

# UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS DE MELHORIA CONTÍNUA NO PROCESSO DE GESTÃO DE ATENDIMENTO DE PEDIDOS: APLICAÇÃO EM UMA EMPRESA DO SEGMENTO AUTOMOTIVO

**Autor:** Ricardo Casamassa Fonseca **Orientador:** Dr. José Benedito Silva Santos Júnior

**Palavras-chave:** processamento de pedidos, EDI, melhoria contínua **Email:** ricardofons@yahoo.com.br

## Introdução

Um dos fatores primordiais para o desenvolvimento da logística nos últimos anos é o crescente avanço das tecnologias de informação. A velocidade e a qualidade da informação são fatores que impactam diretamente nos custos e no nível de serviço das operações logísticas, e dentro destas operações o processamento dos pedidos é de uma das atividades primárias mais importantes. O bom gerenciamento do processamento dos pedidos é fator primordial para garantir o nível de serviço desejado pelos clientes e reduzir os custos da operação.

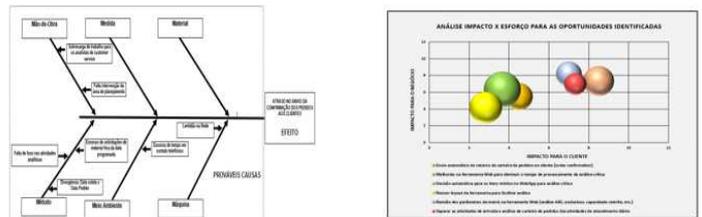


Figura 2 – Ferramentas de melhoria contínua aplicadas ao trabalho

## Objetivo

O objetivo principal deste trabalho é aplicar ferramentas e práticas de melhoria contínua em processos no fluxo de gestão de atendimento dos pedidos recebidos dos clientes semanalmente via EDI e que são tratadas em um aplicativo Web pela equipe de Customer Service antes de migrá-los para o ERP da empresa. Além disso, busca-se também melhorar a qualidade da informação que retorna ao cliente com as confirmações da data de entrega destes pedidos, após verificação da equipe de planejamento e parâmetros pré-definidos (ATP check – available-to promise) e padronizar a análise dos itens pendentes, garantindo que as decisões tomadas pelo time de Customer Service estejam alinhadas com a estratégia da empresa.

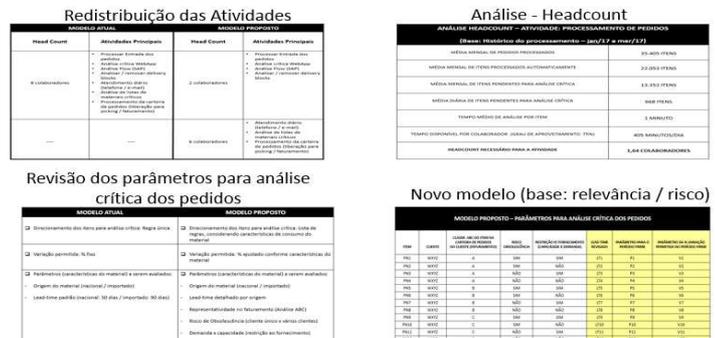


Figura 3: Plano de ação para melhoria do processo estudado

## Metodologia

A metodologia proposta para este trabalho seguiu os passos descritos no fluxograma abaixo (Figura 1).

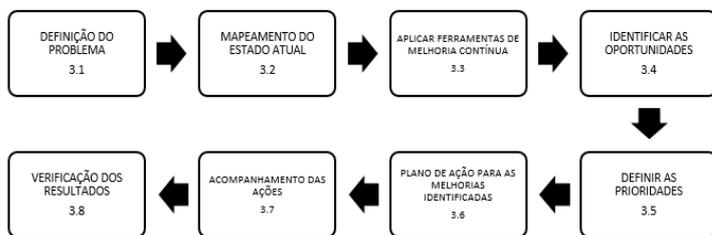


Figura 1 – Fluxograma da metodologia aplicada ao trabalho

Após definição do problema (tempo elevado no processamento de pedidos, baixa qualidade da informação processada e acúmulo de ordens pendentes de análise), realizou-se o mapeamento do processo e aplicou-se ferramentas de melhoria contínua para identificação e priorização das oportunidades (Figura 2). Após estas definições, elaborou-se um plano de ação para implementação destas oportunidades (Figura 3) e posteriormente verificou-se os resultados obtidos.

## Resultados

As ferramentas de melhoria aplicadas ao trabalho resultaram em ganhos de ordem qualitativa e quantitativa. Para as melhorias de ordem qualitativa, destacamos a maior velocidade do tempo de processamento e melhorias na informação processada e no atendimento aos clientes. Para as melhorias quantitativas, destacamos a redução do tempo médio de processamento dos pedidos, reduções de gastos com fretes especiais por erros de processamento e uma perspectiva de redução no headcount.

## Conclusões

O trabalho atingiu às expectativas. A metodologia utilizada neste trabalho mostrou-se muito satisfatória, trazendo ganhos reais para a empresa estudada. A metodologia será aplicada em outros problemas a serem estudados na empresa.

## Referências Bibliográficas

ANGELO, Claudio Felisio de; SILVEIRA, José Augusto Giesbrecht da. Varejo competitivo. **São Paulo: Atlas**, 1997.  
 BALLOU, Ronald H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos/logística empresarial**. Bookman Editora, 2006.  
 BUENO, R. P. A. Análise de desempenho da transferência eletrônica de dados. **Departamento da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo**, 2002.  
 FLEURY, Paulo Fernando. O Sistema de Processamento de Pedidos e a Gestão do Ciclo de Pedido. Artigo Copead, 2003.