



Big Dutchman.

CENTRO PAULA SOUZA

**ETEC "PROFA. ANNA DE OLIVEIRA FERRAZ"
TÉCNICO EM LOGÍSTICA**

CAMILO FONTANA

LUANA APARECIDA FERREIRA DOS SANTOS

LUANA DA SILVA SANTOS

RODRIGO VIEIRA PIZA

A UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS DA QUALIDADE NO CONTROLE DE REGISTRO DE OCORRÊNCIAS (ROs).





- Este trabalho tem como objetivo demonstrar as vantagens da utilização das ferramentas da qualidade aplicada no controle de registro de ocorrência de uma empresa, buscando melhoria na redução dos índices de reclamações existentes, nos processos e principalmente agilidade para atendimento ao cliente.



- O objetivo geral da pesquisa é propor resultados positivos através da aplicação das ferramentas da qualidade utilizando como estudo de caso os índices de reclamações encontrados hoje na empresa Big Dutchman Brasil LTDA.

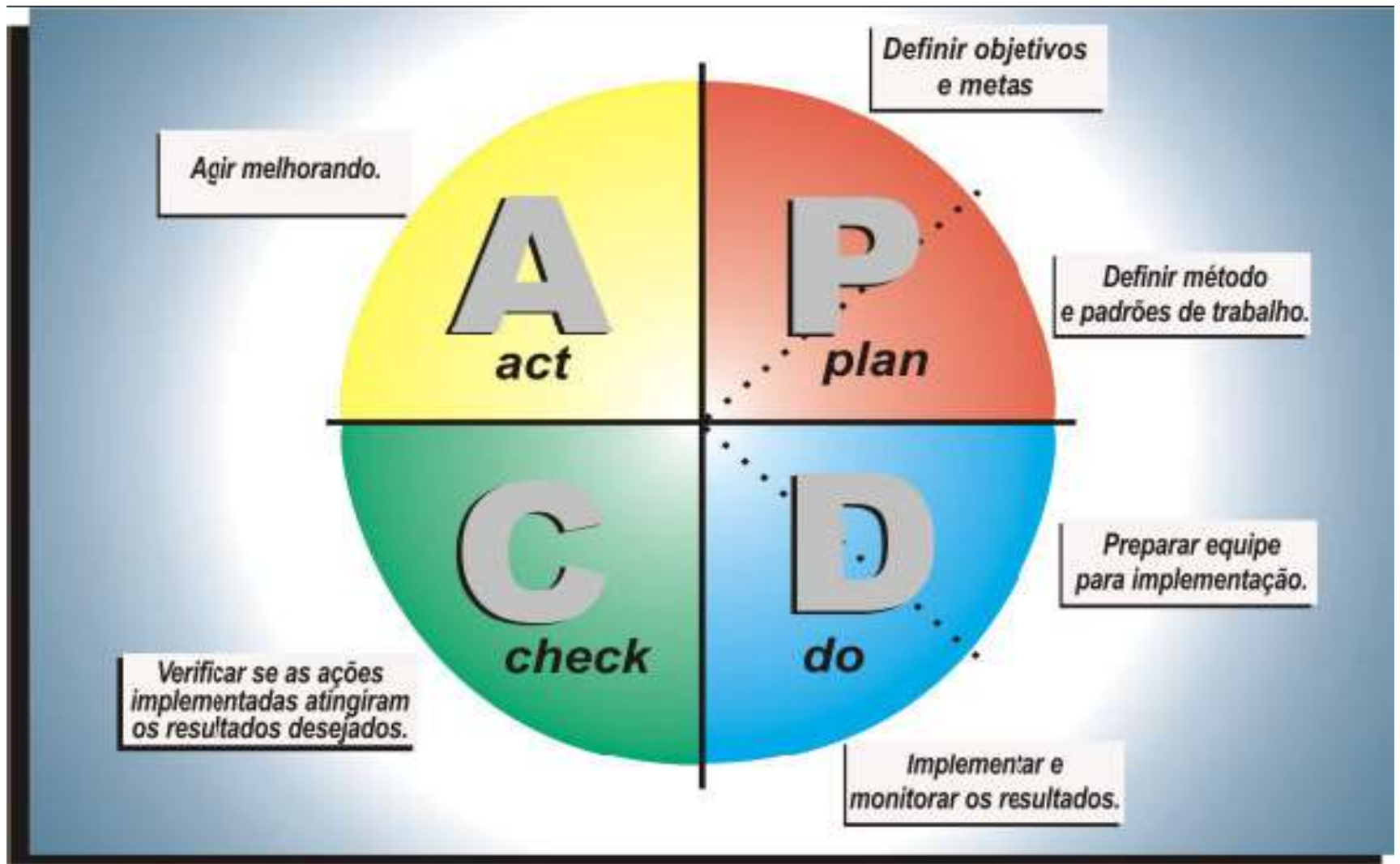
- A importância deste trabalho se reflete diretamente na satisfação do cliente.

