

**FALHAS HUMANAS NA LOGÍSTICA OPERACIONAL DO
MERCADO ATACADISTA DISTRIBUIDOR DE MATERIAIS DE
CONSTRUÇÃO: UM ESTUDO DE CASO COM APLICAÇÃO *FUZZY***

Autor: **BRAZILINO QUAGLIETTA CORRÊA**

Banca Examinadora: Pres.: Prof. Dr. Jesús Domech Moré ;Prof. Dr. Marco Aurélio Carino Bouzada; Prof^ª Dr^ª Maria Augusta Soares Machado (Ibmec)

RESUMO

Esse estudo é a realização de uma investigação que explica quais são os fatores que provocam as falhas humanas e, como elas podem ocorrer na logística operacional do mercado distribuidor atacadista de materiais de construção, elétricos, hidráulicos, ferragens e ferramentas. A proposta foi elaborada com base em uma revisão da literatura sobre o que são erros, falhas, faltas, lapsos, originados de uma ação humana. Utilizou-se a teoria *fuzzy* para definir princípios e meios que permitissem a identificação de erros em procedimentos e processos que caracterizam a logística operacional. Com isso, tornou-se possível identificar as rupturas capazes de determinar perdas econômicas, perdas de fatia de mercado, elevados custos e aspectos negativos relativos à imagem das empresas. No trabalho desenvolvido, a metodologia *fuzzy* facilitou a identificação das principais causas que podem contribuir para a falha humana e seus efeitos. A partir de uma lista de atividades de um fluxo operacional de um caso real e das opiniões subjetivas de especialistas no assunto, essa metodologia orientou na interpretação desta subjetividade, de um modo aproximado ao raciocínio da habilidade humana para tomar decisões e obter respostas em ambientes de incerteza e imprecisão. A metodologia desenvolvida também permitiu identificar, hierarquizar e quantificar as principais falhas estabelecendo o grau de importância na operação logística e respondendo às perguntas: “Porque existem falhas?”, “Quais são os possíveis fatores motivadores dessas falhas?”, “Quais são as possibilidades de falhas? e, Quanto essas falhas são toleráveis?”.

Palavras chave: Falhas Humanas; Logística Operacional; Metodologia *fuzzy*.

ABSTRACT

This study is the accomplishment of an inquiry that explains what are the factors that can provoke the human beings imperfections, which are they and as they can occur in the operational logistic of the wholesale delivering market of construction materials, electric, hydraulic, hardware and tools.

The proposal was elaborated on the basis of a revision of literature on what are errors, failures, lacks and lapses, originated of a human being action. It used the *fuzzy* theory to define principles and ways that allowed the identification of errors in procedures and processes that characterize the operational logistic. With this, it became possible to identify the ruptures capable to determine economic losses, losses of slice of market, raised costs and negative aspects relative to the image of the companies.

In the developed work a *fuzzy* methodology facilitated the identification of the main causes that can contribute for the human being imperfection and its effect. From a list of activities of an operational flow of a real case and the subjective opinions of specialists in the subject, this methodology guided in the interpretation of this subjectivity, in an approach way to the reasoning of the human being ability to take decisions and to get answers in uncertainty environments and inaccuracy.

The methodology developed also allowed to identify and to arrange the main imperfections quantifying them and establishing its importance in the operation logistic and getting answers for the questions: “Why do failures exist?”, “Which are the possible factors that influence these failures?”, “Which are the possibilities of failures?” and “How much these imperfections are tolerable?”

Words key: Human failures; Operational Logistic; *fuzzy* methodology.

