CongeQuali
CONGRESSO BRASILEIRO DE GESTÃO DA QUALIDADE INDUSTRIAL

ISBN: 978-65-86861-55-6

RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS UTILIZANDO A METODOLOGIA 8D EM UM ESTABELECIMENTO COMERCIAL DESTINADO AO PREPARO E COMÉRCIO DE LANCHES.

Congresso Brasileiro De Gestão Da Qualidade Industrial., 1ª edição, de 16/11/2020 a 18/11/2020
ISBN dos Anais: 978-65-86861-55-6

MARIALVA; Diego George Cavalcante [1], SILVA; Rafaela Paz da [2], ABREU; Jeferson Felipe Vargas de [3], SILVA; Patricia Alves da [4]

RESUMO

Este trabalho aborda o uso da metodologia 8D para redução das reclamações de clientes relacionadas a entrega de produtos divergentes aos que foram solicitados no balcão do restaurante. As devoluções implicam em aumento dos custos de produção e as reclamações dos clientes desgastam a imagem da empresa. Para estudar em maior profundidade este processo, foi realizado um estudo de caso sobre a aplicação da metodologia 8D em um estabelecimento comercial destinado ao preparo e comércio de lanches. A análise dos dados e aplicação das ferramentas e metodologia evidenciaram quais problemas deveriam ser sanados. Os principais resultados obtidos foram a queda do índice de divergencia de produtos, que conseguentemente reduziu o número de reclamações, comparados antes e depois da aplicação da metodologia e melhoria no processo onde se encontrava a principal causa do defeito.

PALAVRAS-CHAVE: 8D, Melhoria contínua, Problema de qualidade, Gestão da qualidade

[1] Idaam, diego_george@hotmail.com
[2] Ulbra/Am, eng.rafaelapaz@gmail.com
[3] Uninorte, jefersonfelipe@gmail.com
[4] IFAM/AM, patyalvess@live.com