SEPARAMOS EM 4 CAPÍTULOS, SENDO ELES:

- 1- FERRAMENTAS DA QUALIDADE;
- 2- A EMPRESA;
- 3- ESTUDO DE CASO;
- 4- CONCLUSÃO

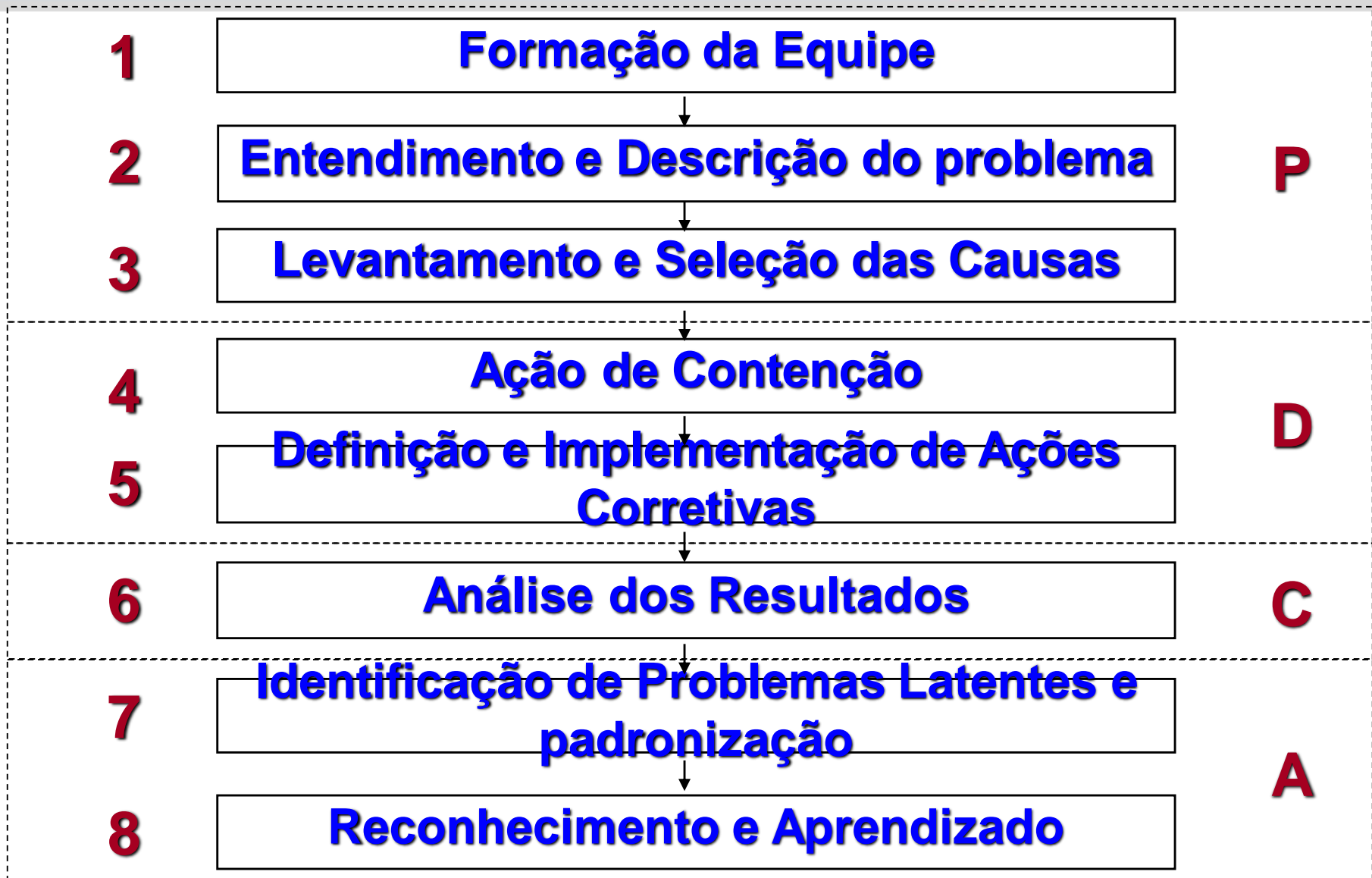


CICLO PDCA

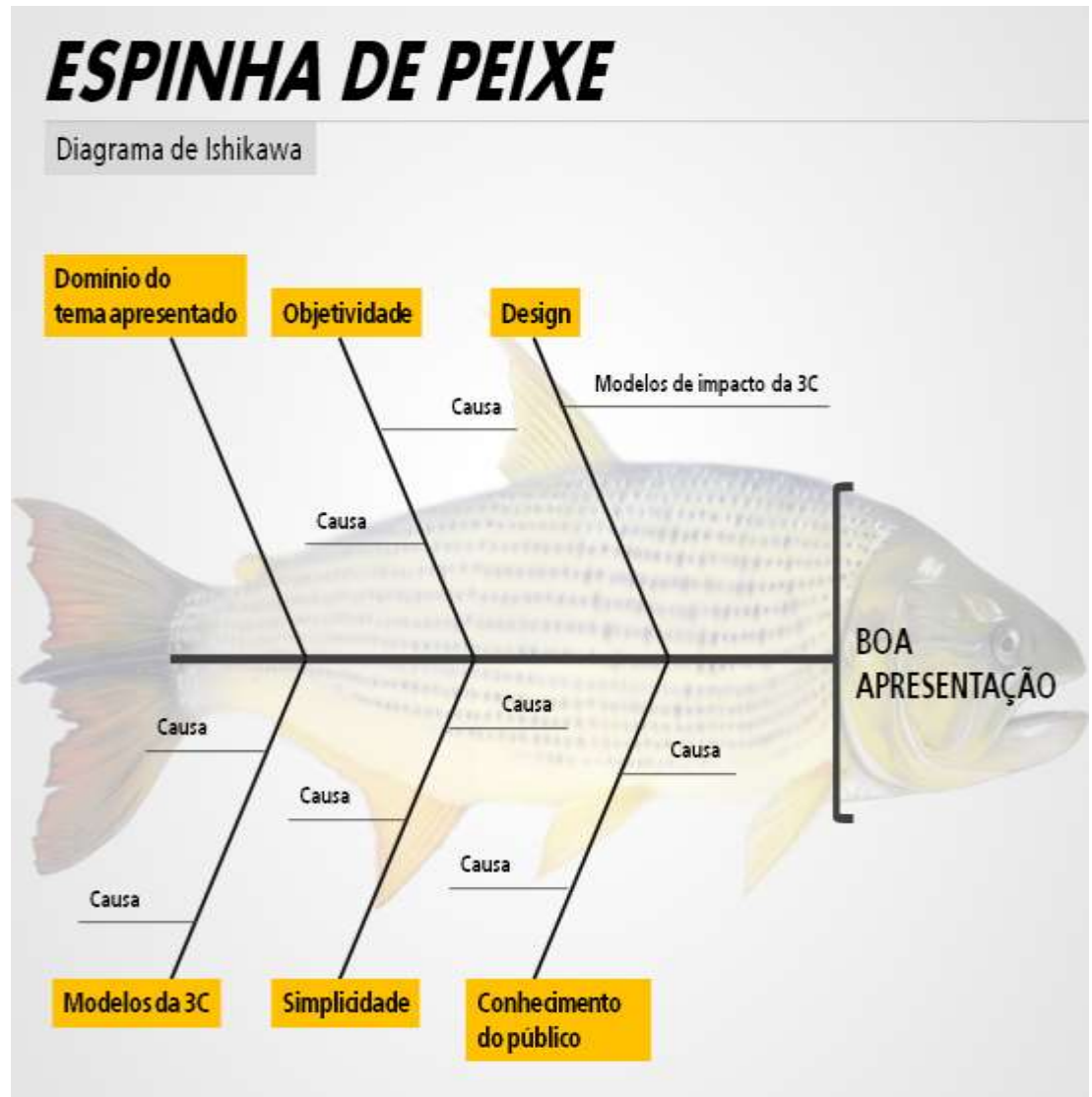




CICLO PDCA



- Diagrama de Ishikawa
- Kaoru Ishikawa
- Similar a espinha de peixe
- Classificados em seis tipos diferentes:
 - Método
 - Matéria-Prima
 - Mão de Obra
 - Máquinas
 - Medição
 - Meio Ambiente



- O 5W2H é uma listagem do que precisa ser feito.
