

Suporte à Implementação e Melhoria Contínua de um Sistema de Gestão de Armazéns

Ezpeleta Móveis de Jardim, LDA

Mariana Torres Esteves Vieira

Relatório de Estágio apresentado à Escola Superior de Ciências Empresariais do Instituto Politécnico de Viana do Castelo para a obtenção do Grau de Mestre em Logística

Orientador: Filipe Carvalho

Este relatório não inclui as críticas e sugestões feitas pelo Júri

Valença do Minho, Maio 2025

(folha em branco)

Suporte à Implementação e Melhoria Contínua de um Sistema de Gestão de Armazéns

Ezpeleta Móveis de Jardim, LDA

Mariana Torres Esteves Vieira

Orientador: Filipe Carvalho

Valença do Minho, Maio 2025

Resumo

O sistema de gestão de armazéns é uma peça chave na organização logística de qualquer empresa, sendo responsável por garantir a gestão eficiente de inventários, a otimização dos fluxos de materiais e a redução de falhas operacionais.

Com a implementação do sistema *Fastprocess* numa organização, surgem desafios significativos na sua integração e operação nos armazéns. O objetivo principal deste trabalho é analisar e apoiar a implementação do *Fastprocess*, identificando erros e propondo soluções que permitam a sua melhoria contínua, visando a redução de falhas e o aumento da eficiência operacional.

O estágio foi desenvolvido no contexto da implementação do *Fastprocess* na empresa Ezpeleta Móveis de Jardim, LDA, com foco na otimização do sistema de gestão de armazéns e na identificação de falhas que possam comprometer o seu desempenho durante a integração deste sistema.

Durante o processo de análise da situação atual da organização, foram identificados vários problemas operacionais, incluindo erros recorrentes no registo de inventário, dificuldades na integração entre módulos do sistema e ineficiências nos processos de receção e expedição de materiais. Além disso, observou-se a necessidade de ajustes no layout do armazém, com a implementação de um fluxo de materiais mais eficiente e a criação de áreas de espera melhor organizadas.

A metodologia adotada para resolver estes problemas baseou-se na análise dos processos logísticos da empresa, utilizando ferramentas de melhoria contínua como o ciclo PDCA (Plan–Do–Check–Act), para mapear os pontos críticos e propor soluções.

Entre as soluções sugeridas, destaca-se a implementação de sistemas de monitorização mais rigorosos, a correção dos fluxos de materiais, a integração eficiente do *Fastprocess* com os sistemas existentes e a organização do espaço do armazém com base na análise ABC.

A partir da implementação dessas melhorias, espera-se que o sistema *Fastprocess* consiga minimizar falhas, melhorar a comunicação entre os módulos e otimizar os fluxos operacionais, proporcionando uma gestão de armazém mais eficiente e reduzindo custos operacionais.

A melhoria contínua será fundamental para garantir que o sistema se adapta às necessidades da empresa ao longo do tempo.

Palavras-chave: Gestão de Armazéns; Implementação de Sistemas; *Fastprocess*; Melhoria Contínua; Eficiência Operacional.

Abstract

The warehouse management system is a key part of the logistics organization of any company, being responsible for guaranteeing efficient inventory management, optimization of material flows and reduction of operational errors.

With the implementation of the Fastprocess system in an organization, significant challenges arise in its integration and operation in our frameworks. The main objective of this work is to analyse and support the implementation of Fastprocess, identifying errors and proposing solutions that allow its continuous improvement, aiming at the reduction of errors and the increase in operational efficiency.

This was developed in the context of the implementation of Fastprocess in the company Ezpeleta Móveis de Jardim, LDA, with a focus on optimizing the warehouse management system and identifying faults that could compromise its performance during the integration of this system.

During the process of analysing the current situation of the organization, several operational problems were identified, including recurring errors in inventory recording, difficulties in integration between system modules, and inefficiencies in the material receipt and dispatch processes. Furthermore, we observed the need for adjustments in the layout of the structure, with the implementation of a more efficient flow of materials and the creation of better organized waiting areas.

The methodology adopted to solve these problems is based on the analysis of two company logistics processes, using continuous improvement tools such as the PDCA (Plan–Do–Check–Act) cycle, to map the critical points and provide solutions.

