

APLICAÇÃO DO LEAN SEIS SIGMA NA REDUÇÃO DAS OCORRÊNCIAS DE DEVOLUÇÕES EM UMA EMPRESA DE VAREJO ELETRÔNICO

Aluno: Matheus Venditte Zeni(matheuszenisp@hotmail.com); Maurício Eiki Ayabe(mauriciofuku@outlook.com); Francisco Alipio de Freitas(franalipio@hotmail.com); Tarso Túlio Borges Nogueira(borgesnogueirat@gmail.com); Matheus Teissiere Boa Sorte(matheusteissiere@gmail.com).

Orientador: Prof.^a Dra. Nathalia de Castro Zambuzi (nczambuzi@fei.edu.br)

INTRODUÇÃO

Durante a crise do COVID-19 o e-commerce teve um crescimento de faturamento acumulado de 94,11% entre setembro de 2019 e setembro de 2020 (MCC – ENET, 2020).

Em paralelo ao crescimento do volume de vendas, tem-se o aumento das ocorrências de devoluções, que implicam em uma ineficiência operacional causadora de prejuízo financeiro, geração de resíduos sólidos e insatisfação do cliente.

Com isso o objetivo do presente trabalho é identificar as principais causas de devoluções em uma empresa de varejo digital e propor um plano de ação para mitigá-las.

PROBLEMA

Identificou-se junto à empresa parceira um grande volume de devoluções entre janeiro de 2020 e julho de 2021 em dois departamentos de produtos de alto valor agregado: eletrônicos e telefonia.

DEPARTAMENTO	ELETRÔNICO	TELEFONIA
DEVOLUÇÕES	44.953	94.802
SUCATA	5.185 (11,53%)	996 (1,05%)
ATERRO	77 (0,17%)	653 (0,69%)

DESENVOLVIMENTO

Desenvolvimento de um estudo de caso, como método qualitativo de pesquisa. Utilizando a metodologia *Lean Six Sigma*, e aplicação das ferramentas DMAIC e Relatório A3 para a efetiva análise do processo e elaboração das propostas de melhorias.

Ademais a pesquisa empírica foi utilizada como método quantitativo para englobar a coleta e análise de dados reais.



RESULTADOS

Mediante as causas de devolução encontradas, foram elaboradas cinco propostas de melhorias para atenuá-las.

PROPOSTAS

MELHORIA DE TRANSPORTE

Reduzir o nível de utilização dos veículos e criar padrão de acomodamento das mercadorias.

VALIDAÇÃO DE DADOS

Contratar o serviço de e-DNE e otimizar o plano de manutenção do banco de dados.

ENRIQUECIMENTO DE CATÁLOGO

Modificar o layout das plataformas de vendas em busca de um melhor esclarecimento e experiência do usuário.

MELHORIA DE FLUXO DE INFORMAÇÃO

Vincular o motivo de devolução à nota fiscal da mercadoria durante o registro de RMA.

ATUALIZAÇÃO DE CONTRATO

Adicionar cláusulas de responsabilidade socioambiental no contrato com o comprador de sucata.

Tais propostas foram estruturadas em Relatórios A3, que trazem consigo sugestões de métricas para o acompanhamento das implementações.

CONCLUSÃO

Uma devolução está ligada à todas as operações responsáveis pela entrega do produto em ótimo estado para o cliente final.



Evitar uma devolução subentende atender os requisitos do cliente final, alcançando sua satisfação.

Através da implementação das propostas, será possível alcançar maior excelência operacional no atendimento dos pedidos realizados via e-commerce.



Criação da oportunidade de melhoria contínua, através do ajuste do processo o tornando mais apto para o tratamento adequado das informações.

1. EBIT. Relatório sobre e-commerce 2020 (nº 43). 2021. Disponível em: <<https://company.ebit.com.br/webshoppers/webshoppersfree>>. Acesso em 13 de novembro de 2021.