

Área Temática: Tecnologia e Produção  
Edital: 2015-04-PROEXT-PIBEX 2015

## Identificação e Análise de Falhas Usando o Modelo dos 5 GAPs

Centro: CAA

Coordenador(a): Tatiana Balbi Fraga - Docente

Email: tatianabf\_8@hotmail.com

### Objetivo Geral

O presente projeto tem como principal objetivo a aplicação do modelo dos 5 GAPs em empresas prestadoras de serviço para análise e melhoria de seus processos.

### Objetivos Específicos

- Compreensão do processo de prestação de serviço da empresa;
- Elaboração e aplicação de questionários para identificação das expectativas e percepções dos clientes;
- Análise do projeto do processo atual
- proposição de melhorias para o projeto;
- Análise do processo atual (se de acordo com o projeto);
- Elaboração de rotina de treinamento para aplicação conforme o projeto;
- Treinamento dos funcionários;
- Elaboração de rotina de aplicação contínua do modelo dos 5 GAPs;
- Publicação dos resultados.

### Resumo

Nesse projeto os alunos irão escolher uma empresa prestadora de serviços (como lojas, lanchonetes, restaurantes, hotéis, etc.) onde irão aplicar o modelo dos 5 GAPs, junto com outras ferramentas de engenharia de produção, para identificação de falhas no

processo e, com base nestas falhas, irão propor soluções para o seu melhoramento. Como resultado final do trabalho, os alunos irão apresentar um estudo de caso onde será proposta uma rotina para melhoramento contínuo da qualidade da empresa escolhida, usando como base o modelo dos 5 GAPs.