Among the suggested solutions, highlights are the implementation of more rigorous monitoring systems, the correction of material flows, the efficient integration of Fastprocess with existing systems and the organization of the armed space based on the ABC analysis.

From the implementation of these improvements, it is expected that the Fastprocess system will be able to minimize errors, improve communication between modules and optimize operational flows, providing more efficient weapon management and reducing operational costs.

Continuous improvement will be essential to ensure that the system adapts to the needs of the company over time.

Keywords: Warehouse Management; Systems Implementation; Fastprocess; Continuous Improvement; Operational Efficiency.

Resumen

El sistema de gestión de almacenes es una parte clave de la organización logística de cualquier empresa, siendo responsable de garantizar una gestión eficiente de los inventarios, optimizar los flujos de materiales y reducir las fallas operativas.

Con la implementación del sistema Fastprocess en una organización surgen importantes desafíos en su integración y operación en los almacenes. El principal objetivo de este trabajo es analizar y apoyar la implementación de Fastprocess, identificando errores y proponiendo soluciones que permitan la mejora continua, con el objetivo de reducir fallas y aumentar la eficiencia operativa.

La pasantía se desarrolló en el contexto de la implementación de Fastprocess en la empresa Ezpeleta Móveis de Jardim LTDA, con enfoque en optimizar el sistema de gestión de almacenes e identificar fallas que podrían comprometer su desempeño durante la integración de este sistema.

Durante el proceso de análisis de la situación actual de la organización, se identificaron varios problemas operativos, entre ellos errores recurrentes en el registro de stocks, dificultades en la integración entre módulos del sistema e ineficiencias en los procesos de recepción y despacho de materiales. Además, era necesario realizar ajustes en la distribución del almacén, con la implementación de un flujo de materiales más eficiente y la creación de áreas de espera mejor organizadas.

La metodología adoptada para resolver estos problemas se basó en el análisis de los procesos logísticos de la empresa, utilizando herramientas de mejora continua como el ciclo PDCA (Planificar–Hacer–Verificar–Actuar), para mapear puntos críticos y proponer soluciones.

Entre las soluciones sugeridas destacan la implementación de sistemas de seguimiento más rigurosos, la corrección de los flujos de materiales, la integración eficiente de Fastprocess con los sistemas existentes y la organización del espacio del almacén basada en análisis ABC.

A partir de la implementación de estas mejoras, se espera que el sistema Fastprocess sea capaz de minimizar fallas, mejorar la comunicación entre módulos y optimizar los flujos operativos, brindando una gestión más eficiente del almacén y reduciendo los costos operativos.

La mejora continua será clave para conseguir que el sistema se adapte a las necesidades de la empresa a lo largo del tiempo.

Palabras clave: Gestión de Almacenes; Implementación de Sistemas; Proceso rápido; Mejora Continua; Eficiencia operativa.

Agradecimentos

O presente relatório representa a conclusão de mais um objetivo e mais uma etapa, não só ao nível do meu percurso académico, como também da minha vida. Desta forma gostaria de expressar os meus agradecimentos a todas as pessoas que, de forma direta ou indireta, estiveram envolvidas e contribuíram para que fosse possível eu chegar até aqui.

Em primeiro lugar, agradecer de forma especial ao meu orientador Professor Doutor Filipe Carvalho, por me ter orientado, motivado e ajudado, mostrando-se sempre disponível com toda a simpatia e prontidão que o caracterizam, e, por todo o conhecimento transmitido, pela sua disponibilidade e constante acompanhamento durante a realização do estágio.

Gostaria ainda de expressar também a minha profunda gratidão ao meu co-orientador Yoel Graña e a toda a equipa Ezpeleta Móveis de Jardim LDA, por me acolherem para a realização do estágio, sempre preocupados com a minha boa integração e proporcionando-me uma oportunidade excecional, com um elevado grau de excelência, no que à transmissão de conhecimento, experiência e aprendizagem, diz respeito.

Pretendo também estender os meus agradecimentos a todos os meus familiares e amigos, em especial aos meus pais, por quem estou imensamente grata pela constante presença na minha vida e por todo o apoio incondicional que me têm concedido.

