram aplicadas, gerando diversos resultados positivos e melhorias à empresa. É a partir da devida avaliação da qualidade de uma instituição que são gerados índices que diferenciam os processos produtivos, de serviços e de bens tangíveis destas organizações. É com base nesses dados que as empresas encontram fatores que as diferenciam das concorrentes e a tornam mais forte no mercado competitivo atual.

Anais da 6ª Mostra de Ensino, Extensão e Pesquisa do Campus Osório 27 e 28 de setembro de 2016.

<https://moexp.osorio.ifrs.edu.br/anais/2016>