

**MESTRE – ALUNO(A)**  
LEONARDO PRADO CONCEIÇÃO

**TITULO DA DISSERTAÇÃO FINAL**  
**“ANÁLISE DA IMPLEMENTAÇÃO DE UM PROGRAMA DE MELHORIA CONTÍNUA COM BASE NA METODOLOGIA LEAN SIX SIGMA: PESQUISA-AÇÃO EM UM OPERADOR PORTUÁRIO EM SANTOS.”**

**PROFESSOR ORIENTADOR**  
Prof. Dr. Carlos Magno de Oliveira Valente

**DATA DEFESA**  
14/10/2019

**RESUMO**

No atual cenário de competitividade, as organizações ligadas ao complexo ambiente portuário brasileiro também estão à procura de melhorar a qualidade de seus serviços, produtos e processos, em especial, buscando uma relação eficiente entre os elos da cadeia logística. Nesse sentido, a adoção de programas de melhoria contínua pode ser uma alternativa com bom custo-benefício para aplicação em seus processos, como parte das práticas de qualidade e como uma forma de estimular o envolvimento dos funcionários com o aprimoramento permanente dos seus trabalhos. O objetivo geral deste estudo contempla a análise da implementação de um programa de melhoria contínua com base na metodologia combinada do Lean Six Sigma em uma empresa do segmento portuário. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, exploratória e com utilização da estratégia pesquisa-ação cujo resultado modelou uma estrutura de implementação. Observou-se ainda os resultados contínuos ao longo dos ciclos e desafio em conciliar a rotina operacional da equipe e o desenvolvimento de pessoas na condução de projetos com a implementação dos princípios e ferramentas Lean Six Sigma. A pesquisa-ação ocorreu de janeiro de 2017 a julho de 2019 e os resultados de sua aplicação evidenciaram melhorias de processo, aumento de produtividade, redução de custo e satisfação do cliente. Espera-se que esta experiência possa estimular a compreensão das questões de eficiência dos processos, no desenvolvimento da liderança e nos impactos de se implantar sistemas inovadores e de melhoria contínua na gestão de operação.

**Palavras-chave:** *Melhoria contínua. Operador portuário. Lean Manufacture. Six Sigma. Lean Six Sigma.*