Por último, à Escola Superior de Ciências Empresariais, e a todos os professores que fizeram parte do meu percurso académico e que partilharam o seu conhecimento, agradeço por todos os ensinamentos transmitidos.

A todos, o meu sincero agradecimento!

Lista de Abreviaturas e Siglas

APNOR: Associação de Politécnicos do Norte

IPVC: Instituto Politécnico de Viana do Castelo

PDA - Personal Digital Assistant

PDCA: Plan, Do, Check, Act

WMS: Warehouse Management System

ERP: Enterprise Resource Planning

Índice

Conteúdo

Resumo.....	iv
Abstract	v
Resumen	vi
Agradecimentos.....	vii
Lista de Abreviaturas e Siglas	viii
Índice de Figuras.....	xiv
1. Introdução	1
1.1. Identificação do Problema	1
1.2. Objetivos	2
1.3. Estrutura.....	3
2. Metodologia	5
3. Enquadramento Teórico	7
3.1. Enquadramento Teórico com Foco em Gestão de Armazéns e Sistemas de Gestão de Armazéns (WMS).....	7
3.1.1. Gestão de Armazéns e Logística Empresarial	7
3.1.2. Sistemas de Gestão de Armazéns.....	8
3.1.3. Melhoria Contínua e Ciclo PDCA	8
3.1.4. Desafios na Implementação de Sistemas de Gestão de Armazéns	9
3.1.5. Eficiência Operacional e Redução de Custos	9
3.1.6. O Impacto da Análise ABC na Gestão de Armazéns	9
3.2. Enquadramento Teórico com Foco na Empresa Ezpeleta Móveis de Jardim, LDA	10
3.2.1. Contextualização da Empresa Ezpeleta	10
3.2.2. O Papel da Logística na Estratégia Empresarial da Ezpeleta.....	10
3.2.3. A Implementação do Sistema Fastprocess e os seus Desafios	11
3.2.4. Melhoria Contínua e Inovação Tecnológica.....	11
3.2.5. Sustentabilidade e Responsabilidade Social Empresarial.....	11
3.2.6. Competitividade no Mercado Global	12
3.2.7. A Importância da Implementação de WMS na Ezpeleta	12
4. Descrição da empresa - Ezpeleta Móveis de Jardim, LDA	13
5. Missão, Compromisso e Valores.....	14
6. Prémios Atribuídos à Ezpeleta Moveis de Jardim, LDA	15
7. Análise da Situação Atual	16
7.1. Fluxos de Materiais e Processos de Armazém	16
7.2. Fluxo de Trabalho e Produção	16

7.3.	Organização da Produção e Processos.....	16
7.4.	Desafios no Fluxo de Produção	17
7.5.	Desafios na Gestão de Armazém	17
7.6.	Conclusões	17
8.	Fastprocess	18
9.	Erros da ferramenta Fastprocess com Proposta de Solução	19
9.1.	Inconsistência na Impressão do Número de Paletes nas Etiquetas	19
9.2.	As Etiquetas Apresentam Erro na Contabilização do Peso da Mercadoria e Não Contabilizam o Peso da Paleta.....	20
9.3.	Inconsistência entre o Número de Operário na Máquina de Picking e na Etiqueta	21
9.4.	Emissão Duplicada de Etiquetas Durante o Processo de Impressão.....	22
9.5.	Duplicação de Quantidades ao Transferir Dados para a Referência 9999	23
9.6.	Ausência de Localização Definida para Armazenagem de Produtos nos Contentores de Exportação.....	23
9.7.	Falta de Exibição da Referência da Etiqueta ao Realizar a Despaletização	24
9.8.	Falha na Impressão Automática da Etiqueta da Transportadora Durante a Reimpressão	25
9.9.	Impossibilidade de imprimir através de impressora predefinida	25
9.10.	Falta de Organização dos Pedidos por Ordem de Chegada e Prioridade da Transportadora	26
9.11.	Erro na Seleção da Localização de Stock para Preparação de Pedidos	27
9.12.	Impossibilidade de Movimentação de Artigos no Novo Sistema.....	28
9.13.	Impossibilidade de Realizar a Junção de Peças no Novo Sistema.....	28
9.14.	Impossibilidade de Contabilizar o Consumo Manual de Paletes no Sistema.....	29
9.15.	Desempenho Insatisfatório: Baixa Velocidade de Processamento	30
9.16.	Erro na Emissão do Albaran (Nota de Entrega).....	31
9.17.	Incompatibilidade nas Quantidades de um Pedido nos Diferentes Sistemas.....	32
9.18.	Falha na Transferência de Mercadorias para o Armazém de Saída no Pedido DCVR2500013.....	36
9.19.	Divergências no registo de Transferência no Pedido 9627	36
9.20.	Discrepância entre Entidades Empresariais no Packing List	38
9.21.	Impossibilidade de Atribuição de Transportadora ao Pedido	39
9.22.	Falha na Emissão do Packing List no Cais 4.....	40
9.23.	Impossibilidade de Movimentação para o Cais de Carga do Pedido 9228	41
9.24.	Inconsistências na Configuração do Endereço de Entrega.....	42
9.25.	Inconsistências na Emissão de Etiquetas	43
9.26.	Registos Duplicados de Pedidos/Expedições	44
9.27.	Inconsistências nas Informações do Pedido 9544	46

