

SISTEMA DE INFORMAÇÃO APLICADO A GESTÃO DA QUALIDADE

Daiane Anicio SILVA (Unileste); Fernando Cesar Lemos MORAIS (Unileste); Rosemary Silva GOMES (Unileste); Elizabete Marinho SERRA NEGRA (Unileste)

Introdução: Nos últimos anos, muito se discute a alta relevância da tecnologia da informação como fator propulsor no desenvolvimento produtivo das empresas. Tal tecnologia, atualmente, é vista como fator de diferenciação e otimização no processo logístico quando empregada, contribuindo para a maior assertividade nos processos e, conseqüente, na trajetória da organização frente ao mercado. A construção dos indicadores da qualidade, assim como a elaboração do diagrama BPMN visam contribuir com o sucesso da empresa na busca pela qualidade.

Objetivo: O presente projeto tem por objetivo identificar qual o melhor sistema de TI de acordo com as necessidades da organização, visando otimizar o processo de atendimento ao cliente a partir da criação de uma proposta com custos mais adequadas a situação em análise.

Metodologia: Como metodologia, além do embasamento teórico adquirido ao decorrer do curso, foram utilizados dados quantitativos e qualitativos, assim como informações e observações obtidos ao analisar a empresa em estudo.

Resultados: Ao aprofundar os estudos sobre a problemática em relação ao processo logístico da empresa, identificou-se que a mesma possui um grande entrave no setor de atendimento ao cliente. Demora excessiva no tempo de resposta, inexistência de padronização das atividades e tarefas, sobrecarga de funcionário e escassez de treinamentos são alguns dos entraves identificados. Diante disto, foi elaborado e aplicado uma série de ferramentas de controle e gestão da qualidade, além da definição de percentuais de indicadores desejáveis. Além disto, foi elaborado o mapeamento de todo processo, detalhando todas as tarefas e responsáveis envolvidos, assim como o tempo gasto em cada uma delas.

A partir disto, foi padronizado todas as atividades e tarefas que envolvem o processo, possibilitando que seja confrontado o real com o desejado e, em caso de não conformidade, saber quais atitudes tomar.

Conclusão: Dessa forma, conclui-se, portanto, que para manter o padrão de qualidade da organização, é necessário que as fichas de indicadores, assim como as ferramentas aplicadas, sejam colocadas em prática. Ademais, deve-se rever periodicamente o diagrama de processos, revisando as tarefas e, em caso de não conformidade, realizar as correções necessárias.

Palavras-chave: Processos. Qualidade. Logística.

Agências de fomento: Unileste