

**Fatec**

São José dos  
Campos  
Prof. Jessen Vidal

# IX – Feira de Soluções

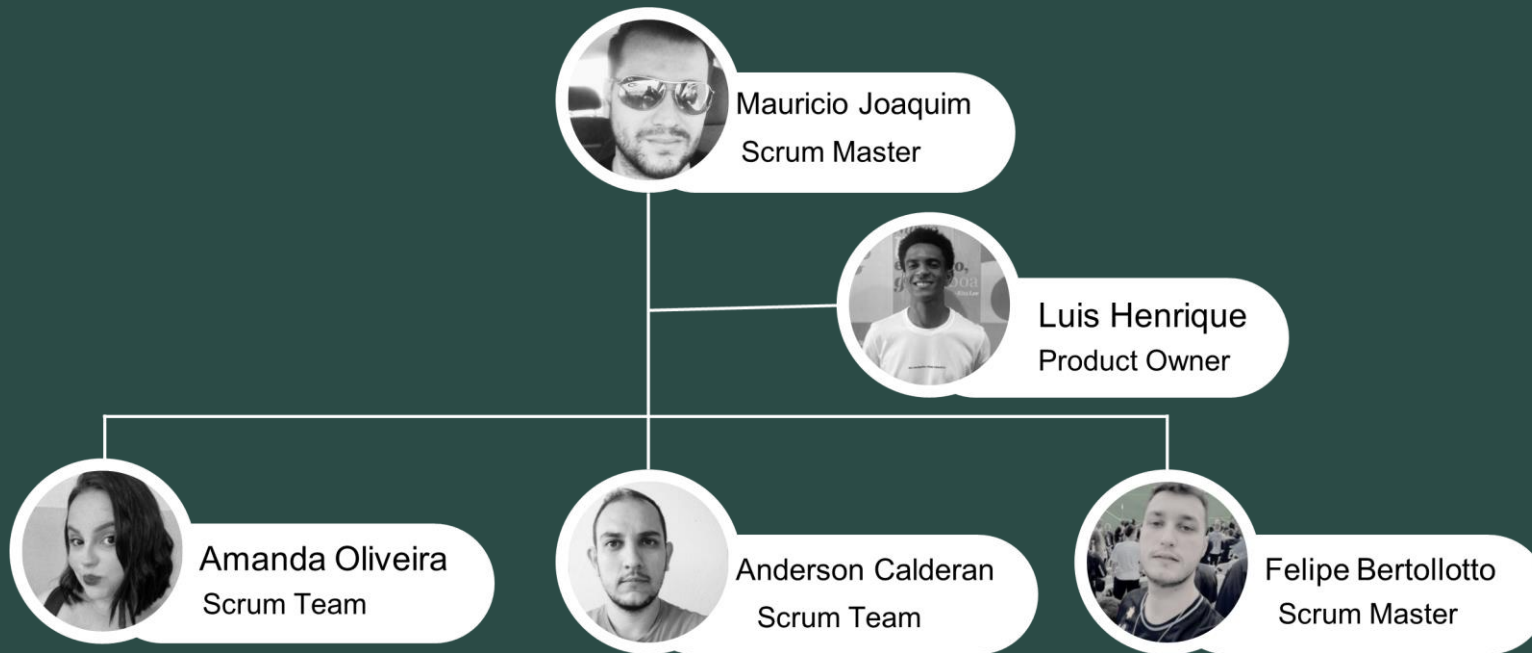


O N S E T

# Fatec

São José dos  
Campos  
Prof. Jessen Vidal

# Integrantes



Professor P2 – Tiago Cristofer Aguzzoli Colombo  
Professor M2 – Roque Antonio de Moura

# Problema

PROCESSO DE DEFEITO  
(PRODUTOS QUE VOLTAM PARA  
A LOJA APÓS COMPRADO PELO  
CLIENTE) GERANDO PREJUÍZO  
PARA A EMPRESA. COMO  
MELHORAR O PROCESSO?



