

PROPOSTA DE REVISÃO DE PROCESSOS PARA ATENDIMENTO DE PEDIDOS À CLIENTES COM BASE NO MODELO SCOR EM UMA EMPRESA DO SEGMENTO DE ALIMENTOS

Autor: Luiz Artur Ferreira de Oliveira **Orientador:** Prof. José Benedito Santos Junior **Co-orientadores:** Prof. José Carvalho de Avila Jacintho M. Eng. Sérgio Adriano Loureiro

Palavras-chave: SCOR, processos, atendimento, tempo.

Email: l.artur.ferreira@hotmail.com

Introdução

Na atual conjuntura internacional a competitividade entre as empresas é cada vez mais intensa e a área de cadeia de suprimentos surge como diferencial competitivo para sobrevivência das companhias. Assim, com objetivo principal de agregar valor ao cliente final e trazer maiores ganhos possíveis para cadeia de suprimentos, em 1996 foi criado pelo *Supply Chain Council (SCC)* o modelo SCOR (*Supply Chain Operations Reference*), que visa padronizar processos de negócio, métricas de performance, melhores práticas e habilidades pessoais em uma única estrutura. Nesse cenário que se desenvolve o estudo a seguir, sobre uma empresa que é referência global no mercado de leveduras e fermentação e passa por uma etapa de reestruturação no Brasil, dessa forma, oportunidades foram detectadas para criação e revisão de seus processos.

Objetivo

Apresentar uma proposta de revisão dos processos existentes na companhia com intuito de padronizar e organizar a dinâmica do fluxo de pedidos desde sua origem até a entrega, através da utilização do modelo SCOR versão 12.0, focado na etapa *Deliver* (entrega), dentro da companhia, buscando elevar o nível de serviço ao cliente final.

Metodologia

A metodologia do estudo foi dividida em quatro etapas: a) mapeamento do fluxo atual (Figura 1), b) entendimento da metodologia SCOR, c) análise de gaps no processo d) apresentação de proposta de melhoria. Na etapa de análise de gaps, foi possível identificar três principais áreas onde existem oportunidades de melhoria, sendo elas: a) métodos que os pedidos são recebidos, b) análise de crédito, c) tempo de emissão de nota fiscal.