- Metodologia usada para a elaboração de planos de ação.
- Surgiu no EUA – buscando Qualidade total.
- Termos em inglês iniciados pelas letras W (5 termos) e H (2 termos) representam questões a serem respondidas:

- **What** – O que será feito?, (objetivo, meta)
- **How** – Como será feito? (método, atividade, processos)
- **Who** – Por quem será feito? (responsável, equipe)
- **Why** – Por que será feito?(justificativa, motivo, benefício)
- **When** – Quando será feito? (tempo)
- **Where** – Onde será feito? (local, departamento)
- **How much** – Quanto custará para ser feito? (custo)

Benefícios

- Maior agilidade no planejamento
- Controle das atividades
- Aumento da produtividade
- Aumento na eficiência de processos

- Fundada em 1938 pelos irmãos Dewit em Michigan – EUA.
- Josef Meerphol tornou-se proprietário em 1985.





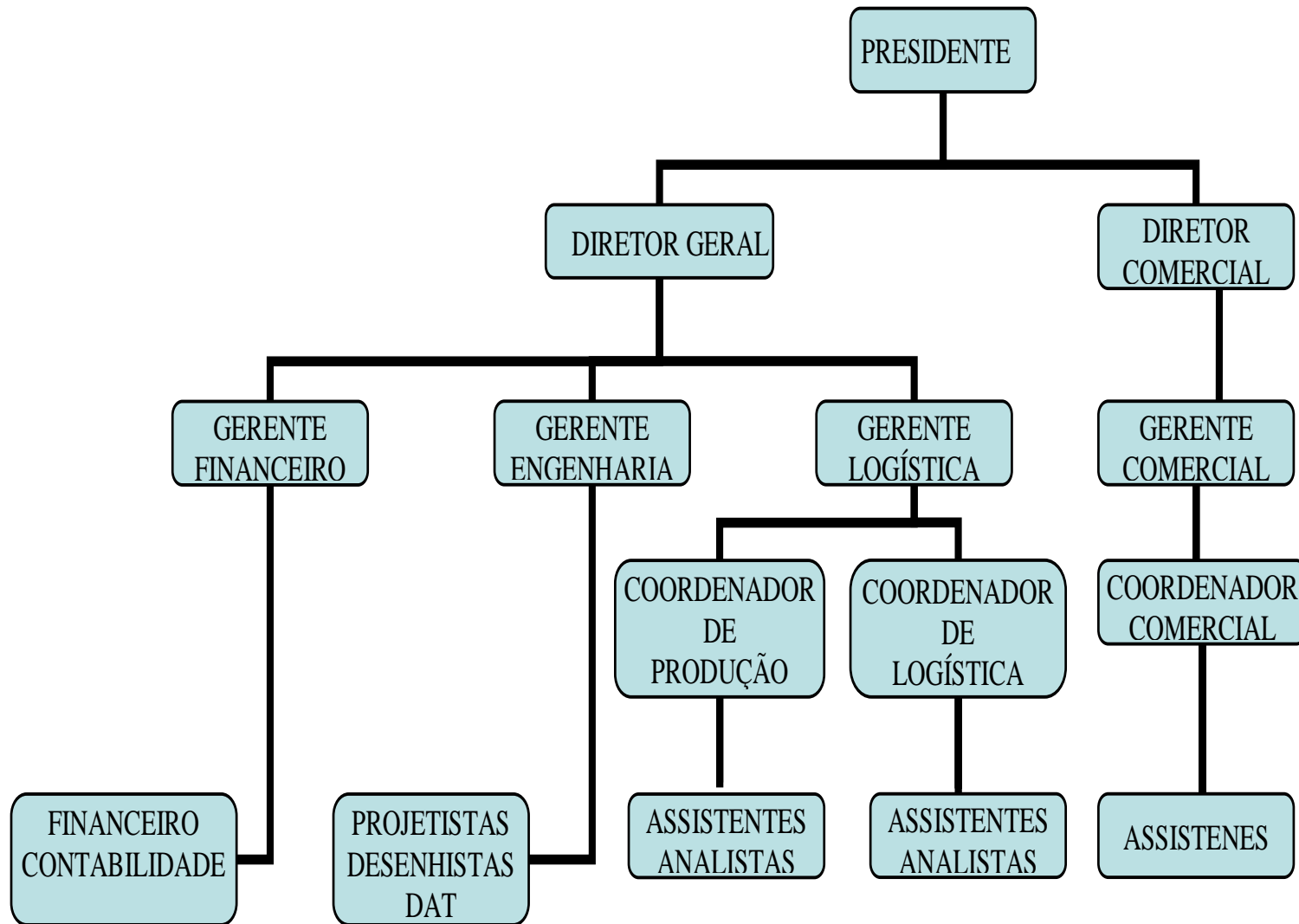
Big Dutchman.