9.28.	Persistência de Pedido de Faturação Após Anulação de Linha no Pedido 9029	47
9.29.	Problemas no Carregamento e Configuração de Datas de Carga	48
9.30.	Inconsistências na Impressão de Etiquetas no Pedido 0166	49
9.31.	Inconsistências na Definição de Estados e Restrições de Movimentação nas Naves 1 e 3 50	
10.	Desafios na Implementação de Melhorias e Colaboração com a Equipa de IT	52
11.	Standardização de processos produtivos/ Criação de Instruções de Trabalho	52
12.	Tarefas adicionais desenvolvidas	53
12.1.	Implementação e Suporte no Power BI do Programa de Sugestões.....	53
		54
12.2.	Comparação e Correção da Associação de Produtos Entre os Sistemas NAV e Oui	54
12.3.	Suporte à Implementação do Fastprocess e Gestão de Erros no Sistema	55
12.4.	Suporte no Processo de Expedição de Materiais Publicitários	56
13.	Conclusão	58
14.	Referências Bibliográficas	59
15.	Anexos	60
15.1.1.	Introdução	60
15.1.2.	Objetivos do Programa	60
15.1.3.	Justificativa	60
15.1.4.	Estrutura do Programa	61
15.1.5.	Procedimento do Programa de Sugestões	61
15.1.5.1.	Definição do Procedimento	61
15.1.5.2.	Regulamento e Abordagem	62
15.1.5.3.	Definição de uma Workflow e Matriz de Responsabilidades	62
15.1.5.3.1.	Submissão da Sugestão.....	64
15.1.5.3.2.	Avaliação Inicial da Sugestão	64
15.1.5.3.3.	Análise da Qualidade da Descrição	64
15.1.5.3.4.	Avaliação pelo Gestor de Implementação	65
15.1.5.3.5.	Decisão de Implementação.....	65
15.1.5.3.6.	Acompanhamento Pós-Análise	65
15.1.5.3.7.	Implementação e Finalização.....	66
15.1.6.	Processamento das Sugestões	67
15.1.6.1.	Intervenientes Diretos	67
15.1.6.2.	Intervenientes Indiretos.....	68
15.1.7.	Tipos de Sugestões	68
15.1.7.1.	Critérios para Sugestões Válidas	68

