

Identificação de variáveis vitais ao impacto no tempo de atendimento das ordens na linha de servidores

Introdução

Muitas vezes decisões corporativas são baseadas em percepções e “achismos”. Apesar de grande importância, essa fonte de informações pode ser tendenciosa e buscar soluções pontuais e até superficiais para um problema. Para uma análise mais profunda e eficiente, as decisões devem ser embasadas em informações confiáveis e devidamente analisadas para evitar erros desastrosos, tratando a causa do problema e não o problema em si.

Por mais de 16 meses a meta de atendimento das ordens na linha de servidores não foi atingida e a percepção geral indicava falta de linearidade na disponibilidade de materiais. Ações pontuais eram tomadas, porém sem nenhuma melhora significativa.

Objetivo

Apresentar a aplicação de diferentes métodos de análise para solução de um problema real no atendimento na linha de montagem de servidores.

Metodologia

Na primeira etapa foi feita a validação da percepção geral, utilizou-se o método de Regressão Linear, onde constatou-se baixa relação, onde o $R^2=0.0143$ (1%), entre a linearidade de disponibilidade de materiais e o tempo de atendimento das ordens.

A partir daí, surgiu a necessidade de identificar as variáveis vitais ao impacto no tempo de atendimento.

Na segunda etapa, com o foco estabelecido em produtos CTO, foi feita uma pesquisa qualitativa com os funcionários envolvidos para estabelecer possíveis causas para os atrasos. As respostas foram organizadas utilizando-se o Diagrama de Ishikawa:

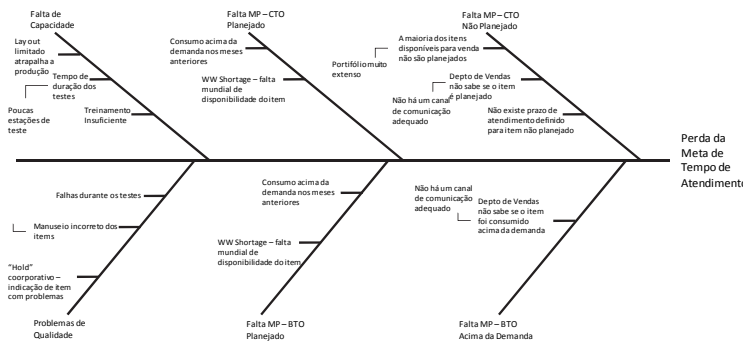


Figura 1: Perda da Meta de Tempo de Atendimento das Ordens – Fonte: levantamento do autor, 2011

Na terceira etapa foi feita a classificação das ordens pelas causas mencionadas e utilizando o Gráfico de Pareto pode-se observar claramente as variáveis vitais:

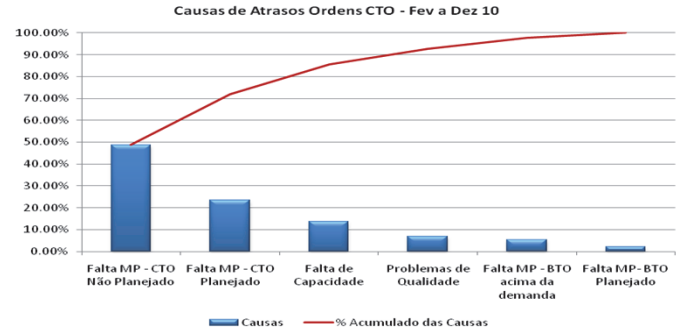


Figura 2: Causas de Atraso nas Ordens CTO – Fonte: levantamento do autor, 2011

Resultados

Buscando atacar as causas vitais, implementou-se ações de melhoria como a otimização de itens não planejados, a classificação dos itens por volume e valor, e a comunicação dessas ações ao time de vendas.

A melhora foi imediata (Mar 2011) e mesmo com a implementação de um novo sistema a tendência de melhora é positiva.

Entrada de Ordem CTO Não Planejado X Meta de atendimento

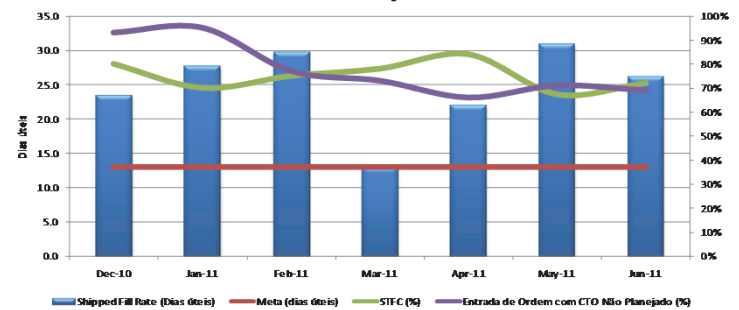


Figura 3: CTO Não planejado versus Meta de Atendimento – Fonte: levantamento do autor, 2011

Conclusões

Muitas vezes as ações são implementadas com base nos “achismos” e não atacam a real causa do problema, gerando excesso de trabalho e frustração dos envolvidos. Utilizando métodos e ferramentas adequadas é possível identificar os problemas e também suas causas mais impactantes. A comunicação das ações e trabalho conjunto entre as áreas para efetivar as mudanças é peça chave para o atendimento das metas.

Referências Bibliográficas

- MEDEIROS, Valéria Zuma et al. **Métodos Quantitativos de Excel** - São Paulo: Cengage Learning, 2008.
- LIKER, Jeffrey K. Ribeiro, Lene Belon. **O Modelo Toyota: Manual de Aplicação** – Porto Alegre: Bookman, 2007.
- diagrama causa e efeito. In Logisticando [Em Linha]. Copyright-2010-. [Consult. 2011-06-08]. Disponível na www: <http://logisticaatual.wordpress.com/2010/05/09/diagrama-causa-e-efeito-espinha-de-peixe/>
- 5 Porquês. In O Gerente [Em Linha]. Blog Logisticando-2008-. [Consult. 2011-06-08]. Disponível na www: <URL: <http://ogerente.com/logisticando/2007/02/02/5-porques/>>
- RICHARDSON, Roberto Jarry et alii. Pesquisa social: métodos e técnicas. 3ª ed. Revista e Ampliada. São Paulo, Atlas, 1999. [Consult. 2011-06-08].