

# Plano de Ação para a Redução do Número de Reclamações de uma Empresa Produtora de Dispositivos Médicos: Uma Aplicação do Controle Estatístico da Qualidade

Aluno: Ronaldo de Oliveira Faria  
Orientador: Prof. Tufi Machado Soares

## RESUMO

O presente trabalho teve como objetivo a investigação e busca de meios para minimizar problemas de reclamações de clientes para um determinado produto de uma importante empresa no segmento de Dispositivos médicos. Para tanto, foi necessária a utilização de diversas técnicas estatísticas para a confirmação das hipóteses para o problema observado. Tratava-se de um setor da empresa que possuía diversas reclamações registradas e que deveriam ser minimizadas em função do alto número que se encontravam (média de 6.25 reclamações por mês e com uma tendência de crescimento). Na primeira etapa do presente trabalho, todos os registros de reclamações tiveram seus dados compilados de forma a possibilitar uma melhor visualização do perfil de reclamações. Este estudo indicou que a maioria das reclamações estavam concentradas no produto que denominamos como B (por motivo de segredo industrial) e que quase 50% das reclamações provenientes desse produto eram por motivo de vazamento na região denominada junção Tubo/Canhão. Ainda nesta etapa, foi possível supor que problemas de processo que possivelmente causariam vazamento no produto não estavam sendo detectados adequadamente pelo Sistema de Qualidade do setor. A segunda etapa do presente trabalho, compreendendo os capítulos 2 e 3 teve como objetivo a criação de um plano de contingência para possibilitar à empresa melhorar as chances de detecção do problema de vazamento antes que os produtos fossem enviados ao mercado. Para tanto, diferentes testes referentes a análises dos Sistemas de Medição (capítulo 2 ) e verificação dos planos de amostragem (capítulo 3) foram realizadas, de forma a confirmar o quanto os atuais sistemas de controle eram capazes de detectar o problema de vazamento. Para a terceira e última etapa do presente trabalho (capítulo 4), o objetivo foi a definição da causa raiz do problema de vazamento, bem como a apresentação de medidas que pudessem atuar de forma a minimizar a ocorrência do mesmo durante o processo de produção.

*Palavras-chave: Reclamações de Clientes; Controle Estatístico da Qualidade.*