



Cód. 12873 - Artigo na íntegra não disponível, pois foi indicado para "Fast Track" de Revista Científica

DIFICULDADES E FACILITADORES DE MELHORIAS DE PROCESSOS EM OPERAÇÕES: UM ESTUDO MULTICASO EM ORGANIZAÇÕES DO TRIÂNGULO MINEIRO

DIFFICULTIES AND FACILITATORS OF PROCESS IMPROVEMENTS IN OPERATIONS: A MULTI-CASE STUDY IN ORGANIZATIONS IN THE TRIANGULO MINERO

*JAMAL, Samia Assad
SINGH, Ananda Silva
Universidade Federal de Uberlândia*

Resumo

Esta pesquisa buscou analisar as dificuldades e elementos facilitadores das melhorias de processos na área de Operações de organizações do Triângulo Mineiro. Para isso, realizou-se um estudo qualitativo, de natureza descritiva e por meio de um estudo multicaso. Foi analisada uma melhoria de processo em quatro organizações que atuam em ramos diferentes, a partir de entrevistas em profundidade com colaboradores envolvidos nas melhorias estudadas. Os resultados evidenciaram elementos facilitadores e dificuldades comuns nas melhorias de processos analisadas, bem como específicos a cada uma delas. Dentre os elementos facilitadores, destacam-se as ferramentas da qualidade, os planos de ação, a utilização de indicadores de desempenho, a filosofia da organização e o treinamento e envolvimento dos colaboradores nas melhorias de processos. As dificuldades enfrentadas foram principalmente aquelas relacionadas a resistências internas às mudanças e ao desconhecimento dos novos processos a serem utilizados.

Palavras-chave: Melhoria de processos. Dificuldades. Facilitadores. Triângulo mineiro. Organizações.

Abstract

This research sought to analyze the difficulties and facilitating elements of process improvements in the Operations area of organizations in the Triângulo Mineiro. To this end, a qualitative study was carried out, of a descriptive nature and through a multi-case study. A process improvement was analyzed in four organizations operating in different sectors, based on in-depth interviews with employees involved in the improvements studied. The results highlighted common facilitating elements and difficulties in the analyzed process improvements, as well as specific elements to each of them. Among the facilitating elements, quality tools, action plans, the use of performance indicators, the organization's philosophy and the training and involvement of employees in process improvements stand out. The difficulties faced were mainly those related to internal resistance to changes and lack of knowledge of the new processes to be used.



OPORTUNIDADES E DESAFIOS EM UM
MUNDO EM PERMANENTE TRANSIÇÃO
IFBAE
2023



Keywords: Processes improvement. Difficulties. Facilitators. Triângulo mineiro. Organizations.