**Fatec**

São José dos  
Campos  
Prof. Jessen Vidal

# Tecnologias

*Canva*



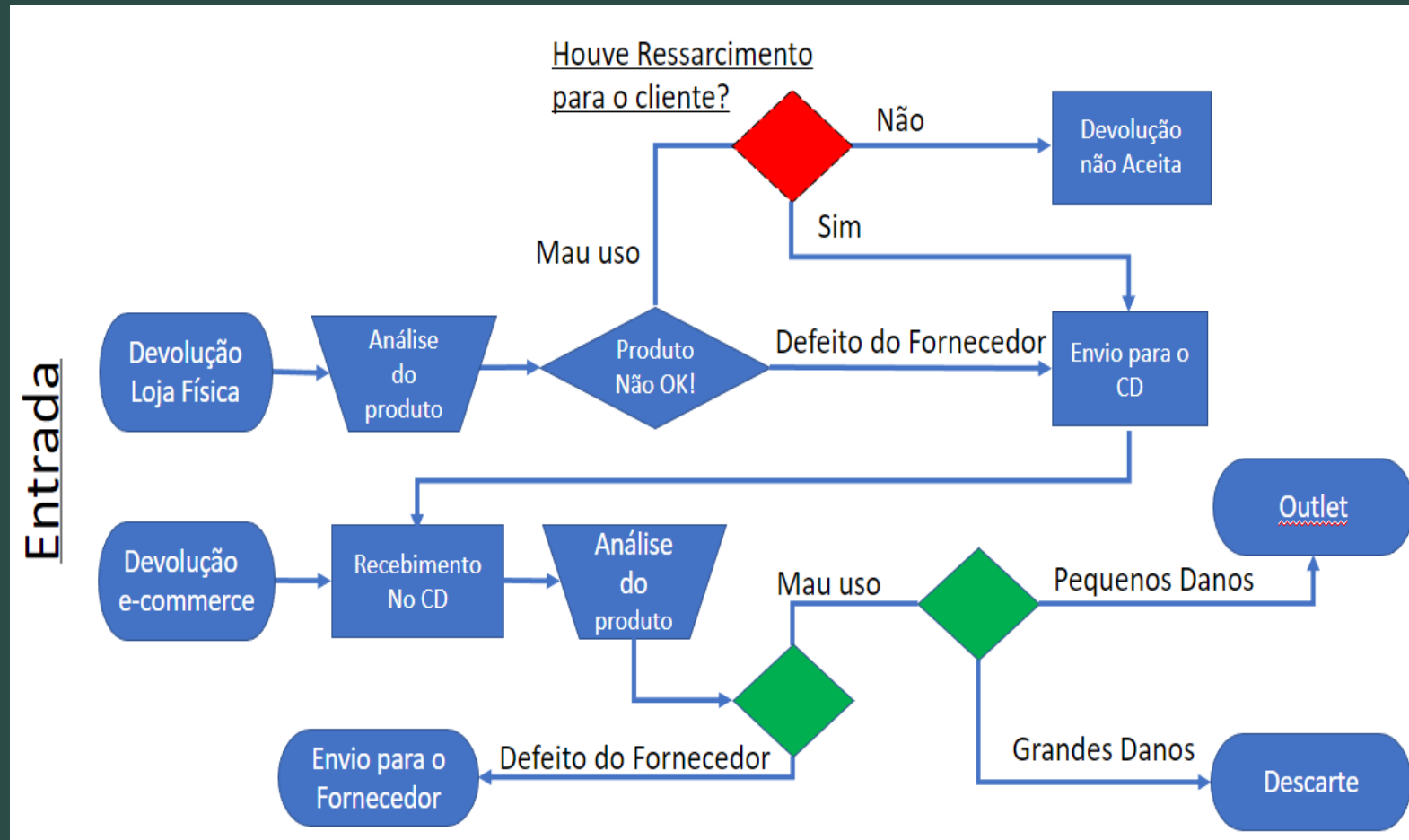
**Fatec**

São José dos  
Campos  
Prof. Jessen Vidal

# Solução



# Fluxograma do recebimento dos produtos com defeito

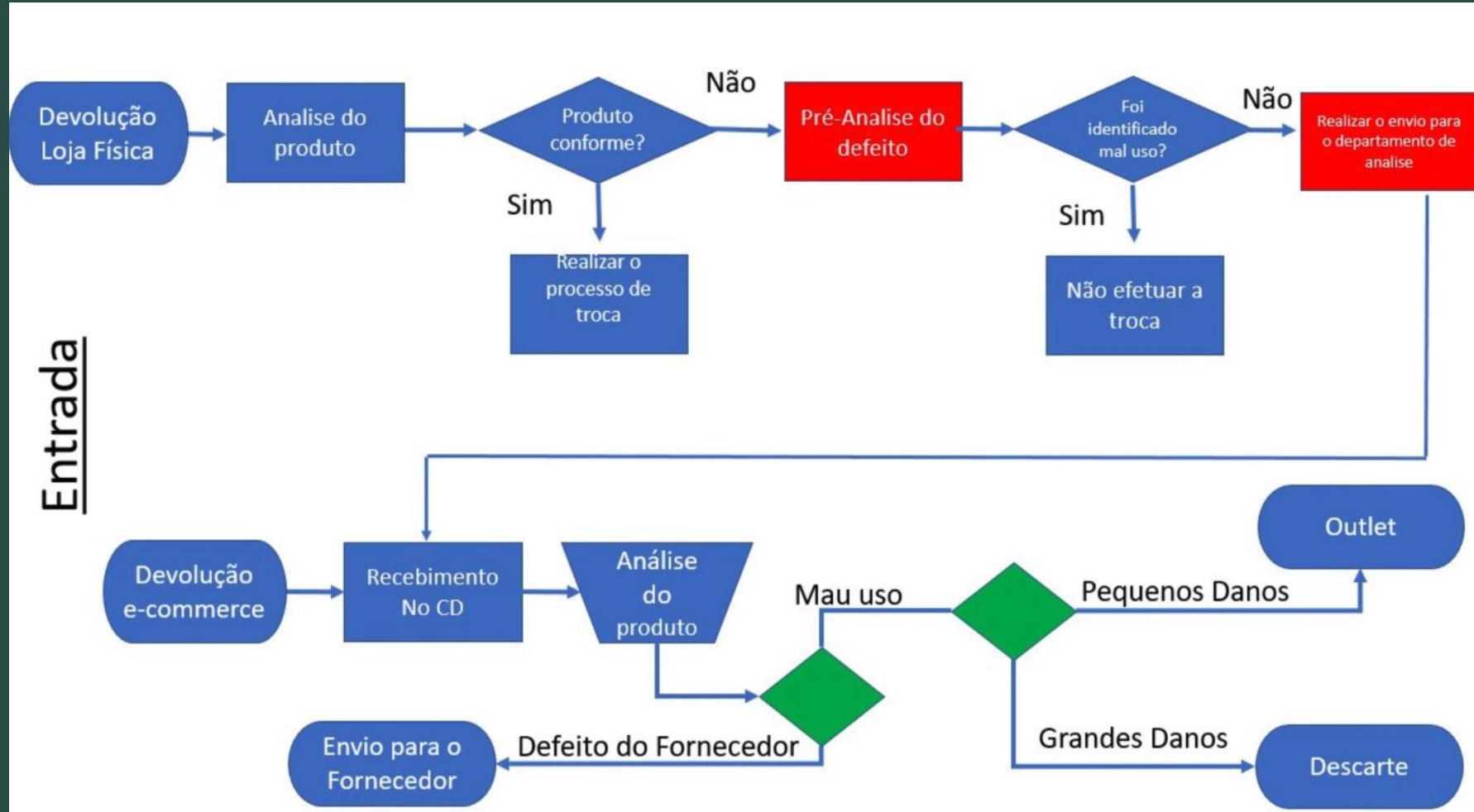


## Atualmente

Cada loja realiza análises de defeitos antes do envio para o centro de distribuição;



## Fluxograma do processo



# Proposta de melhoria do processo de análise

## 1. Melhoria da Comunicação:

- I Canal único de comunicação**
- II Portal de autoatendimento:**
- III Treinamento em comunicação:**

## 2. Padronização de Critérios:

- I Manual de classificação**
- II Treinamento em classificação**
- III Atualização periódica**

## 3. Prevenção de Erros:

- I Análise das causas-raiz**
- II Checklists pré-envio**
- III Feedback para as lojas**

## 4. Implementação das Auditorias:

- I Plano de auditorias**
- II Equipe de auditores qualificada**
- III Ações corretivas e preventivas**



# Aplicação nas lojas

- I Apresentação da proposta à equipe de liderança.**
- II Definição de um plano de ação detalhado.**
- III Implementação das medidas e monitoramento dos resultados.**
- IV Ajustes e aprimoramentos contínuos.**

# Conclusão

As propostas são um ponto de partida e pode ser adaptada às necessidades específicas da empresa.

O sucesso da implementação dependerá do comprometimento da equipe e da comunicação eficaz entre todos os envolvidos.

# Fatec

São José dos  
Campos  
Prof. Jessen Vidal



O N S E T

Visite nosso GitHub:



# Obrigado