15.1.7.1.1.	Alinhamento com os Objetivos da Empresa	69
15.1.7.1.2.	Clareza e Detalhe	69
15.1.7.1.3.	Viabilidade Prática	69
15.1.7.1.4.	Benefícios Tangíveis ou Intangíveis	69
15.1.7.2.	Critérios para Sugestões Válidas, mas Sujeitas a Análise	69
15.1.7.2.1.	Necessidade de Informações Adicionais.....	69
15.1.7.2.2.	Necessidade de Ajustes ou Melhorias	69
15.1.7.2.3.	Avaliação de Impacto e Recursos.....	69
10.7.7.2.4.	Alinhamento com Prioridades Estratégicas	69
15.1.7.3.	Sugestões Inválidas	70
15.1.7.3.1.	Desalinhamento com os Objetivos da Empresa.....	70
15.1.7.3.2.	Falta de Viabilidade.....	70
15.1.7.3.3.	Benefício Limitado ou Inexistente.....	70
15.1.7.3.4.	Duplicidade	70
15.1.7.3.5.	Falta de Clareza ou Descrição Incompleta	70
15.1.7.3.6.	Irrelevância.....	70
15.1.7.3.7.	Não Conformidade com o Regulamento do Programa de Sugestões.....	70
15.1.8.	Estados das Sugestões.....	71
15.1.8.1.	Emitida	71
15.1.8.2.	Por processar	71
15.1.8.3.	Inválida	71
15.1.8.4.	Aguardar Análise	71
15.1.8.5.	A Aguardar Implementação	71
15.1.8.6.	A Aguardar Resposta.....	71
15.1.8.7.	Implementada.....	71
15.1.8.8.	Rejeitada	72
15.1.9.	Áreas de Impacto das Sugestões	72
15.1.9.1.	Qualidade.....	72
15.1.9.2.	Custo	72
15.1.9.3.	Entrega	72
15.1.9.4.	Pessoas.....	72
15.1.9.5.	Saúde e Segurança	72
15.1.9.6.	Ergonomia	72
15.1.10.	Tempo de Resposta	73
15.1.10.1.	Submissão da Sugestão.....	73
15.1.10.2.	Avaliação Inicial da Validade	73

15.1.10.3.	Análise da Descrição	73
15.1.10.4.	Avaliação pelo Gestor de Implementação	73
15.1.10.5.	Decisão de Implementação.....	73
15.1.10.6.	Acompanhamento e Implementação	73
15.1.10.7.	Conclusão e Feedback Final	73
15.1.11.	Reconhecimento e Incentivos	74
15.1.11.1.	Atribuição de Pontos.....	74
15.1.11.2.	Certificado de Implementação.....	74
15.1.11.3.	Promoção Mensal	74
15.1.11.4.	Fomento da Criatividade e Melhoria Contínua	74
15.1.12.	Conclusão	74

Índice de Figuras

Figura 1 - Sistema de Gestão de Armazém	8
Figura 2 - Ciclo PDCA	8
Figura 3 - Produção de Cadeira Ezpeleta	10
Figura 4 - Economia Circular Ezpeleta	11
Figura 5 - Mercado Global	12
Figura 6 – Ciclo WMS.....	12
Figura 7 - Ezpeleta	13
Figura 8 - Feira Milão Ezpeleta	14
Figura 9 - Produtos Ezpeleta vencedores do el iF Design Award 2022.....	15
Figura 10 - Planta Geral da Empresa Ezpeleta	17
Figura 11 - Fastprocess	19
Figura 12 - Etiqueta Ezpeleta com Indicação de Peso	20
Figura 13 - Máquina de Picking com Indicação de Operário	21
Figura 14 - Etiqueta Ezpeleta com Indicação de Operário.....	21
Figura 15 - Fastprocess Impressão.....	26
Figura 16- Nota de Entrega Ezpeleta	32
Figura 17 - Quantidades na PDA do Pedido 9679.....	33
Figura 18 - Quantidades no Oui! do Pedido 9679	34
Figura 19 – Inconsistência do Pedido 0003 na PDA.....	35
Figura 20 - Quantidades na PDA do Pedido 0003.....	35
Figura 21 - Quantidades em Fastprocess do Pedido 0003	35
Figura 22 - Registo de Transferência do Pedido 9627.....	37
Figura 23 - Packing List Com Informações Ezpeleta	38
Figura 24 - Erro de Atribuição de Transportadora em Fastprocess	39
Figura 25 - Packing List Sem Dados Associados.....	40
Figura 26 - Impossibilidade de Movimentação para o Cais de Carga do Pedido 9228 na PDA	42
Figura 27 - Etiqueta de Paleta Ezpeleta	43
Figura 28 – Erro nas Etiquetas de Paleta Ezpeleta.....	44
Figura 29 - Registo de Duplicação de Pedidos	45
Figura 30 - Inconsistência nas Informações do Pedido 9544.....	46
Figura 31 - Pedido Anulado em Fastprocess.....	47
Figura 32 - Datas não Correspondem em Fastprocess	49
Figura 33 – Inconsistência na Impressão de Etiquetas em Fastprocess	50
Figura 34 – Itens Pendentes na Nave 3	51
Figura 35 - Itens Sem "Playa" Associada.....	51
Figura 36 - Manual de Utilização Fastprocess em Armazém.....	53
Figura 37 - Power BI do Programa de Sugestões	54
Figura 39 - Logótipo do Programa de Sugestões	54
Figura 39 - Verificação da Nave no Oui.....	55
Figura 38 - Correção da Nave em Excel	55
Figura 40 - Verificação da Nave no Nav	55
Figura 41 - Power BI Logística	57
Figura 42: Workflow e RASIC do Programa de Sugestões	63
Figura 43 - Logótipo do Programa de Sugestões	75

