

APLICAÇÃO DE FERRAMENTAS LEAN NA REESTRUTURAÇÃO FINANCEIRA E OPERACIONAL DE UMA EMPRESA DO SETOR DE TURISMO E FRETAMENTO DE ÔNIBUS

Murilo Barbosa de Medeiros^{1*}, Felipe Alcantara Rodrigues¹, Flávio Johann Neto¹,
Hemanuele Dal Paz¹, Renato Alexandre de Souza Junior¹, Welberton de Souza Pohn¹.

1- Universidade Federal da Grande Dourados;

* Autor para contato: murilo_0301@hotmail.com

O projeto em execução tem o objetivo de aplicar ferramentas da Lean Service em uma empresa de transporte e turismo localizada na cidade de Fátima do Sul – MS, cujo principal atividade é o transporte de estudantes e trabalhadores para a cidade de Dourados – MS. O cenário pandêmico fez com que grande parte das empresas sofresse uma redução drástica no faturamento. O setor de serviços foi o mais afetado economicamente, fazendo necessária a gestão mais eficiente dos recursos utilizados, para a continuidade de suas atividades depois da crise. Através do pensamento enxuto, a busca por melhores resultados operacionais e financeiros é planejada e proposta. Todo o projeto é executado com base na metodologia DMAIC (Definir, Mensurar, Analisar, Implementar e Controlar), descrita nos manuais e em toda literatura da Lean Seis Sigma. O estudo de caso é feito através da coleta de dados da empresa estudada, analisado pelo grupo, definido os pontos de melhoria e planejado como aplicar. Inicialmente foi definido o escopo do projeto, que seria a reestruturação operacional e financeira da empresa, sendo as três principais áreas: Financeira, Operacional e Comercial. Na parte das finanças foram identificados problemas no fluxo de caixa, explicitado principalmente pela quantidade de dívidas a pagar. No setor operacional os principais problemas identificados se referem às áreas de manutenção, pelo fato da frota de ônibus utilizada ser antiga; ao transporte de passageiros, estudando as diversas rotas oferecida aos clientes; e nos recursos humanos, pela falta de treinamento. Por fim a parte comercial também necessita ser aprimorada, buscando atrair novos clientes e

estruturar o marketing. Espera-se que a empresa melhore suas operações, sendo possível reduzir seus custos, aumentar os lucros e a satisfação dos clientes.

Palavras-chave: Transporte, melhoria, qualidade, serviço.

Agradecimentos: agradecemos aos professores-orientadores do projeto, Carlos Eduardo Soares Camparotti, Larissa Diniz Freitas e Marcos Meurer da Silva. Um agradecimento especial à PROEX - UFGD por fomentar o projeto em desenvolvimento. Agradecemos ainda a estudante Liliana T. K. T. por colaborar com o trabalho.