

## 5. CONCLUSÕES

Com o estudo dos modelos que tratam da qualidade de operações logísticas fica claro que eles são estabelecidos com foco em processos e na sua aplicação. Pessoas são recursos necessários para colocá-los em prática, mas não compete a esses modelos a determinação de fatores humanos capazes de afetar a qualidade de processos de operação logística.

O ser humano é imprevisível, frágil, vulnerável e contraditório. Sabe-se que as emoções humanas influenciam diretamente os resultados de uma empresa. Por esse motivo, as empresas de operações logísticas devem se preocupar com a qualidade das pessoas que para elas trabalham e também com as condições em que trabalham para que assim tenham maior controle sobre a qualidade daquilo que se produz.

O ser humano, passível de erro, influencia a qualidade de operações logísticas por sua capacidade de resolução de problemas e síntese de soluções. Nisso, influenciam os mecanismos organizacionais aos quais ele está exposto e as circunstâncias pessoais vividas.

Os defeitos produzidos pelas pessoas nos processos podem ser explicados pelas teorias do Erro Humano, pois o profissional de operação logística sofre influências de fatores pessoais e organizacionais como qualquer outro ser humano, e os enganos, deslizes e lapsos fazem parte do processo.

Como forma de identificar e prever falhas, deve-se levar em conta os elementos mais importantes que influenciam a operação logística, que são a natureza da tarefa e as circunstâncias do “ambiente”, o mecanismo que gerencia o desempenho e a natureza do indivíduo, ou seja, os mecanismos cognitivos envolvidos na produção da falha.

Da análise dos modelos da qualidade existentes e dos trabalhos já enumerados em diversas áreas que pretendem quantificar as relações do erro humano ao processo de desenvolvimento produtivo, percebe-se que a determinação e o controle dos fatores humanos que realmente causam erros é complexa.

Como forma de continuar este trabalho, pretende-se a expansão do mecanismo para outras empresas, o que terá grande valia, já que a análise de

outros ambientes e características organizacionais pode enriquecer a coleta de dados.

Posteriormente, deve-se fazer o aperfeiçoamento do mecanismo para que ele permita identificar o profissional com melhores condições emocionais para lidar com determinados projetos e situações, evitando desta forma que o ser humano introduza defeitos no que está produzindo ou operando.

Pelo exposto, os fatores discutidos neste trabalho, tanto organizacionais quanto individuais, mostram-se determinantes para o erro humano e para a qualidade de processos de operação logística, e precisam ser analisados para a sua melhoria. Isto afeta diretamente a relação custo/benefício e reflete-se na produtividade individual de cada membro componente de uma equipe.

Fica a lição de que, nesta era da informação, a evolução da ciência e da tecnologia está fazendo com que o homem olhe sempre e somente para fora de si e não perceba que nele residem as respostas da verdadeira evolução.