A EMPRESA



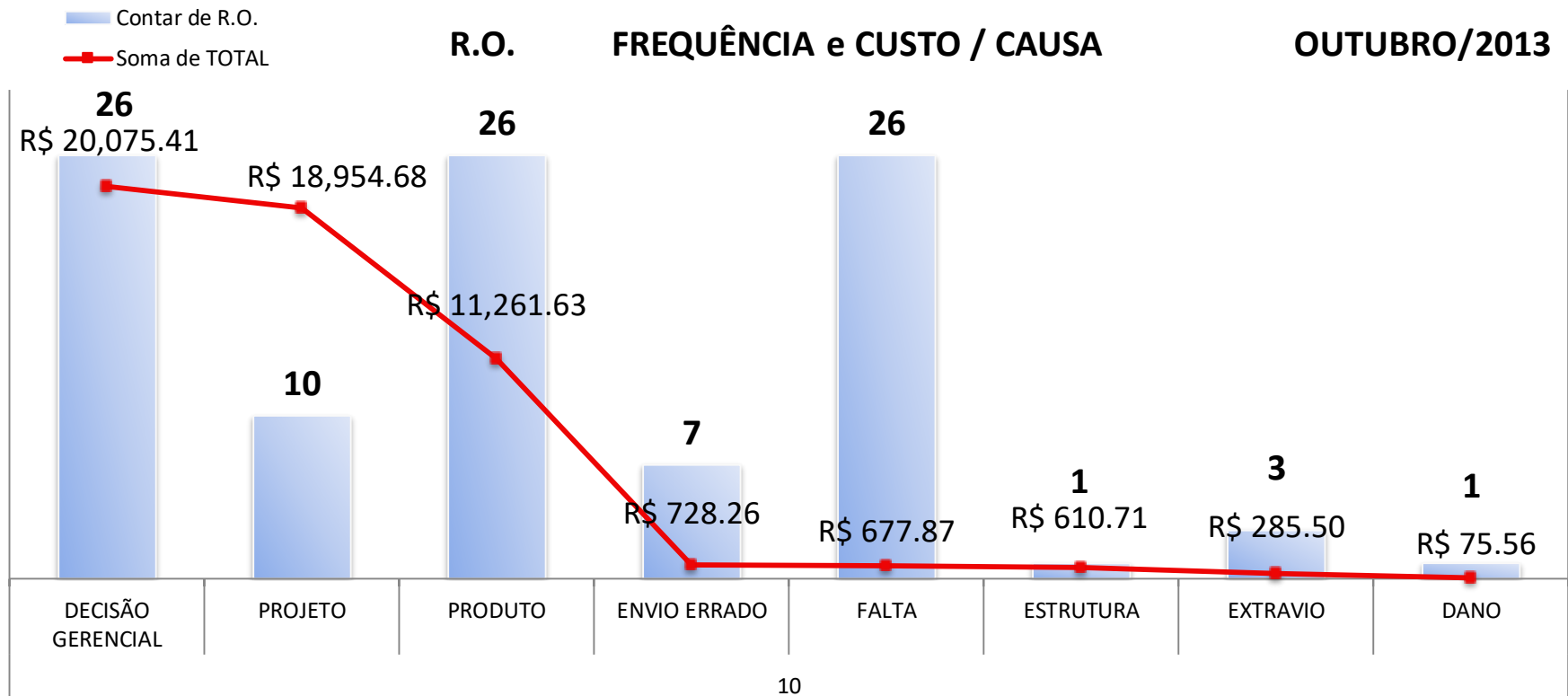


A EMPRESA



**APRESENTAÇÃO DOS INDICES DE RO_s
REFERENTE AO MÊS DE
OUTUBRO/2013.**

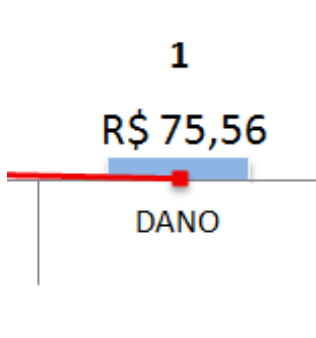
- ✓ REALIZAR UM DIAGNÓSTICO SITUACIONAL;
- ✓ SELECIONAR OS INDICADORES;



MERCADORIA DANIFICADA

- Relacionado ao Transporte.
- Reclamação do cliente.

■ Contar de R.O.
■ Soma de TOTAL





EXTRAVIO DE MERCADORIA

■ Contar de R.O.
■ Soma de TOTAL

3

R\$ 285,50

EXTRAVIO



ESTRUTURA

➤ Falha na estrutura do silo cód. 5468 - SILO 3,66M 3,5A 8P 46,15M³. Consta na estrutura o cone inferior cód. 5847 - CONE INF EST C/ DESC 2,75M 70th

Explosão Encadeada Configurada -

Filial: 02 Big Dutchman Bras

Item: 00005468

Máscara:

UnP:

Ni	F	R	Item
01	N	G	00005482 - KIT 2 - PAR
01	N	G	00004829 - LATERAL E
01	N	G	00004828 - LATERAL P