1. Introdução

O presente relatório de estágio curricular é integrado no Mestrado de Logística, APNOR da Escola Superior de Ciências Empresarias, do Instituto Politécnico de Viana do Castelo (IPVC), subordinado ao tema do suporte à implementação e melhoria contínua de um sistema de gestão de armazéns, tem como objetivo identificação e análise dos erros no sistema Fastprocess de modo a propor soluções para a melhoria contínua deste sistema.

Este trabalho consiste numa etapa essencial tanto a nível pessoal, como académico e profissional, fornecendo a oportunidade de evoluir e ampliar o horizonte de conhecimento. O estágio foi desenvolvido na empresa Ezpeleta, Moveis de Jardim, LDA, localizada em Vila Nova de Cerveira.

A empresa Ezpeleta é uma organização reconhecida pela sua experiência na área de produção e distribuição de soluções industriais. A motivação e o compromisso com a excelência foram elementos-chave ao longo do estágio, especialmente no contexto da implementação de um sistema digital como o Fastprocess. O desafio proposto pelo orientador do estágio, Filipe Carvalho, e pelos responsáveis da empresa, esteve centrado na análise das falhas operacionais do sistema e na procura por soluções viáveis para otimizar o seu desempenho.

A principal tarefa realizada durante o estágio consistiu na identificação e análise dos erros presentes no Fastprocess, um sistema crucial para a gestão de processos internos e logísticos da Ezpeleta. O objetivo foi compreender as falhas que impactam negativamente o desempenho do sistema, tanto ao nível da eficiência operacional como da qualidade do serviço prestado. Com base nas conclusões obtidas, foram propostas soluções inovadoras e práticas, com o intuito de otimizar o funcionamento do sistema, melhorando assim a experiência dos utilizadores e os resultados da empresa.

O estágio decorreu sob a supervisão de Yoel Graña, que auxiliou na integração da empresa e na análise detalhada dos processos, além de fornecer insights valiosos para a implementação das soluções propostas. O estágio seguiu o Regulamento para o Funcionamento dos Estágios, cumprindo uma carga horária total de 400 horas, distribuídas ao longo de 8 horas diárias e 5 dias por semana.

1.1. Identificação do Problema

A implementação do sistema Fastprocess na empresa Ezpeleta encontra-se ainda numa fase inicial, estando o sistema em processo de integração e adaptação à realidade da empresa. Esta fase de arranque justifica, em parte, algumas das falhas identificadas, nomeadamente o desconhecimento dos colaboradores relativamente a todas as funcionalidades da ferramenta.

O sistema visa otimizar e automatizar processos logísticos internos, com o objetivo de aumentar a eficiência e reduzir erros operacionais. Contudo, ao longo da sua utilização, foram identificados diversos problemas que comprometem o desempenho esperado do sistema. Estes problemas têm gerado desafios significativos para os colaboradores e afetado a produtividade e a qualidade dos processos logísticos da empresa.

