

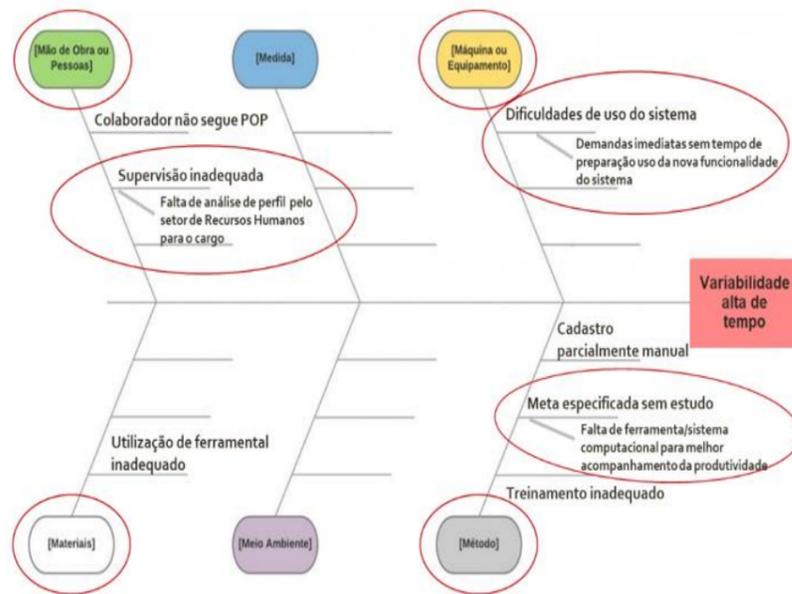
Empresa: Organização do setor de energia – Laboratório de Medidores de Energia Elétrica.

Autores: Junior, A. L. da C.; Fonseca, B. de A. T.; Fagundes, E. S.; Freitag, A. E. B.; França, S. L. B.; Neto, J. V.

Título: Avaliação de produtividade de acordo com carga horária de trabalho para melhor definição de metas em laboratório metrológico de energia elétrica.

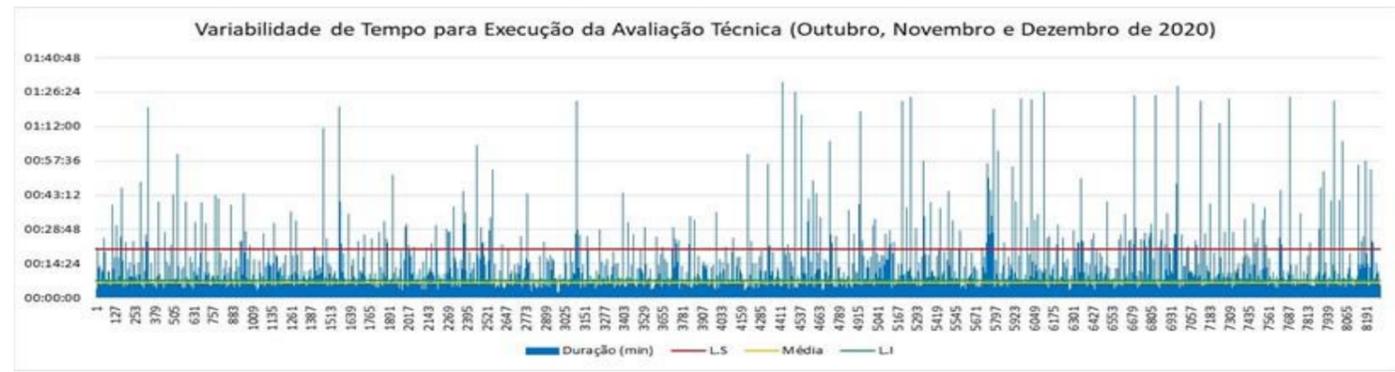
Problema: Atualmente, existe uma grande variabilidade em relação ao tempo de execução das atividades no laboratório, podendo ocasionar um aumento ou redução de estrutura indevidamente, gerando custos e impacto negativo no clima organizacional.

Causa Raiz: Utilizando os 5 Porquês identificou-se: 1. Falta de análise de perfil pelo RH => Supervisão inadequada; 2. Falta de ferramenta para acompanhar melhor a produtividade => Metas sem embasamento; 3. Demandas imediatas => Falta de tempo para uso de nova funcionalidade do sistema de TI.



