



A APLICAÇÃO DA TEORIA DAS FILAS EM PROBLEMÁTICAS ORGANIZACIONAIS: UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA EMPACOTADORA

Luiz Eduardo Luchesi¹; Fernanda Cortegoso Oliveira
Frascareli¹

Área de Ciências Exatas e Sociais – Centro Universitário Sagrado Coração
luiz.eduardo.luchesi2019@gmail.com

Tipo de pesquisa: Iniciação Científica Voluntária - PIVIC

Área de Conhecimento: Exatas – Engenharia de Produção

Mediante ao aumento da competitividade do mercado, as organizações se adequam e inovam na busca pela valorização de sua vantagem competitiva. Como forma de reduzir as grandes perdas na produção, diversas ferramentas são aplicadas com foco em otimizar os processos produtivos. O objetivo dessa pesquisa foi estudar a viabilidade da aplicação da teoria das filas como uma ferramenta na resolução de problemáticas organizacionais. A pesquisa foi desenvolvida por meio de um estudo de caso em uma empresa que está localizada no interior paulista, especificamente no setor de manutenção e conservação, foram analisados os impactos das filas geradas pelo delongamento do atendimento as paradas não programadas. Como resultado, foi possível observar que uma parcela da equipe corretiva de manutenção trabalhava com picos de ociosidade. A partir disso, foi proposto um novo modelo de rotina, indicando a aplicação de inspeções rápidas em equipamentos de maior taxa de pertencimento às filas de espera e a contratação de mais um técnico, reduzindo o tempo de espera por atendimento e acelerando o retorno operacional das máquinas. Por fim, foi comprovado que a afinidade entre a teoria das filas e os profissionais da gestão da manutenção auxilia no monitoramento do desempenho da equipe corretiva de uma fábrica e expõem pontos de melhoria que sucedem no aumento da taxa de disponibilidade das máquinas, diminuição de interrupções na produção e por conseguinte, colabora com o atingimento das metas estabelecidas pela corporação. Para agendas futuras, é indicado o estudo da teoria das filas no acúmulo de atividades preventivas programadas, como solicitações de serviço, na intenção de avaliar a eficácia dessa equipe e definir a melhor disciplina de atendimento.

Palavras-chave: Atendimento; Gestão; Manutenção; Teoria das Filas.