

MESTRE – ALUNO(A)

DANIEL MARCOS DE GODOY

TÍTULO DA DISSERTAÇÃO FINAL

“APLICAÇÃO DA METODOLOGIA DMAIC PARA O CONTROLE DE REINCIDÊNCIA DE REPAROS EM UMA EMPRESA DE TELECOMUNICAÇÕES.”

PROFESSOR(A) ORIENTADOR(A)

Prof. Dr. Jorge Alberto Achcar

PROFESSOR COORIENTADOR

Prof. Dr. Fábio Ferraz Júnior

DATA DEFESA

13/04/2021

RESUMO

O cenário competitivo exige melhoria contínua dos processos e redução de variabilidade. Em uma empresa de telecomunicações, a reincidência de reparos que são as solicitações de atendimento técnico num período inferior à 30 dias do atendimento técnico anterior, evidencia problemas nos processos de atendimento seja ele de campo ou sistêmico. A consequência para a empresa em alto volume de reincidência é o descontentamento do cliente que tem seu produto com falhas de funcionamento. O objetivo deste estudo foi redução de reparos recorrentes através da metodologia DMAIC, onde em cada etapa, foi feito todo o diagnóstico, a análise e feita proposta de melhoria. Nos estudos estatísticos, foi evidenciado que a banda larga apresenta significativo desvio no número de reclamações totais. O indicador de reincidência apresentou mais de 37% de variação na medição de Janeiro/19 até Julho/20. O estudo que foi de abordagem quantitativa, teve como procedimento técnico a pesquisa-ação. A aplicação da metodologia DMAIC na empresa utilizou para levantamento de dados, a base analítica fornecida via server SQL da empresa com o histórico de reincidência necessário para analisar o reparo recorrente.

Foi feito levantamento bibliográfico com foco na aplicação da metodologia DMAIC para acompanhar a solução de desvios e para atingir resultados esperados. Com a implementação da metodologia DMAIC o foco foi reduzir um indicador que foi em média 12,87% no período de Janeiro/19 até Julho/20 para próximo de 10,00% que é a meta proposta pela empresa para reincidência. De Agosto até Novembro de 2020, a média mês de reincidência se apresentava em 11,22% que representa um ganho de 1,06pp. Com a melhoria conseguida, alguns pontos voltados para a satisfação e confiança do cliente que até antes do estudo eram comprometidos devido as contínuas falhas em seus serviços foram atendidas. Os resultados obtidos nas análises estatísticas dos ofensores de reincidência possibilitaram entender o que mais tinha impacto ao cliente. Além da melhoria no processo, o estudo também contribuiu para a interação da equipe em Seis Sigma e suas ferramentas para o controle da variabilidade. A implantação da metodologia DMAIC na empresa criou uma nova cultura de gestão para o controle de entrante de reincidência de forma analítica em empresas de telecomunicações. Além disso, os resultados obtidos no estudo podem ser reproduzidos para outras áreas da empresa, levando a grandes ganhos na qualidade de serviços e melhor desempenho da empresa.

Palavras-chave: *DMAIC. Seis Sigma. Telecomunicações. Reclamações de Clientes..*