

Utilização do "P" Dentro do Ciclo PDCA para Melhorar o Atendimento Bancário

Aluno: Fernando Rezende Monteiro

Orientadora: Profa. Sueli Aparecida Mingoti

RESUMO

Este trabalho se resume em análises sobre o que ocasiona as grandes filas nos bancos e o que pode ser feito para melhorar este problema, utilizando os recursos disponíveis e as ferramentas estatísticas da qualidade total.

A amostragem origina-se de uma agência bancária da cidade de Juiz de Fora, onde os dados foram coletados no mês de março de 1998 com 22 dias úteis. O banco é comercial múltiplo Estatal que atua no varejo.

Dentro do ciclo PDCA, foi implantado o "P" (planejamento) para ajudar na localização dos problemas e sugerir soluções.

Os resultados apontaram problemas contornáveis, através de medidas como treinamento de pessoal, orientação dos clientes e utilização mais eficaz dos recursos existentes, será possível reduzir as filas substancialmente e satisfazer as necessidades dos clientes.

Palavras-chave: Ciclo PDCA; Planejamento; filas nos bancos.