

**MESTRE – ALUNO(A)**

ISABEL CRISTINA RAVAZZI FERNANDES NOGUEIRA

**TITULO DA DISSERTAÇÃO FINAL**

**“O ENFOQUE DA QUALIDADE APLICADO NAS RECLAMAÇÕES IMPROCEDENTES DE NÍVEL DE TENSÃO EM UMA DISTRIBUIDORA DE ENERGIA ELÉTRICA.”**

**PROFESSOR ORIENTADOR**

Prof. Dr. Fábio Ferraz Júnior

**DATA DEFESA**

25/10/2019

**RESUMO**

No processo de privatização das empresas de distribuição de energia elétrica, através do contrato de concessão, as empresas assumiram o compromisso de atenderem a critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço. As concessionárias de iniciativa privada buscaram uma gestão de qualidade para se manterem competitiva no mercado fazendo uso de um melhor aproveitamento de seus recursos, gerindo seus indicadores internos que refletem nos indicadores de qualidade de produto e serviços. Sendo assim, o presente trabalho teve como objetivo identificar o problema, investigar as causas e propor um plano de ação para reduzir o número das reclamações improprias relativas à conformidade de tensão do seu processo administrativo através do Método de Análise e Solução de Problemas (MASP). Considera-se reclamações improprias aquelas que o cliente ao informar a sua empresa de distribuição de energia através do atendimento do Call Center, e ao ser atendido pelo operador de empresa na Unidade Consumidora, constata-se que o nível de tensão está de acordo com os limites estabelecidos pela ANEEL. A natureza do trabalho foi a pesquisa aplicada com a abordagem qualitativa, caracterizada como exploratória. O método utilizado foi uma pesquisa participativa, e como instrumentos e métodos para a coleta, utilizou-se de análise documental. Os dados coletados foram estratificados e demonstrados pelas Ferramentas da Qualidade, como a folha de verificação, Diagrama de causa e efeito (Ishikawa) e Fluxograma, utilizando-se do método de análise e solução de problemas – MASP/PDCA. Foi possível com esse trabalho identificar que a aplicação das quatro primeiras fases do Plan, do PDCA, permitiu a identificação, a observação, a análise do problema e a elaboração do plano de ação. Os resultados do trabalho foram levantar as causas que ocasionavam o problema sendo possível propor soluções através de um Plano de ação.

**Palavras-chave:** *Qualidade. Energia Elétrica. Ferramentas da Qualidade. PDCA. MASP.*