

## **A utilização das ferramentas da qualidade na análise de pendências de avaliação do produto em uma empresa de transmissão e distribuição de energia**

Felipe Cardoso<sup>1</sup>

Eduardo Blando<sup>2</sup>

**Resumo:** No mercado operacional das empresas de transmissão e distribuição de energia elétrica, garantir a qualidade e a confiabilidade dos produtos e serviços, desempenha um papel vital para assegurar a continuidade e a eficiência do fornecimento energético. Entretanto, no contexto dinâmico e desafiador do setor, surgem pendências de avaliação de produtos que podem impactar negativamente a operação e a reputação das organizações. Diante desse cenário, a aplicação das ferramentas da qualidade surge como uma abordagem estratégica para identificar, analisar e solucionar essas pendências, visando aprimorar a eficiência operacional e a satisfação dos clientes. Este trabalho tem como objetivo explorar de que forma as ferramentas da qualidade podem ser empregadas na análise de pendências de avaliação de produtos em uma empresa de transmissão e distribuição de energia, visando a resolução de problemas que possam afetar a credibilidade da empresa com o cliente final. São objetivos desta pesquisa: realizar uma estratificação das pendências levantadas durante as avaliações do produto e utilizar as ferramentas da qualidade para analisar as pendências encontradas. A pesquisa será realizada pela integração entre metodologia do estudo de caso e a pesquisa quantitativa com enfoque na análise numérica. A investigação se concentrará em poucos objetos de investigação, aprofundando as pendências que serão analisadas no formato quantitativo. Com o intuito de auxiliar na análise do problema, serão utilizados dados coletados através do levantamento dessas pendências de avaliações de produto realizadas no local da organização no período de junho a agosto do ano de 2023. Esses dados servirão como base para a utilização das ferramentas da qualidade. A discussão e análise dos resultados indicarão as ferramentas que apresentam maior eficiência na análise de pendências de avaliação do produto.

**Palavras-chave:** ferramentas da qualidade; avaliação do produto; distribuição de energia

---

<sup>1</sup> Discente do Curso de Graduação em Engenharia de Produção do Centro Universitário Cesuca. E-mail: felipeckardoso\_@hotmail.com

<sup>2</sup> Docente do Curso de Engenharia da Produção do Centro Universitário Cesuca. Doutor em Ciências dos Materiais. E-mail: eduardoblundo@cesuca.edu.br