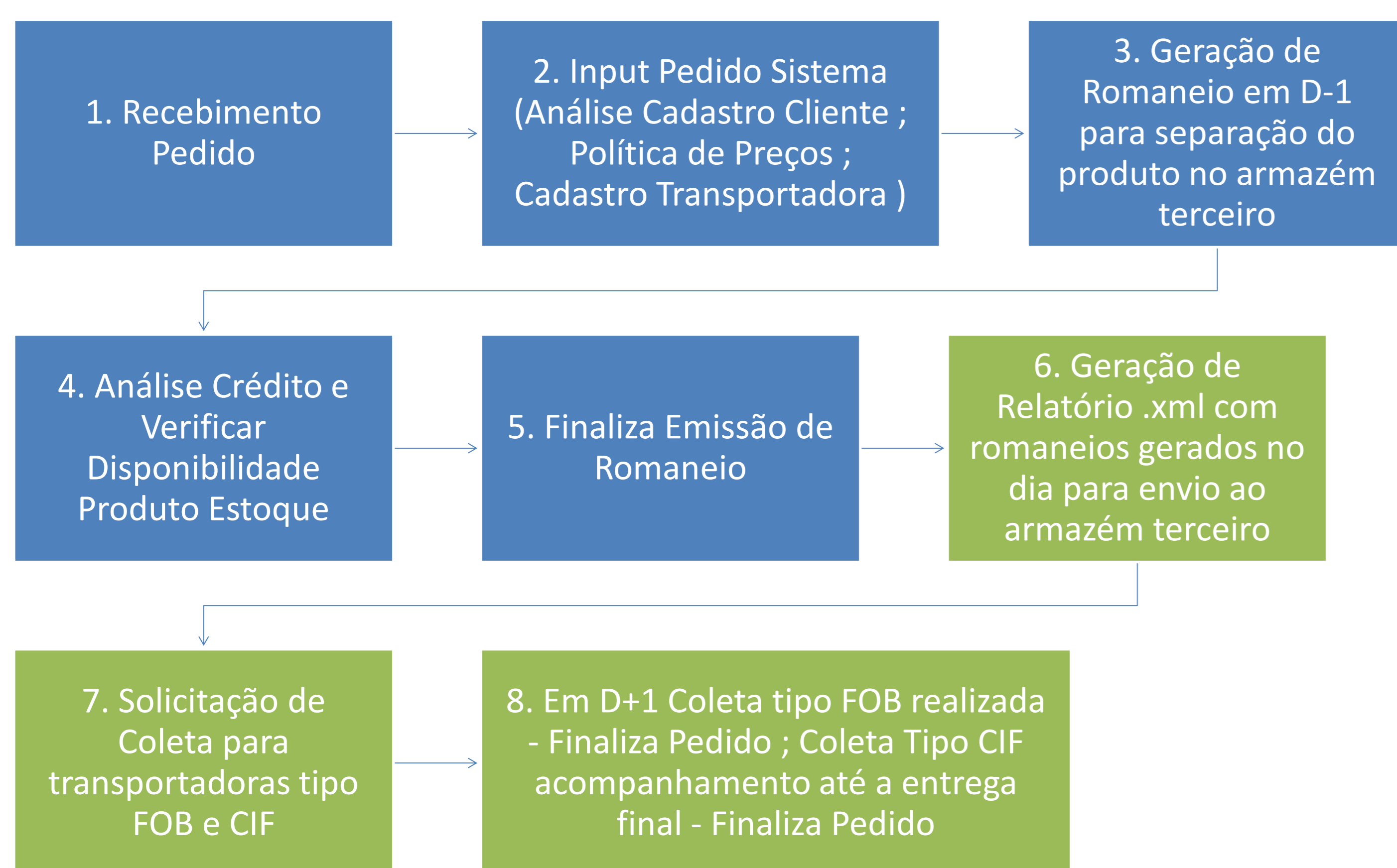


Figura 1 – Mapeamento do Fluxo Resumido de Pedidos (Fonte: Elaboração Própria, 2018)

Resultados

Após implantação das melhorias propostas, espera-se obter ganhos significativos de redução de tempo e erros de processamento de pedidos. A tabela 1 demonstra melhorias de até 98% em relação ao tempo em algumas etapas.

Cenário Atual	Recebimento do Pedido	Análise de Crédito	Tempo de Emissão de Nota Fiscal
<i>Média Atual (Horas)</i>	02:00	48:00	00:45
<i>Causa Raiz</i>	Sem Padrão + Sistema + Cultura Mercado	Sistema	Sistema + área responsável

Cenário Proposto	Recebimento do Pedido	Análise de Crédito	Tempo de Emissão de Nota Fiscal
<i>Média Atual (Horas)</i>	00:05	8:00	00:01
<i>Causa Raiz</i>	Sem Padrão + Sistema + Cultura Mercado	Sistema	Sistema + área responsável

Resultados Esperados	Recebimento do Pedido	Análise de Crédito	Tempo de Emissão de Nota Fiscal
<i>Melhoria em Horas</i>	↓ 01:55	↓ 40:00	↓ 00:44
<i>Melhoria em %</i>	↓ 96%	↓ 83%	↓ 98%

Tabela 1 Comparativo de Resultados. Fonte: Elaboração Própria

Ao realizarmos uma análise do tempo de processamento total de pedidos da companhia, espera-se obter um ganho de 20,35%, conforme exposto na Tabela 2.

T.T.P.P. (em Horas)	Atual	Esperado	Delta Horas	Delta %
Recebimento Pedido	2:00	0:05	1:55	95,83%
Análise de Crédito	48:00	8:00	40:00	83,33%
Separação Mercadoria	17:00	17:00	0:00	0,00%
Emissão NF	0:45	0:01	0:44	97,78%
Carregamento	1:30	0:45	0:45	50,00%
Trânsito	144:00	144:00	0:00	0,00%
Total	213:15	169:51	↓ 43:24	↓ 20,35%

Tabela 2 Tempo Total de Processamento de Pedidos – Rota GO+ DF. Fonte: Elaboração Própria

Conclusões

É possível considerar que objetivo de aumentar o nível de serviço ao cliente final através da reestruturação dos processos utilizando a metodologia SCOR foi alcançado visto o ganho real de produtividade dentro da companhia, através da redução de 20% no tempo de processamento de pedidos, o que não podemos mensurar diretamente é o ganho direto no cliente, visto que algumas etapas dos três processos revisados ainda estão em implantação.

Referências Bibliográficas

- Guilherme Calôba, M. K. (2016) Gerenciamento de Projetos com PDCA. *Gerenciamento de Projetos com PDCA* (1º ed, p. 256). Alta Books.
- Pascal Dennis. (2008) *Produção Lean Simplificada*. (2º ed). Bookman, Porto Alegre.
- Rita Farinha ; Marco Orfão ; Sara Vilelo. (2017, março) *O Modelo SCOR*. Apresentado em CLT Valuebased Services. Obtido de https://pt.slideshare.net/Comunidade_Lean_Thinking/o-modelo-scor-73987584
- Ronald H. Ballou. (2006) Gerenciamento Da Cadeia de Suprimentos/Logística Empresarial. *Gerenciamento Da Cadeia de Suprimentos/Logística Empresarial* (5º ed, p. 616). Bookman Companhia.