PREVISÃO DO CUSTO MÉDIO DE REPARO BASEADA NO NÍVEL SIGMA DO PROCESSO

Eliane da Silva Christo

Universidade Federal Fluminense
Av. dos Trabalhadores 420 - Vila Sta. Cecília, Volta Redonda - RJ Brasil
elianechristo@id.uff.br

Amanda dos Santos Mendes

Universidade Federal Fluminense
Av. dos Trabalhadores 420 - Vila Sta. Cecília, Volta Redonda - RJ Brasil
amanda_vr15@yahoo.com.br

Thi**ago Gomes Leal Ganhadeiro**

Universidade Federal Fluminense
Av. dos Trabalhadores 420 - Vila Sta. Cecília, Volta Redonda - RJ Brasil
thiago_ganhadeiro@hotmail.com

RESUMO

O controle estatístico de processos vem se tornando uma ferramenta fundamental para qualquer empresa, pois, estas estão se preocupando cada vez mais com as necessidades e desejos dos clientes e por consequência buscam ser mais competitivas no mercado. Este estudo tem por objetivo analisar o nível de capacidade do processo de funcionamento do vidro elétrico dos carros de uma concessionária específica por meio dos coeficientes C_p e C_{pk} cujos dados foram coletados a partir de trocas realizadas por clientes em período de garantia. Posteriormente é feita uma análise baseada no nível sigma do processo para cada ano, tornando possível assim constatar o ano que mais impacta no nível sigma do processo. Desta forma, o coeficiente de capacidade juntamente com o nível sigma do processo, geram como resultado uma análise de custos que mostra o impacto da não qualidade dentro do processo em estudo e como a empresa perde em competitividade para outras concorrentes do setor.

Palavras-chave: Controle Estatístico, Capacidade de Processos, Nível Sigma

ABSTRACT

Statistical process control is an essential tool for any company and as these are increasingly concerned with the needs and wants of customers and therefore they seek to be more competitives in the market. This study aims to analyze the capacity of the functioning process of the eletric glass mechanism of the cars of a specific dealership through Cp and Cpk coefficients with data collected from trade carried out by customers during the warranty period. Subsequently an analysis is made based on the sigma level of the process for each year, thus making it possible to note in which year presents the most impacts relative to sigma level of the process. Thus, the capacity factor along with sigma level of the process, is obtained as result, a cost analysis that shows the impact of non quality within the process under study and how the company loses in competition to other competitors in the sector.

Keywords: Statistical Control, Process Capability, Sigma Level