Análise da Situação Atual: Através dos dados coletados foi possível identificar uma oscilação de tempo na realização do serviço de avaliação técnica pelos colaboradores, confirmando a hipótese do problema levantado com relação à alta variabilidade de tempo para realização das avaliações.

A análise mostrou que o período da manhã se torna mais produtivo que os períodos da tarde e noite, talvez pelo fato do corpo técnico realizar a maior quantidade de avaliações pela manhã para antecipar a produtividade em relação à meta/dia estabelecida. Outros pontos relevantes identificados foram treinamento inadequado, falta de aderência ao Procedimento Operacional Padrão, dificuldade de uso do sistema de TI, cadastro da avaliação técnica de forma parcial e manual, utilização de ferramental inadequado, supervisão inadequada e meta sem embasamento.



Ferramentas Utilizadas para Solução: 1) *Brainstorming* com as partes interessadas para melhor entendimento do cenário atual; 2) Ida ao *gemba* (laboratório e RH); 3) Aplicação dos **5 Porquês** para identificação da causa raiz das hipóteses levantadas pela equipe; 4) Diagrama *Ishikawa*; 5) **Monitoramento** dos tempos de execução das atividades ao longo de 3 meses, com uso de uma **ferramenta computacional** através de uma intervenção no sistema usado com apoio do programador da área; 6) Após a coleta dos dados foi realizado um tratamento das informações com resultados estatísticos que possibilitaram a geração de **carta de controle** com limites superior e inferior, média e dispersão, a partir da amostra para uma **análise temporal** em out, nov e dez 2020.

Plano de Ação:

Causa-raiz	Contramedidas	Responsável	Data inicio	Prazo (meta)	Término (real)
Falta de análise de perfil pelo setor de Recursos Humanos para o cargo	Brainstorming com o RH para entendimento do programa de desenvolvimento de líderes instituído na empresa	QSMS	29/03/2021	7 dias	08/04/2021
	Verificação da sistemática de critérios adotados para a contratação / promoção de cargos de supervisão	QSMS	29/03/2021	7 dias	08/04/2021
	Propor melhorias com base no brainstorming e na verificação da sistemática de contratação / promoção de cargos de supervisão	QSMS / RH	29/03/2021	10 dias	08/04/2021
Demandas imediatas sem tempo de preparação uso da nova funcionalidade do sistema	Entendimento dos prazos estipulados pelos clientes para tomada de ação para adequações em relação as mudanças solicitadas	QSMS / Laboratório	19/07/2021	15 dias	-
	Alinhar junto ao cliente os tempos de atendimento necessários para implementação da mudança	QSMS / Laboratório	02/08/2021	15 dias	-
	Preparação da equipe em relação ao novo acordo com o cliente	Laboratório	16/08/2021	15 dias	-
Falta de ferramenta/sistema computacional para melhor acompanhamento da produtividade	Propor as ferramentas / sistemas que tragam as informações de monitoramento do tempo somados com ferramentas analíticas de estatísticas para melhor entendimento dos cenários.	QSMS / Laboratório / TI	30/08/2021	5 dias	-

Resultados Obtidos e Conclusões: Em decorrência do *brainstorming* realizado com o RH foi identificada a necessidade de melhorias para a sistemática de análise do perfil psicológico e comportamental nas contratações e promoções e de continuidade do programa de desenvolvimento de líderes, que deverá abranger todos os cargos de liderança ligados às atividades do laboratório, podendo ser feito um trabalho especial com a supervisão para que a mesma possa ser mediadora entre o RH e a direção para questões ligadas ao corpo operacional.

A melhoria da ferramenta computacional existente será de extrema importância para os recursos humanos do laboratório, pois impactará positivamente na minimização da dispersão dos tempos de execução dos serviços de avaliação técnica, potencializando: a) o atendimento do cliente nas exigências contratuais; b) os resultados para os acionistas e; c) a satisfação do colaborador com a mitigação dos riscos de saúde ocupacional e trabalhistas, gerando maior produtividade e motivação no trabalho, dentre outros benefícios em longo prazo.