

REDUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES DE CLIENTE COM USO DA FERRAMENTA A3 NO SETOR DE ESTOQUE DE UMA INDÚSTRIA METAL MECÂNICA

Graduação: Engenharia de Produção
Área temática: Engenharias
Resultados: Resultado Final
Forma de apresentação: Oral

Maico Ismael Klein¹ - Luiz Antônio Barbosa²

RESUMO

A indústria sempre conviveu com reclamações de cliente a respeito de seus produtos e serviços. Uma reclamação de cliente pode ser abordada como um problema ou uma oportunidade de melhoria. Este artigo apresenta os resultados de uma pesquisa quantitativa, que teve a finalidade de analisar as reclamações de clientes e propor soluções através da aplicação da ferramenta A3 no setor de estoque de uma indústria metalúrgica com objetivo de reduzir essas reclamações. As não-conformidades foram classificadas e quantificadas e um detalhamento dos problemas foi realizado. As causas dos problemas foram analisadas por uma equipe multidisciplinar, que definiu e determinou as contramedidas para mitigar esses problemas. Após a realização das ações foi realizado acompanhamento do processo para confirmação do efeito e ações. Como resultado a empresa conseguiu reduzir em mais de 50% o número de reclamações sobre o percentual de pedidos postados do setor de estoque em comparativo com o ano anterior.

Palavras-chave: A3 Toyota. PDCA. Reclamação de cliente.

REFERÊNCIAS

CARVALHO, Marly Monteiro; PALADINI, Edson Pacheco. *Gestão da qualidade. Teoria e Casos*. v. 2. Rio de Janeiro: Elsevier ABEPRO, 2012.

LORIGGIO, Antônio. *De onde vêm os problemas: Método para um diagnóstico eficaz*. São Paulo: Negócio, 2002.

SOBEK II, Durward K.; SMALLEY Art. *Entendendo o pensamento A3: Um componente crítico do PDCA da Toyota*. Porto Alegre: Bookman, 2010.

¹ Acadêmico das Faculdades Integradas de Taquara - FACCAT/RS. maicoklein@hotmail.com

² Professor Orientador. Faculdades Integradas de Taquara - FACCAT/RS. luizab@tca.com.br