01	N	G	00000679 - CAIXA PAP I
01	N	G	00007188 - CH ANEL IN
01	N	G	00001103 - CH ANEL IN
01	N	G	00008369 - PERNA 3,6E
01	N	G	00001207 - CONE INF E
01	N	G	00005847 - CONE INF E
01	N	G	00005855 - DESCARRE

Restrição:



■ Contar de R.O.

■ Soma de TOTAL

1

R\$ 610,71

ESTRUTURA

FALTA DE MERCADORIA

■ Contar de R.O.
■ Soma de TOTAL

26



R\$ 677,87

FALTA

- Erro de separação.
- Erro de fornecedor.

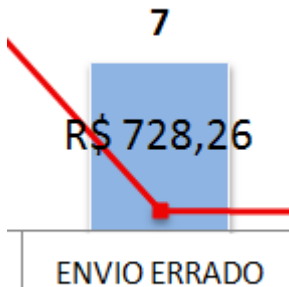


CLIENTE			
ENIO INACIO JEDE			
CIDADE	EST	EMPRESA	DATA
SÃO BERNARDO	SC	INDUSTRIA COM. FERR. S.A.	17/06/2013
N PEDIDO	N FUNC	N F	N VOL
104071			24
CODIGO	DESCRICAO DOS ITENS	QTD	
00002341	ORDE 810 PRN	30 000	
00002649	MOT HF 1/2CV 220-254/440V 60HZ	1 000	

ENVIO ERRADO

- Armazenagem errada.
- Envio errado do fornecedor.
- Erro de separação.

