

A APLICAÇÃO DE FERRAMENTAS DA GESTÃO DA QUALIDADE NO SETOR DE PROCURAÇÃO DE UM CARTÓRIO

VI Encontro de Programas de Educação Tutorial

Mauro Vitor da Costa Silva, Cauê Almeida Cabral, Felipe Girão Façanha, Rebeka Parente Mota, Victoe Duarte Tavares Costa, Heraclito Lopes Jaguaribe Pontes

Atualmente, o relacionamento com o cliente é um dos principais ativos de uma empresa, nesse sentido, verifica-se a importância da qualidade no atendimento e nas entregas de uma empresa. Nesse contexto, o estudo em questão trata da aplicação de ferramentas da Qualidade em um Cartório localizado em Fortaleza-CE. Para tanto, a equipe coletou dados com um dos funcionários do Setor de Procuração, o setor escolhido para o Estudo, fez entrevistas com outros e observou in loco o fluxo de pessoas no cartório para coleta de dados, de modo visualizar possíveis inconsistências no serviço prestado. De início, analisando as entrevistas e as observações feitas no Cartório, mapeou-se todo o processo, de modo a encontrar possíveis inconformidades e retrabalhos no processo, ainda, com auxílio de ferramentas da Gestão da Qualidade como: Diagrama de Ishikawa, Histograma e 5 Porquês para diagnosticar problemas, causas e efeitos do Processo em estudo, ainda, utilizou-se o Excel para verificar o tempo médio de Emissão de Procuração, bem como as oscilações no número de pessoas esperando por atendimento, de modo a realizar possíveis remanejamentos de funcionários de forma mais eficiente. Por meio das análises feitas observou-se como principais desafios para o setor: alta variação de demanda durante o dia; Falta de comunicação prévia entre cliente e cartório; Deficiência no treinamento dos digitadores; Cultura pouco orientada a Gestão da Qualidade do processo; Remanejamento de funcionários feito de maneira não planejada; Retrabalho; Gasto excessivo de papel. Assim, com uso do Brainstorm, e da Ferramenta 5W2H foi possível sugerir melhorias para esses problemas e traçar planos de ação capazes de atenuar, ou mesmo, dissolver tais problemas de modo a entregar mais valor no Serviço prestado e, assim, valorizar o maior ativo da Empresa Moderna, o Cliente.

Palavras-chave: Gestão da Qualidade. 5 Porquês. 5W2H. Cartório.