

ESTUDO DE REDUÇÃO DO TEMPO CICLO DE PROCESSAMENTO DE PEDIDOS PARA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS

Autor: Fabrício Felipe Calconi **Orientador:** Dr. Paulo Sérgio de Arruda Ignácio **Co-orientadores:** Dr. Lars Meyer Sanches e Dr. José Benedito Silva Santos Júnior

Palavras-chave: ciclo de processamento de pedidos, lean logistics, aquisição de serviços. **Email:** calconi@live.com

Introdução

O setor terciário, como é conhecido o setor de prestação de serviços, envolve a comercialização de produtos e o oferecimento de serviços comerciais a terceiros. O setor de serviços concentra atualmente mais de 75% dos empregos formais no país e é responsável por 68,5% do Produto Interno Bruto (PIB), segundo o IBGE. A área de serviços chega a 80% do PIB em países desenvolvidos.

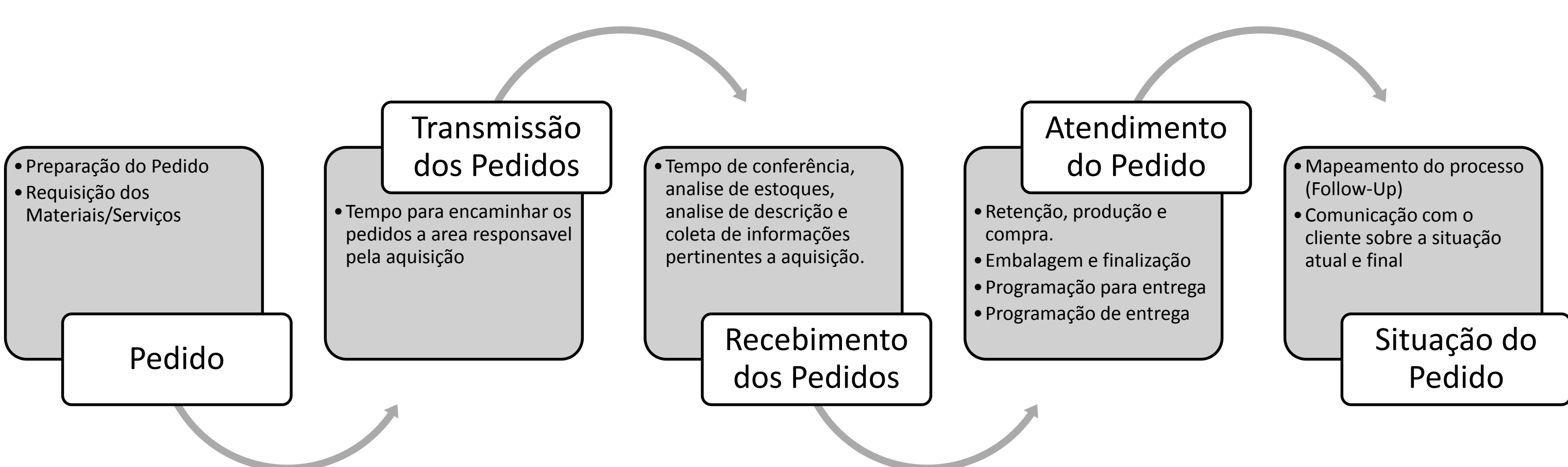
O mercado de serviços nacional cresceu no ano de 2013 a importante marca de 8,5%. Os estados que obtiveram maiores índices de crescimento foram Mato Grosso 20,4%, Distrito Federal 15,7%, e Ceara e Tocantins empatados com 13% cada.

Objetivos

O objetivo deste trabalho é estudar o tempo de cada uma das etapas do ciclo de processamentos de pedidos e propor por meio da avaliação de cada uma das operações de contratação de serviços, uma nova estrutura de atividades buscando aumentar a eficiência da seção de compras e assim, agilizar o processo de aquisição. Por meio de revisão do processo de compras, implementar ferramentas de melhoria e assim aperfeiçoar o fluxo de atividades e subsequentemente aumentar a satisfação dos clientes internos.

Metodologia

Foram identificadas oportunidades de melhoria por meio de uma visão crítica inicial do processo. Após, foi feita a medição de cada uma das etapas do ciclo de pedidos. Com revisão bibliográfica foi desenvolvido uma aplicação por meio da visão *lean* sobre as atividades dos processos. Algumas oportunidades de melhoria no processo visualizadas pela equipe e por meio do emprego de ferramentas da qualidade. Por fim foi feita uma aplicação para melhoria do fluxo de atividades na área comparando os resultados obtidos com os resultados antes da aplicação do novo fluxo de trabalho.



Quadro 1 - Ciclo de processamento de pedidos sequencial. (Fonte: adaptado de Ballou)

Resultados

Comparando os resultados pela atividade, e lembrando que cada processo de compras atualmente fica na área pelo prazo de 30 dias aproximadamente, pela estrutura atual de atendimento cada comprador poderá acumular até 30 processos, porém só terá tempo suficiente para finalizar dentro do mês corrente 13, gerando um acúmulo de processos pendentes para o mês subsequente.