Através da análise realizada durante o estágio, foram detetados os seguintes erros e falhas no sistema Fastprocess:

Erros de Integração com Outros Sistemas: O Fastprocess não está completamente integrado com outros sistemas utilizados pela empresa, como os sistemas de gestão de inventário e de ERP. Isso gera

problemas de sincronização de dados, com informações desatualizadas ou incorretas a serem processadas, afetando diretamente as decisões operacionais e a eficiência geral.

Interface de Utilizador Complexa: A interface do sistema é considerada pouco intuitiva por parte dos utilizadores, o que resulta em dificuldades de navegação e na execução de tarefas simples. A falta de clareza na disposição das funcionalidades e a elevada complexidade dos menus aumentam o tempo necessário para realizar processos, o que impacta a produtividade dos colaboradores.

Falta de Formação dos Colaboradores: Embora o sistema Fastprocess seja tecnicamente robusto, e os utilizadores já saibam utilizar a funcionalidade “03. Pedidos”, não têm a formação adequada para o manuseio eficiente das restantes funcionalidades. Os colaboradores não têm conhecimento suficiente o que resulta numa utilização inadequada do sistema, gerando erros operacionais e demorando mais tempo na execução das tarefas.

Erros na Entrada de Dados: Um dos principais problemas identificados é a ocorrência frequente de erros na entrada de dados, que afetam a precisão das informações armazenadas no sistema. A falta de validações rigorosas e de feedback claro ao utilizador durante o processo de inserção de dados contribui para a ocorrência destes erros.

Desempenho e Tempo de Resposta: O sistema apresenta lentidão em várias funções, especialmente durante picos de utilização, o que afeta a experiência do utilizador e retarda a execução de tarefas logísticas. Este desempenho abaixo do esperado pode gerar insatisfação entre os colaboradores e afetar a eficiência operacional.

Estes problemas comprometem a eficácia do Fastprocess na empresa, dificultando a realização de processos logísticos de forma ágil e precisa. Além disso, o impacto destes erros reflete-se diretamente na redução da produtividade, aumento de retrabalho e no aumento de custos operacionais.

O objetivo deste estágio é, portanto, identificar as causas subjacentes destes erros e propor soluções que possam ser implementadas para otimizar o sistema Fastprocess, garantindo que este contribua de forma eficaz para a melhoria da gestão logística e para o aumento da competitividade da empresa.

1.2. Objetivos

O presente estágio tem como objetivo identificar e resolver os erros operacionais no sistema Fastprocess, a fim de melhorar a eficiência e a qualidade dos processos logísticos internos. A constante evolução das tecnologias de gestão de processos exige que as empresas adotem práticas mais eficazes e otimizadas, com foco na redução de falhas e na melhoria contínua. Neste sentido, o estágio tem como principal desafio resolver os problemas identificados no sistema e propor soluções que tragam valor à operação da empresa.

Objetivos gerais

O objetivo principal deste estágio é melhorar o desempenho do sistema Fastprocess na gestão dos processos logísticos da empresa Ezpeleta. Para alcançar este objetivo, foi necessário identificar os erros operacionais presentes no sistema e propor soluções que possam ser implementadas para garantir maior precisão, eficiência e usabilidade.

Objetivos específicos

De forma a concretizar o objetivo geral, foram delineados os seguintes objetivos específicos:

Analisar o funcionamento atual do sistema Fastprocess, identificando as principais falhas e limitações que afetam o desempenho da empresa.

Estudar a integração do Fastprocess com outros sistemas utilizados pela empresa, como o sistema de gestão de inventário e o ERP, para identificar problemas de sincronização de dados e de comunicação entre plataformas.

Avaliar a interface do utilizador do Fastprocess, identificando pontos críticos que dificultam a navegação e execução das tarefas pelos colaboradores.

Investigar a capacidade dos colaboradores, verificando a adequação das formações obtidas e propondo melhorias na formação dos utilizadores do sistema.

Identificar erros na entrada de dados, propondo soluções para melhorar a precisão e a qualidade das informações introduzidas no sistema.

Propor melhorias no desempenho do sistema, sugerindo ajustes técnicos para melhorar os tempos de resposta e garantir maior agilidade nas operações diárias.

