

QUALIDADE E REPARO EM PROCESSOS INDUSTRIAIS DE GRANDE ESCALA

Aplicado a SmartPhones

Antônio Augusto Diniz Sousa

CEFET-MG

21 de setembro de 2017

Sumário

- 1 Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais
 - Curso Técnico em Mecatrônica
- 2 Global Express
 - A empresa
 - O estagiário
- 3 SAMSUNG
 - Monitoria
- 4 Referências bibliográficas

Global Express

Serviços

- *Assistência Técnica Especializada;*
 - **SmartPhones**
 - *SmartWatch*
 - *Óculos de realidade virtual*
 - *Câmeras (360)*

Figura: Logo da Global Express



Fonte: Global... (2017)

Terceirização de Serviço

Samsung, Sony e Microsoft

- *Empresas;*
 - *Microsoft*
 - *Sony*
 - **Samsung**

Figura: Logo da Samsung



Fonte: Samsung... (2017)

Figura: Logo da Sony

SONY

Fonte: Sony... (2017)

Figura: Logo da Microsoft

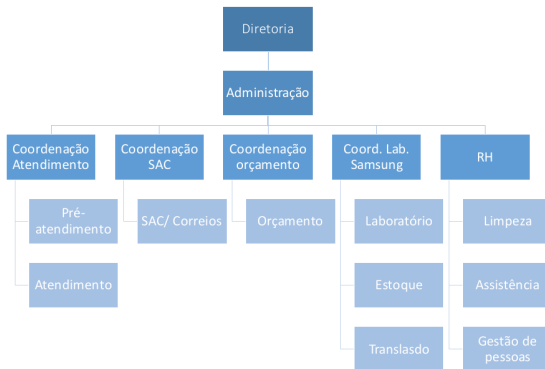


Fonte: Microsoft (2017)

Departamentos

Organograma

Figura: Organograma Global Express

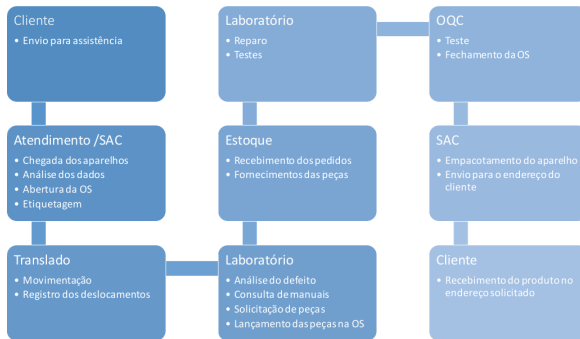


Fonte: Autor

Processos entre envio e recebimento do produto

- *Cliente;*
- *Atendimento/SAC;*
- *Translado;*
- **Laboratório;**
- *Estoque;*
- **Laboratório;**
- **OQC;**
- *SAC;*
- *Cliente;*

Figura: Fluxograma Global Express



Fonte: Autor

O estagiário

Como foi o estágio...

- *Apresentação da empresa;*
 - *Espaços da empresa*
 - *Normas e regras*
 - *Segurança*
 - *Organização*
 - *Processo*
 - *Observação (1 mês)*
- *OQC;*
 - *Auxílio*
 - *Meta*
 - *Produção*
 - *Trabalho Individual*
 - *Cobrança*
- *Laboratório;*
 - *Auxílio*
 - *Segurança - ESD*
 - *Manutenção*
 - *Responsabilidade*
 - *Trabalho Individual*
 - *Cobrança**

SAMSUNG


Análise, Inspeção e Controle


- *GSPN;*
 - *Controle*
 - *Qualidade*
 - *Serviços*
 - *Treinamentos*
- *Fábrica;*
 - *Recolhimento*
 - *Documentação*
 - *Dicas de Reparo*
 - *Defeitos de fabricação*
- *Visitas Técnicas;*
 - *Monitoramento*
 - *Pesquisa (motivos)*
 - *Inspeção*
 - *Análise de processo*
 - *Acompanhamento*

Referências bibliográficas

 GLOBAL Express. 2017. <<http://www.globalexpressbh.com.br/>>. Acessado em 20/03/2017.

 MICROSOFT. 2017. <<https://www.microsoft.com/pt-br/>>. Acessado em 20/03/2017.

 SAMSUNG Brasil. 2017. <http://www.theregister.co.uk/2011/02/01/arm_holdings_q4_2010_numbers/>. Acessado em 20/03/2017.

 SONY Brasil. 2017. <<http://www.sony.com.br/>>. Acessado em 20/03/2017.