TÉCNICAS PARA MELHORIA DO PROCESSO DE MA-NUTENÇÃO UTILIZANDO AS FERRAMENTAS DE MELHORIAS DE PROCESSO *AS/IS, TO/BE* E *SOFT SYSTEMS METHODOLOGY* - SSM

Sandro Lima Bernieri
Instituto Tecnológico de Aeronáutica – ITA
Departamento Regional do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI-RS
Pça. Marechal Eduardo Gomes, 50, Vila das Acácias, CEP 12228-900 - São José dos Campos-SP
Av. Assis Brasil, 8787, Bairro Sarandi, CEP 91140-001 - Porto Alegre - RS
sandro.bernieri@gmail.com

César Augusto Nogueira Jahnecke
Instituto Tecnológico de Aeronáutica – ITA
Instituto SENAI de Tecnologia em Automação – SENAI-GO
Pça. Marechal Eduardo Gomes, 50, Vila das Acácias, CEP 12228-900 - São José dos Campos-SP
Rua Armogaste J. Silveira, 612, Setor Centro-Oeste, CEP 74560-020 - Goiânia-GO
cesar.jahnecke@gmail.com

Wendell Soares Pacheco
Instituto Tecnológico de Aeronáutica – ITA /
Centro de Educação e Tecnologia Ariovaldo Fontes – SENAI-ES
Pça. Marechal Eduardo Gomes, 50, Vila das Acácias, CEP12228-900 - São José dos Campos-SP
Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 2235, Bento Ferreira, CEP 29478-000 – Vitória - ES

Luís Gonzaga Trabasso
Instituto Tecnológico de Aeronáutica – ITA
Pça. Marechal Eduardo Gomes, 50, Vila das Acácias, CEP 12228-900 - São José dos Campos-SP
gonzaga@ita.br

RESUMO

Considerando as mudanças no cenário politico e econômico brasileiro em que a população e as empresas passam por períodos de altos e baixos, manter o equilíbrio financeiro e a sustentabilidade nas operações são desafios diários a serem vencidos. Neste contexto a gestão dos processos torna-se ponto chave para o sucesso das empresas. Todo o trabalho realizado nas empresas faz parte de algum processo, isto é, todo o produto ou serviço é resultado de algum processo. O processo de gestão da manutenção nas empresas vem se transformando, principalmente desde a metade do século XX, apresentando novas ferramentas e técnicas para manter a disponibilidade de máquinas e equipamentos para contribuir com o progresso tecnológico e da economia. A manutenção é um conjunto de ações que permitem manter ou restabelecer um bem num estado específico ou com possibilidade de assegurar um determinado serviço. Este trabalho apresenta alternativas viáveis e factíveis para a melhoria do processo de manutenção de um instituto de tecnologia, por meio das técnicas de melhoria de processo *AS/IS e TO/BE*, associado a um método de resolução de problemas complexos *Soft Systems Methodology* - SSM, que fornece subsídios técnicos para a tomada de decisão por parte dos gestores, para atender as necessidades dos clientes, modeladas por meio de atividades do processo sob análise.

PALAVRAS CHAVE. *AS/IS-TO/BE, Soft Systems Methodology* – SSM, Gestão da Manutenção.