

Atividade 1 – Entradas e Saídas de Processo

O produto de um setor de suprimentos de uma indústria é a “Qualidade no Atendimento à Requisição de Compras”. Na lista abaixo estão apresentadas algumas das características mensuráveis desse produto. Identifique quais são dentre elas as CAUSAS e quais são os EFEITOS.

Características Mensuráveis	Causa/Efeito
Tempo médio de processamento da RC	
Número de reclamações do cliente	
Número de fornecedores cadastrados	
Número de requisições atendidas pelo comprador	
Horas de máquinas paradas do cliente devido a compras	
% de defeitos no produto do cliente devido a compras	
Número de itens comprados pelo comprador	
Quantidade de perdas no cliente por compras mal feitas	
Tempo médio de cotação	
Atraso médio do fornecedor	
Número de problemas no cliente por causa de compras	
Número de divergências entre a RC e a fatura	
% de devoluções do cliente	
% de requisições atendidas /recebidas	
Número de erros no processamento de compras	
Índice de dúvidas nas RC's	
Tempo médio de recepção da RC pelo recepcionista	
Número de RC's reprocessadas pelo setor de compras	
Índice de <i>turn-over</i>	
Índice de faltas não justificadas	
Índice de frequência ao posto médico	
Índice de acidentes provocados por itens comprados	

RC: Requisição de Compras