

# AUMENTO DA EFICIÊNCIA NO CICLO DE PROCESSAMENTO DE PEDIDOS PARA REPOSIÇÃO DE PEÇAS DE SERVIÇO

**Autor:** Mariana Cruz Fagundes **Orientador:** Dr. Paulo Sérgio de Arruda Ignácio

**Palavras-chave:** tempo de ciclo, melhoria de processo. **Email:** fagundesmariana@hotmail.com

## Introdução

O ciclo de processamento de pedidos deve ocorrer da forma mais ágil possível visando criar a Ordem de Compra e, em última instância, ter as peças entregues na data necessária para atendimento ao cliente em tempo (Nível de Atendimento). Devido à ineficiência do ciclo de pedidos e inadequação à política da empresa é necessário revisar o processo a fim de melhorar o mesmo e adequar às práticas da companhia

## Objetivos

O objetivo deste trabalho é redesenhar o fluxo de processamento de pedidos para a reposição de peças de serviço de tal forma a aumentar a eficiência operacional pela redução do tempo de ciclo e custos operacionais.

## Metodologia

- 1- Verificação do volume de licitações e cotações em geral feitas pelo time de Compras, incluindo as licitações feitas em caráter de exceção, chamado Processo de Emergência, o qual consistia em Compras fazer uma cotação sem existência de pedido formal no sistema ou PR
- 2 – Verificar o tempo médio de resposta entre o pedido de aprovação de preço e a criação da Ordem de Compra (PO)
- 3 – Trabalhar com a equipe que aprova preços (sourcing) para verificar se há recursos suficientes para aprovar os mesmos e o tempo que isso deve levar, uma vez que esse time é responsável por estas aprovações
- 4 – Montagem de fluxo de aprovação, readequação do processo
- 5 – Criação de uma Comunidade Restrita aos times envolvidos na operação dentro da Rede Social da empresa, para troca de todos os dados referentes ao processo, inclusive as aprovações

## Resultados

Melhoria do tempo de ciclo em, ao menos 24hs para os países da América Latina e até 15 dias para Brasil. Eliminação de tempo de trabalho dedicado ao processo em até 10 horas semanais entre os membros de Compras, redução de 4 *Headcounts* (40% da equipe) e eliminação de inúmeros e-mails semanais. Foi desenvolvido um trabalho de aproximação, melhoria de relacionamento com o time de *sourcing*, o que gerou também aumento na quantidade de PNs em contrato no sistema SAP e, conseqüentemente geração automática de Ordens de Compra, diminuindo a quantidade de PRs que Compras precisa processar. Este resultado não era almejado em primeiro plano, mas

contribuiu também para *savings* da área de Compras. Passamos de 44% das compras sendo operacionizadas por Compras em Julho/2014 para apenas 26% dos

pedidos sendo feitas por Compras em Julho 2015.

Indicador	Parâmetro	Antes	Atual	Diferença
Tempo de ciclo	Dias	até 20 dias	até 3 dias	até 85% melhoria
Headcount	Quantidade	5	3	40% redução
Headcount BRL (Reais)	Moeda Real	R\$ 195.000	R\$ 117.000	R\$ 78.000
Tempo de trabalho para análises de todas as equipes	Horas	até 30 horas semanais	10 horas	20 horas
Utilização de e-mail para troca de dados	Quantidade	até 25 e-mails por semana	zero	100%

## Conclusões

O objetivo foi alcançado porque através da coleta e análise de dados dos pedidos de cotações recebidos pelo time de Compras oriundos do time de planejamento verificou-se que, do total de pedidos de cotação em processo de exceção, ou seja sem Requisição de Compra, apenas 45% tiveram uma Ordem de Compra emitida, os demais o time de Compras precisou cotar, gerando um trabalho, porém sem efetividade do processo. Também pode-se verificar que o processo em exceção não gerava resultados (99% dos pedidos poderiam ter seguido fluxo normal), sem ganho no tempo entre cotação e colocação da ordem de compra, o qual era a justificativa para manter este processo. Foi elaborada uma proposta de *workflow*. Com o novo formato e readequação de processo foi possível reduzir os recursos humanos em 40% e o tempo de processamento de pedidos melhorou em até 80%. Além disso houve um redução de custos de aproximadamente R\$78.000 reais/ano.

## Referências Bibliográficas

- BRANSKI, R.M; FRANCO, R.A.C; LIMA JR, O.F (2010); *Metodologia de Estudos de Caso Aplicados à Logística*
- FILHO, M.G.; NETO, A. S.(2006); *Evolução da Gestão de Compras: aspectos teóricos e estudo de caso*, 8p
- BALLOU, R. H. (2005); *Gerenciamento da cadeia de Suprimentos: Planejamento, Organização e Logística Empresarial*. São Paulo: Bookman
- IGNACIO, P. S. A. (2001), *Indicadores de desempenho para análise crítica: aplicação em um sistema da qualidade de uma empresa de transporte coletivo urbano*- Campinas-SP
- RODRIGUES, E.F (2010); et al. *Logística de preparação e montagem de pedidos: Um estudo sobre a aplicação dos sistemas na montagem de pedidos em uma editora de livros em São Paulo*, 12p
- PONTES, A. T. Et al (2008); *A Utilização de Indicadores de Desempenho no Setor de Suprimentos Hospitalares: Uma Revisão de Literatura*, 9p.
- CHOPRA, S., MEINDL, P.(2001), *Gestão da Cadeia de Suprimentos*, 2011. São Paulo
- Autora: Mariana Cruz Fagundes. Endereço Rua Dr. Antonio Galizia, 79, apto 104, Cambuí, Campinas. fagundesmariana@hotmail.com