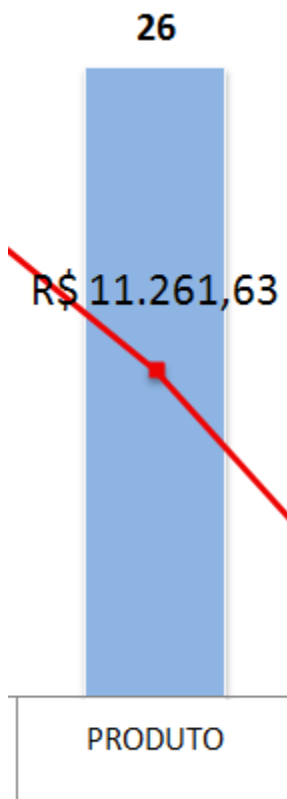
■ Contar de R.O.
■ Soma de TOTAL



PRODUTO

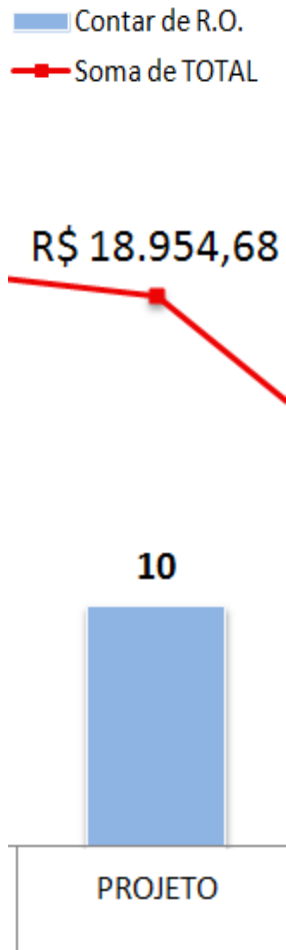
GRADE VENTILADOR 36" 3 PAS

Contar de R.O.
Soma de TOTAL

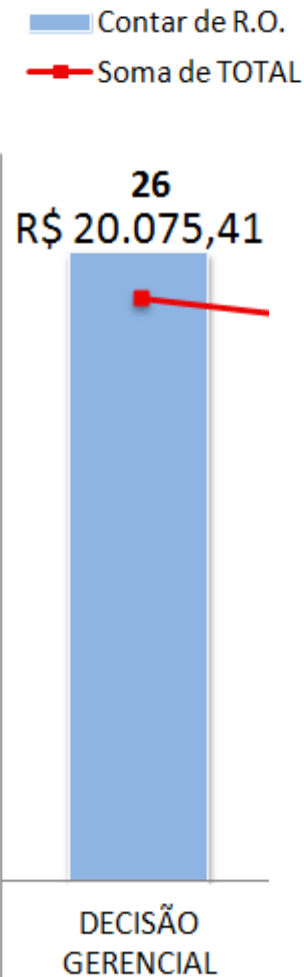


PROJETO

➤ São as reclamações relacionadas a projetos incompatíveis com a utilização necessária em campo que envolvem diferentes tipos de problemas ou erro na elaboração do pedido no sistema para atendimento ao cliente.



DECISÃO GERENCIAL



- Bonificações comerciais por questões estratégicas para melhor atender o cliente quando a causa do problema não estiver totalmente clara.



