

CONTRATO DO PROJETO DE MELHORIA

Nome do Projeto: *Processamento de files – Despachante aduaneiro*

Patrocinador: *Diretor de Operações*

Líder da equipe: *Gerente de Operações*

Coordenador da área de despachos

Analistas da área de despachos

CONTEXTO/DESCRIÇÃO

A empresa é um provedor logístico integrado focado em soluções inovadoras e de ponta-a-ponta para a cadeia de abastecimento. Atua tanto na movimentação de carga por meio aéreo como marítimo. Atualmente está reformulando seus processos de despacho aduaneiro de importação, para clientes corporativos no Brasil. Estes clientes possuem diversos processos com uma demanda nivelada por mês. A empresa não realiza despachos pontuais.

DESCRIÇÃO DO INCÔMODO OU OPORTUNIDADE

Há uma percepção por parte da direção de que:

1. O tempo de ciclo entre a chegada da carga aérea e da carga marítima no Brasil até o faturamento do cliente é excessivo. O faturamento é o final do processo de despacho aduaneiro.
2. Há desperdícios no processo ocasionado por erros no processo de faturamento

O QUE ESTAMOS TENTANDO REALIZAR?	COMO SABEREMOS SE UMA MUDANÇA É UMA MELHORIA?			
Objetivos	Indicadores/Medida	Desempenho ou situação atual	Alvo ou Meta	Prazo
1 Reduzir o tempo de ciclo entre chegada da carga aérea no Brasil até faturamento ao cliente	Tempo de ciclo entre chegada da carga aérea no Brasil até faturamento ao cliente	A ser definido (*)	5 dias úteis	Três meses do início do projeto
2 Reduzir o tempo de ciclo entre chegada da carga marítima no Brasil até faturamento ao cliente	Tempo de ciclo entre chegada da carga marítima no Brasil até faturamento ao cliente	A ser definido (*)	5 dias úteis	Três meses do início do projeto
3 Reduzir o número de erros em faturamentos por embarque	Número de erros em faturamentos por embarque	a) R\$ 2532000 Diferidos b) R\$ 19000 Acruados c) R\$ 669000 Não-faturados	a)0 => 3 meses a)0 =/ 6meses a)0 => 3 meses	Três meses do início do projeto

(*) ver arquivos anexos (modais aéreo e marítimo); discutir dados na primeira reunião de trabalho.

IMPORTÂNCIA DO PROJETO (PORQUE É IMPORTANTE REALIZAR ESSE PROJETO)

Para o negócio

Um processo mais eficiente melhorará a satisfação dos envolvidos no processo, bem como o aproveitamento da força de trabalho. Faturamento correto evita retrabalho e impacta no fluxo de caixa da empresa. Espera-se também um impacto positivo na produtividade.

Para o cliente

O cliente poderá ter suas necessidades atendidas de maneira mais rápida. Redução no tempo de ciclo (média e variação) melhora a previsibilidade para o cliente tanto em termos de recebimento da carga como em programação de pagamento. Redução de erros de faturamento reduz retrabalho para o cliente.

Que mudanças podemos fazer que resultarão em melhorias?

ATIVIDADES PREVISTAS

1. Identificar os processos envolvidos
2. Mapear os processos
 - a. SIPOC
 - b. Fluxograma (VSM)
 - c. Conexão dos processos
3. Medir tempo de ciclo dos processos e avaliar a estabilidade e capacidade
4. Identificar os tipos de erros no processo e medir a incidência dos mesmos
5. Medir número de erros de faturamentos por file e avaliar a estabilidade e capacidade
6. Analisar os processos para identificar ideias de mudanças com potencial de atingir os objetivos
7. Testar as mudanças identificadas
8. Priorizar as mudanças
9. Implementar as mudanças

RESTRIÇÕES PARA AS ATIVIDADES

Fronteiras	No tempo de ciclo exclui-se o tempo de decisão do cliente quanto à movimentação da carga após a chegada da mesma e parametrizações. Ver arquivos anexos, colunas I e N (**)
Mudanças	Não propor mudanças na ferramenta de TI
Produtos	Não inclui importação do modal rodoviário
Recursos	Equipe de melhoria
Indicadores	Não aumentar o custo do processo, não piorar a produtividade (file/FTE)
Outras	Não aplicável

(**) indicativo apenas; discutir ponto na primeira reunião de trabalho.

RISCOS

APROVAÇÃO/DATA