



08, 09, 10 e 11 de novembro de 2022
ISSN 2177-3866

GESTÃO DA QUALIDADE PARA A MELHORIA CONTÍNUA: um estudo de caso utilizando o método A3 na gestão de documentos

MATHEUS CRUZ SANDES DA SILVA

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO (UEMA)

TIAGO MIRANDA RIBEIRO

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO (UEMA)

PAULO CESAR FONSECA PIRES

UNIVERSIDADE DO VALE DO ITAJAÍ (UNIVALI)

LUCIA HELENA SARAIVA DE OLIVEIRA

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO MARANHÃO (UEMA)

GESTÃO DA QUALIDADE PARA A MELHORIA CONTÍNUA: um estudo de caso utilizando o método A3 na gestão de documentos

Introdução

Este artigo tecnológico apresenta um estudo de caso que utiliza a Metodologia A3 para a implementação de melhorias na gestão de documentos. Este procedimento é desafiador para a gestão de qualidade, uma vez que há a necessidade de otimização nos processos organizacionais. O objetivo da pesquisa é analisar de que forma a metodologia A3 pode contribuir de forma estratégica para a gestão documental, através das ferramentas que o Método oferece em uma empresa do ramo de energia.

Contexto Investigado

Para descrever o problema e propor uma solução, o método abordado foi a pesquisa-ação, sendo aplicada em uma empresa que atua no setor elétrico nos segmentos de distribuição e transmissão. A pesquisa-ação foi realizada em uma empresa localizada em uma cidade do Nordeste brasileiro que possui uma estrutura corporativa bem desenvolvida, além de ser uma organização de grande porte, dado que a empresa atende quase 13% do total de consumidores brasileiros e responde por 7% do mercado de distribuição no país em 2021.

Diagnóstico da Situação-Problema

A Gerência Corporativa de Qualidade da organização em análise estava diante de uma situação na qual havia uma elevada quantidade de instrumentos normativos vencidos no sistema de gerenciamento de documentos. Isto é, a empresa regimentou em sua política de qualidade que todos os seis documentos, sendo eles: manuais, normas de procedimentos, normas técnicas, procedimento operacional padrão, instruções de trabalho e especificações de trabalho. Tais instrumentos normativos possuem uma data de validade de dois anos no sistema.

Intervenção Proposta

Foi realizado o planejamento de ações, facilitando a compreensão do problema com o aproveitamento das informações listadas ao longo do processo. As contramedidas destacadas no plano de ação estão descritas para melhorar o indicador de gestão de documentos.

Resultados Obtidos

Inicialmente o indicador de gestão de documentos estava com apenas 63,43% de documentos homologados, após a implementação da Metodologia A3 para a melhoria de processo o referido indicador aumentou para 99,13% de normativos atualizados. Além disso, o acompanhamento do plano de ação despertou os colaboradores para a importância da atualização dos instrumentos normativos.

Contribuição Tecnológica-Social

Verificou-se que a aplicação do Método A3 possibilitou um planejamento eficiente e tomadas de decisões mais acertadas por parte da gerência responsável pelo manuseio do software, uma vez que houve melhoria na gestão de documentos, contribuindo para o alcance das metas da gerência de qualidade da empresa em estudo.