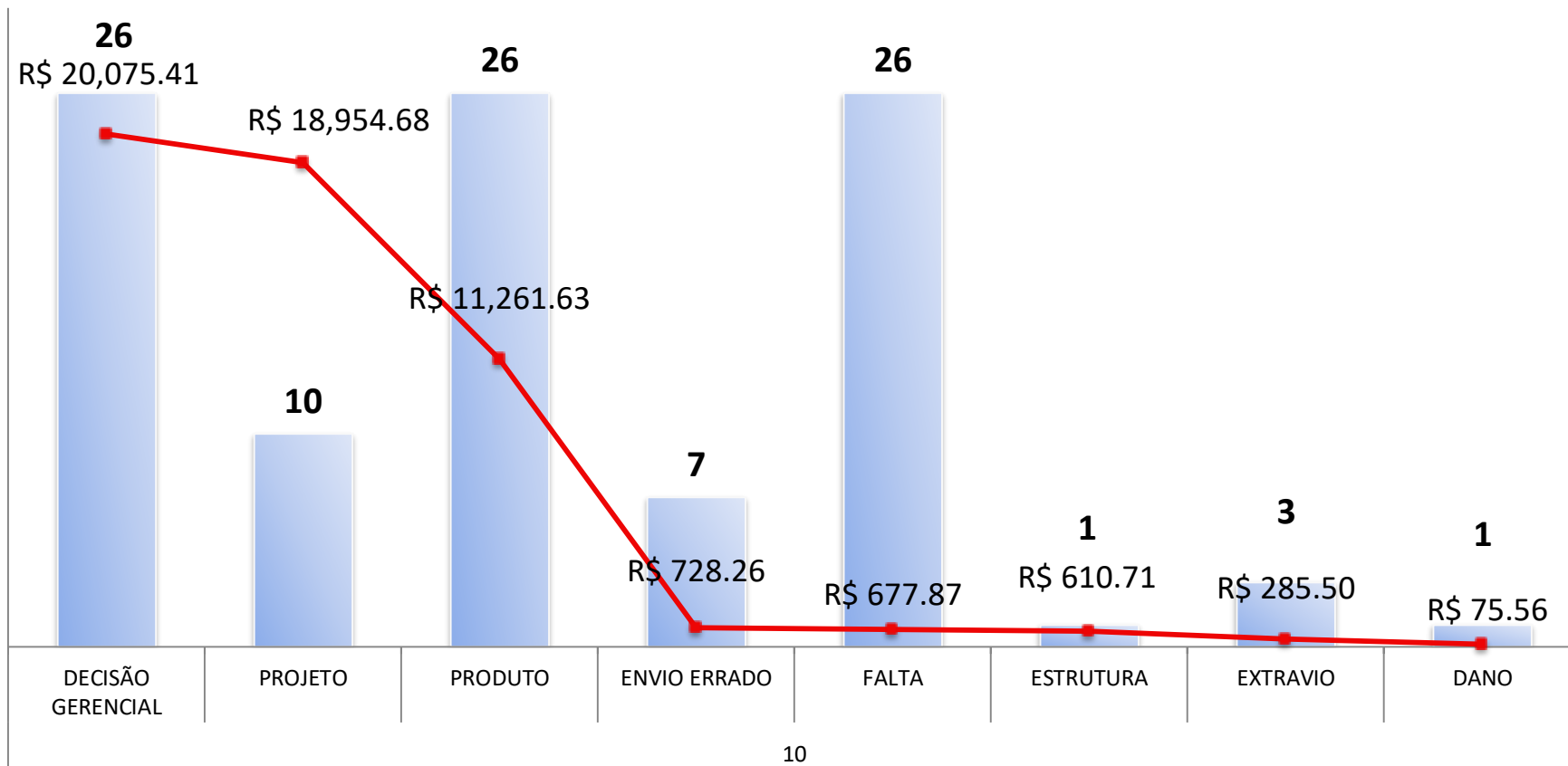


■ Contar de R.O.
— Soma de TOTAL

R.O.

FREQUÊNCIA e CUSTO / CAUSA

OUTUBRO/2013



- O sistema atual não é baseado em processos.



- A empresa trabalha na correção e não há foco na ação preventiva. (Elimina, mas não previne a repetição).



- As Ferramentas da Qualidade são métodos simples e de ampla utilização empregados para coletar, processar e dispor conjuntos de informações, facilitando sua análise, com o objetivo de manter e melhorar resultados.

- Neste trabalho abordamos as vantagens da utilização das ferramentas da Qualidade aplicada no controle de registro de ocorrência da empresa Big Dutchman;
- Concluimos que se aplicado, poderemos obter melhoria na redução dos índices de reclamações existentes, nos processos e principalmente agilidade para atendimento ao cliente;

- O método apresentado é o ciclo PDCA (Planejar, Executar, Verificar e Agir);
- As ferramentas são o diagrama de Ishikawa e 5W2H;
- As ferramentas da qualidade são grandes aliadas para as empresas que procuram evoluir;

- Fica evidente a necessidade de atender o cliente de forma mais eficiente, para isso, é primordial que se identifique os problemas, e busque as causas reais de cada um deles;

- Através da aplicação das ferramentas da qualidade a organização precisa aperfeiçoar seus processos internos, afim de melhorar o tratamento dos problemas na causa, e com isso corrigi-los e estabelecer ações de eficácia, para que os mesmo após tratados não tornem a ocorrer.



“De vez em quando você depara com uma situação para a qual não há solução. Você avalia e aceita a situação e a vida continua. Um caso desses acontece uma vez na vida, outra na morte”.

Philip Crosby





Big Dutchman.

Obrigada!

