



APLICAÇÃO DO DIAGRAMA DE ISHIKAWA NA GESTÃO DA PRODUÇÃO EM UM TERMINAL DE DISTRIBUIÇÃO DE COMBUSTÍVEIS

VIII Congresso Online de Engenharia de Produção, 8ª edição, de 05/11/2024 a 07/11/2024
ISBN dos Anais: 978-65-5465-127-1
DOI: 10.54265/OZSN3917

ALMEIDA; Rafael Ferreira ¹, PASSOS; Daniele Cristina Pereira ²

RESUMO

Uma operação mais eficiente em um terminal de distribuição implica em uma entrega mais rápida e segura dos combustíveis. A aplicação do Diagrama de Ishikawa permitirá ao terminal identificar as causas dos problemas de gestão da produção, possibilitando a implementação de ações corretivas eficazes. Isso resultará em uma melhoria na eficiência dos processos, redução de custos operacionais e aumento da satisfação dos clientes. O objetivo geral deste trabalho é aplicar a ferramenta de Diagrama de Ishikawa em uma base de distribuição de combustíveis para identificar e analisar as principais causas dos problemas de produção, com o intuito de propor melhorias que aumentem a eficiência e a qualidade do serviço prestado. O Diagrama de Ishikawa, também conhecido como Espinha de Peixe, 6M ou Diagrama de Causa e Efeito foi elaborado com base nas informações coletadas no *brainstorming* realizado com os profissionais envolvidos nas atividades adstritas à gestão da produção no terminal estudado, tendo as principais causas categorizadas. A categoria "Método" os procedimentos e práticas operacionais utilizados no terminal de distribuição. A análise revelou que muitos procedimentos não estavam adequadamente documentados ou padronizados, resultando em variações significativas na forma como diferentes colaboradores executavam as mesmas tarefas. Isso levava a inconsistências na qualidade do serviço, atrasos e, em alguns casos, riscos de segurança. A categoria "Máquina" refere-se aos equipamentos utilizados na operação diária do terminal, como bombas, tanques de armazenamento, veículos de transporte e sistemas de controle. A análise identificou que muitos dos equipamentos estavam obsoletos ou recebiam manutenção inadequada, resultando em frequentes falhas mecânicas e interrupções nas operações. A categoria "Material" engloba a qualidade dos combustíveis recebidos e distribuídos pela empresa. Problemas relacionados à qualidade dos combustíveis foram identificados, incluindo a recepção de lotes de combustíveis contaminados ou fora das especificações exigidas. A categoria "Mão de obra" está relacionada às competências, habilidades e treinamento dos colaboradores. A análise indicou uma falta de treinamento adequado e contínuo aos colaboradores, o que resultava em erros operacionais, baixa produtividade e riscos de segurança. A categoria

¹ CEDERJ/UFRJ, rafaelfalme@yahoo.com.br

² UFF Administração Pública, danielepassos21@gmail.com

"Meio ambiente" envolve fatores externos que podem afetar a produção, como condições climáticas adversas, regulamentações ambientais e a localização geográfica do terminal. Problemas identificados incluíam a exposição a intempéries que afetavam os tanques de armazenamento e as operações de carga e descarga. A categoria "Medição" refere-se aos sistemas de medição e controle utilizados para monitorar os estoques de combustíveis e o desempenho operacional. A análise mostrou que havia falhas nos sistemas de medição, incluindo imprecisões nos dados de estoque e falhas nos sensores e medidores. Com base na análise das causas raízes, foram identificadas várias oportunidades de melhoria, como a revisão e padronização dos procedimentos operacionais; manutenção e atualização de equipamentos; controle de qualidade dos combustíveis; treinamento e capacitação dos colaboradores; monitoramento ambiental; e melhoria nos sistemas de medição. A implementação dessas melhorias foi realizada a partir de um plano de ação utilizando a metodologia 5W2H, para resolver os problemas identificados, aumentar a eficiência operacional e melhorar a satisfação dos clientes e a sustentabilidade ambiental do terminal.

PALAVRAS-CHAVE: Melhoria, Ishikawa, Qualidade

¹ CEDERJ/UFRJ, rafaelfalme@yahoo.com.br

² UFF Administração Pública, danielepassos21@gmail.com