III Congresso Internacional de Ciência, Tecnologia e Desenvolvimento

20 a 22 de outubro de 2014

CIÊNCIA E TECNOLOGIA PARA O DESENVOLVIMENTO SOCIAL

EPE0835

GESTÃO DE NÃO CONFORMIDADE NA QUALIDADE DE PROJETOS.

LAISA FERNANDA TIMOTEO
LIDIANDE CRISTINE FERREIRA SANTOS
lidianecfsantos@yahoo.com.br
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO MECÂNICA NOTURNO
UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ

ORIENTADOR(A)
JULIO MALVA FILHO
UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ

RESUMO

A competitividade entre as empresas vem crescendo a cada dia, este fato vem fazendo com que o as empresas trabalham mais limitadas, com mais assertividade no preço de venda, mais lean no processo , na produção e qualidade , o qual influencia muito na reputação de uma empresa, estes fatores são os que mais contribuem com o custo dentro do planejado,tempo que por muitas vezes custam dinheiro e consequentemente a satisfação com o cliente. Uma empresa multinacional que executa projetos de equipamentos para geração de energia, tem sua produção pouco robusta e mais manufaturada deixando processos mais complexos e vulnerável à não conformidades. Pela amplitude de conhecimento que cada projeto exija da empresa, se faz necessário guia para aplicarmos a qualidade e a gestão de projeto, para este , é usado o Norma ISO9001 2008 e PMBOOK respectivamente. Há quatro pilar da qualidade , Qualidade de suprimentos; Qualidade de Fabrica; SGQ(Sistema de gestão da qualidade) e Qualidade de Projetos . Hoje o maior numero de não conformidade é detectado no ultimo pilar da qualidade e este numero vem aumentando com o tempo independente do projeto, fazendo com que a tratativa de correção e contenção do problema se torne mais cara e mais complicada, pois esta detecção acontece na fase de montagem e comissionamento da maquina perante o cliente, afetando a credibilidade com a empresa. Este trabalho tem como objetivo demonstrar como foi realizado o processo de analise e a aplicação de ferramentas da qualidade na gestão de não conformidade na qualidade de projeto. Desta forma foi possível identificar os processos de origem que mais abrange o volume de não conformidade e assim executando as tratativas nestas áreas para a correção ou melhoria do produto resultando em substanciais ganhos, a fim de evitar custos e conquistar a confiança do cliente, garantindo a estabilidade no mercado de energia elétrica. O referente trabalho foi realizado através de um estudo de caso. Os resultados descritos seguiram a seguinte resultado: que em 80 por cento das não conformidade advêm das 20 por cento da causa , sendo elas as áreas de origem : Suprimentos; Engenharia; Parceiro Externo(cliente ou montadora); para o equipamento Turbina e para o equipamento Gerador foram: Suprimentos; Parceiro externo; Engenharia; para Gerador. Para área de suplementos houve uma avaliação, requalificação de alguns fornecedores e recuperação de custo para Engenharia foi reportado todo feedback de toda experiência para revisão de projeto, melhoria em materiais que deram problema e para Parceiro externo , identificamos uma oportunidade de recuperar os custos que a não conformidades gerou para o projeto. Através da analise feita e aplicação das ferramentas da qualidade, foi possível mostrar para a organização os pontos de fragilidade que estavam prejudicando a imagem da mesma com o cliente, e estas melhorias resultaram em modos de como não se deve fazer para os próximos projetos, além de ganhos futuros, houve a recuperação de custos para o projeto, com isto foi possível a evolução da melhoria nos produtos e processos, garantindo a satisfação do cliente.