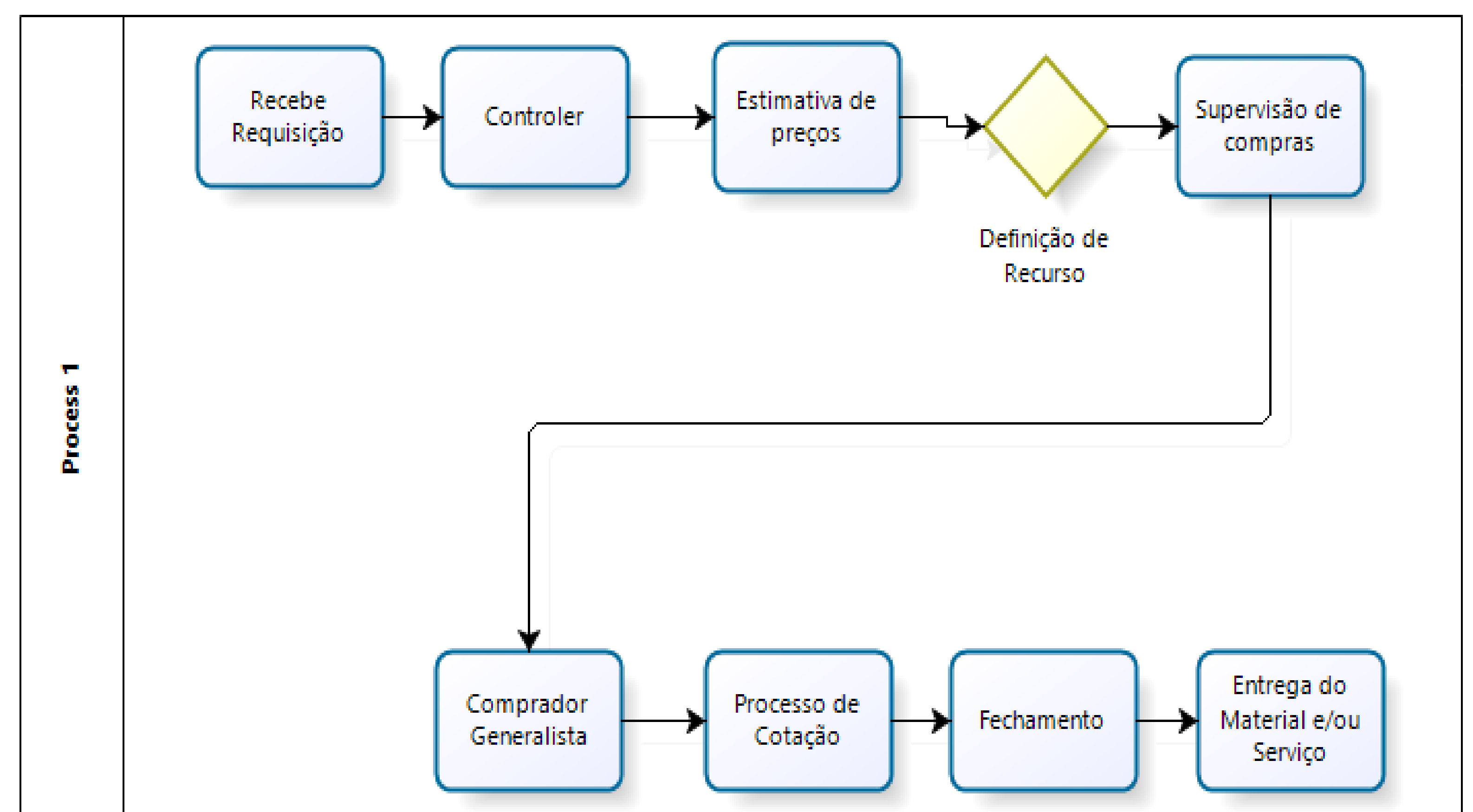


Figura 1 : Novo fluxo de compras proposto após estudo a aplicação do conceito *Lean Logistics*. (Fonte: Empresa objeto de estudo)

Conclusões

Por meio do trabalho realizado, chegou-se à conclusão de que a alternativa sugerida e implementada é viável na alteração do fluxo de processos onde existe uma redução do *lead-time* da solicitação em processamento. Mesmo com a nova estrutura organizacional o recurso/tempo disponível para sequenciamento das atividades é insuficiente considerando a demanda esperada com base no estudo desenvolvido. Destaca-se assim a necessidade de ampliação da equipe ou a reformulação das solicitações de compra por período e tipo de material, para assim maximizar as operações de compras e, melhor o atendimento ao cliente final, aumentando o nível de serviço oferecido pela área.

Referências Bibliográficas

- BALLOU, R. H.(2006) Gerenciamento da cadeia de Suprimentos: Logística Empresarial.
- ESTRATEGICO, E. P.(2011). Planejamento e Gestão: indicadores de desempenho
- FARIA, A. C.; COSTA, M.; F. G (2013). Gestão de custos logísticos.
- OLIVEIRA, P. (2013). Setor de serviços concentra mais de 75% dos empregos formais no brasil.
- SORES, P. (2013) Setor de serviços cresce 8,5% em 2013.
- ZYLISTRA, K.D (2008). Distribuição Lean: a abordagem enxuta aplicada a distribuição logística e cadeia de suprimentos.