

**Nome: Karolina Rocha Mairink. ENPRO 08**

**Atividade: Gerenciamento de Desempenho de Processos**

O processo ilustrado a seguir foi a compra de itens em uma empresa X, conforme fluxograma em anexo, as definições de medida, métrica e indicador são expostos na tabela a seguir:

Objetivo da Medição	Item a Medir	Parâmetro de comparação	Como será medido	Indicador	Metas
Atendimento interno	Quantas solicitações são atendidas no prazo	Tempo definido no procedimento de compras	Real / Estimado	Em %	Ótimo = 100% 100% < Bom > 95% 95% < Reg. > 90% Ruim < 95%
Assertividade	Quantas propostas enviadas atendiam a necessidade	Quantidade de propostas desclassificadas	Quantidade enviada / Quantidade recusada	Em %	Ótimo > 98% 98% < Bom > 90% 90% < Reg. > 82% Ruim < 82%
Retrabalho	Quantas propostas enviadas precisaram ser revisadas	Propostas enviadas para reavaliar	Propostas enviadas aprovadas / Propostas enviadas para reavaliar	Em %	Ótimo > 97% 92% < Bom > 87% 87% < Reg. > 82% Ruim < 82%
Fornecimento de item no prazo	Quantos fornecedores cumpriram prazo de entrega	Quantidade de pedidos realizados	Contar quantos fornecedores atendem o prazo / Quantidade de pedidos realizados	Em %	Ótimo = 100% 100% < Bom > 95% 95% < Reg. > 90% Ruim < 95%
Qualidade de entrega	Quantos itens foram entregues errado	Quantidade de itens certos	Quantidade de itens errado / Quantidade de itens certos	Em %	Ótimo = 100% 100% < Bom > 95% 95% < Reg. > 90% Ruim < 95%

Contextualização: O setor de compras possui procedimento de prazo de atendimento das diferentes demandas de compras de acordo com contratos, valor e emergência de atendimento. As solicitações são feitas através de um sistema da empresa, e com base no fluxograma em anexo, foi definido os indicadores desse processo afim de

compreender o desempenho, identificar onde se encontra as falhas para posteriormente estipular quais serão as ações a serem tomadas para melhoria.

Dos indicadores acima definimos:

- Indicadores direcionadores:
  - O indicador de assertividade irá analisar se a equipe está compreendendo os pedidos que estão chegando e realizando cotações e compras assertivas, agilizando assim na entrega das demandas dos clientes internos.
  - O indicador de retrabalho tem por objetivo compreender se o cliente interno está alinhado com suas necessidades, pois propostas não aceitas por erro nas especificações ou erro no orçamento inicial geram retrabalho para a equipe de compras e podem acarretar atraso nesta e em outras demandas.
  -
- Indicadores de Resultados:
  - O indicador de atendimento interno irá identificar se o setor está atendendo as demandas de compra que estão chegando.
  - O indicador de fornecimento no prazo trará uma noção de confiabilidade de entrega dos fornecedores, podendo a equipe negociar internamento ou externo em relação aos prazos das necessidades.
  - O indicador de qualidade de entrega também trará informação em relação a confiabilidade no fornecedor, se ele irá ter responsabilidade de entregar o pedido certo.

