

Tema da ação: Análise dos pedidos dos clientes não atendidos/saldos

Certificação: Cliente, processos e produto

Responsável: Bianca Equipe: Volnei, Jaques, Alcione, Raquel, Avanei, Bárbara e Bianca

Tipo de ação	Origem	Melhoria de
Ação Preventiva	Auditoria Externa	Processo

**Problema**  
Oportunidade de melhoria na análise dos pedidos dos clientes não atendidos a fim de tomarem decisões mais assertivas quanto aos itens e quantidade em estoque e a serem produzidos.

-----  
Problemas: atraso na entrega de pedidos, clientes insatisfeitos, pedidos sem faturamento.

**Objetivo**  
- Analisar a quantidade de itens em saldos e atrasados, identificar a quantidade ou valor que a empresa deixou de faturar para determinar um percentual de pedidos não atendidos.  
- Definir ação a ser tomada: data de entrega por item e/ou estoque mínimo.

Causa raiz do problema

**Medida = Dados não estão compilados de forma a poderem ser analisados**

**Método = O método definido no PG não está de acordo com a realidade**

**Método = Quando feito o pedido, não é colocada uma data real (atingível) para a entrega do pedido**

**Máquinas = Não tem capacidade produtiva para atender a todos os pedidos por completo.**

**Matéria prima = Não tem matéria prima ideal para fabricação dos itens**

**Matéria prima = Não tem matéria prima suficiente para a produção**

**Máquinas = Falta ferramentas para produzir os saldos e/ou pedidos não atendidos.**

**Método = Falta de controle de estoque**

**Medida = Grande quantidade de itens especiais.**

**Método = Saldos/pedidos sem valor de faturamento**

**Método = Comunicação entre vendas e PCP.**

**Matéria prima = Produtos com tratamento superficial atrasados de terceiros (Steeltrater)**

**Matéria prima = Falta de nylon para produção de porcas**

**Método = Não tem análise de curva ABC dos produtos**

**Medida = Pedidos da Belenus**

## Plano de ação

**Responsável**

**Data prev.**

**Data realiz.**

Avanei

24/03/2017

15/03/2017

**Ação = Solicitar Avanei fazer um relatório que tenha os saldos, com o acumulado dos saldos de cada produto**

Avanei

25/04/2017

25/04/2017

**Ação = Relatório com % de pedidos atrasados num mês e % de pedidos que geraram saldo.**

Hermes

25/04/2017

25/04/2017

**Ação = Definir % aceitável de pedidos em atraso e que deram saldo.**

Bianca	26/04/2017	26/04/2017
Ação = Reunião com Volnei, Alcione, Jaques, Raquel, Avanei, Bianca e Bárbara para analisar causas e definir solução		
Bianca	03/05/2017	03/05/2017
Ação = Reunião com Volnei, Alcione, Jaques, Raquel, Avanei, Bianca e Bárbara para analisar causas e definir solução		
Avanei	12/05/2017	18/05/2017
Ação = Sistema de Saldos para Josiane		
Bárbara	19/05/2017	01/05/2017
Ação = Análise de curva ABC - periodicamente (a cada 6 meses)		

<b>Avaliação da eficácia</b>
------------------------------