

DESAFIOS E BENEFÍCIOS DA QUALIDADE 4.0 EM ORGANIZAÇÕES INDUSTRIAIS: UM REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA E AGENDA DE PESQUISA

Autor: Saulo Ferraz Junior

Orientador: Prof. Dr. Rodrigo Franco Gonçalves

Uma nova era de transformação dos processos industriais está representada pela Indústria 4.0 apoiada pela Qualidade 4.0. O uso da tecnologia digital pretende alcançar melhor desempenho organizacional com consequente redução dos custos operacionais e elevação do patamar de satisfação do cliente. O objetivo deste artigo é investigar os principais desafios e benefícios da implementação da Q4.0 nas organizações. O método de pesquisa deste trabalho foi a revisão sistemática da literatura, identificando publicações relevantes sobre o tema Q4.0. A pesquisa constatou interesse acadêmico devido ao seu caráter inovativo e disruptivo. Dada a novidade, deparou-se com diversas frentes de atenção relacionados a: (1) identificar fatores de prontidão e de maturidade à implementação; (2) definir o papel da liderança/pessoas no processo de transição e consolidação; (3) identificar vantagens do emprego de técnicas digitais relacionadas a coleta, análise, armazenamento de dados na tomada de decisão; (4) aproveitar técnicas atuais do SGQ para alcançar melhoria de desempenho; (5) identificar modelos para implementação; (6) indicar lacunas de pesquisa devido à novidade e à constatação de poucas publicações sobre o tema; (7) propor conceito '*focused data*' com a finalidade de evitar o 'efeito asfixia' devido à manipulação de grande quantidade de dados a ser considerada para tomada de decisão e gerenciamento dos processos; e (8) identificar desafios e benefícios da implementação da Q4.0. A partir da identificação dos desafios e benefícios apresentados no estudo, as empresas poderão concentrar esforços e recursos nas variáveis onde considerarem a melhor situação de retorno operacional e de satisfação do cliente.