Apresentar soluções práticas e eficazes, com base na análise dos problemas identificados, que possam ser implementadas pela equipa de IT da empresa para otimizar o uso do Fastprocess e aumentar a eficiência operacional.

A concretização destes objetivos específicos permitirá à Ezpeleta Móveis de Jardim, LDA melhorar a utilização do sistema Fastprocess, minimizando os erros operacionais e otimizando os processos logísticos, com o objetivo final de aumentar a eficiência e a competitividade da empresa no mercado. Pretende-se, assim, contribuir para uma melhoria contínua na logística interna da empresa.

1.3. Estrutura

O presente relatório de estágio está organizado em onze capítulos, com o objetivo de apresentar de forma clara e sequencial todas as atividades desenvolvidas ao longo do estágio, bem como as análises, propostas de melhorias e conclusões alcançadas.

Capítulo 1 – Introdução

Neste capítulo, é apresentado o problema a ser tratado, os objetivos gerais e específicos do estágio e a estrutura organizacional do relatório. A introdução tem como propósito contextualizar o tema do estágio, abordando a importância da melhoria do sistema Fastprocess na empresa Ezpeleta e os desafios identificados na sua utilização.

Capítulo 2 – Metodologia

A metodologia adotada neste relatório assenta na abordagem de Investigação-Ação, permitindo uma análise contínua e interventiva no contexto real da empresa Ezpeleta. Esta abordagem foi aplicada ao longo do estágio através de várias fases — observação direta, recolha de dados, diagnóstico, planeamento e implementação de soluções — com o objetivo de identificar falhas no sistema Fastprocess e propor melhorias adequadas à realidade da empresa. A constante interação com os colaboradores e a avaliação dos resultados permitiram desenvolver soluções práticas, sustentadas teoricamente e tecnicamente viáveis, garantindo a eficácia e a aplicabilidade das melhorias propostas.

Capítulo 3 – Enquadramento Teórico

O segundo capítulo contém uma revisão bibliográfica sobre os principais conceitos de logística e gestão de processos empresariais que são relevantes para o desenvolvimento do trabalho. São abordados tópicos sobre sistemas de gestão de processos logísticos, os erros operacionais mais comuns em sistemas como o Fastprocess e as melhores práticas de otimização de sistemas logísticos e tecnológicos nas empresas. Este capítulo serve como base teórica para entender os problemas enfrentados pela Ezpeleta e fundamentar as propostas de melhoria.

Capítulo 4 – Descrição da Empresa

Neste capítulo, é apresentada uma breve descrição da Ezpeleta, incluindo a sua missão, visão e valores, além da sua história, prêmios e principais áreas de atuação. São descritos também os processos logísticos mais relevantes para o estágio, com foco na utilização do Fastprocess e no impacto que ele tem na gestão interna dos fluxos logísticos e da produção.

Capítulo 5 – Missão, Compromisso e Valores

Neste capítulo, é desenvolvido o tema da Missão, Compromisso e Valores da empresa Ezpeleta, analisando o seu posicionamento estratégico e os princípios que orientam a sua atuação no mercado. A missão define o propósito da empresa e a forma como procura criar valor para os seus clientes e parceiros. O compromisso reflete a sua dedicação à qualidade, inovação e sustentabilidade, enquanto os valores representam os pilares fundamentais que guiam todas as suas decisões e relações comerciais.

Capítulo 6 – Prêmios Atribuídos à Empresa Ezpeleta

Neste capítulo, são apresentados os prêmios e reconhecimentos atribuídos à empresa Ezpeleta ao longo dos anos. Estes prêmios refletem não só a qualidade dos seus produtos e serviços, mas também o seu compromisso com a inovação, sustentabilidade e excelência no setor. O reconhecimento por entidades nacionais e internacionais demonstra a relevância da empresa no mercado e reforça a sua posição competitiva. Além disso, os prêmios obtidos evidenciam o impacto positivo das suas estratégias de gestão e desenvolvimento, contribuindo para a valorização da marca e a confiança dos clientes.

Capítulo 7 - Diagnóstico da Situação Atual

Este capítulo dedica-se à análise da situação atual do sistema Fastprocess na Ezpeleta, foi realizado um diagnóstico da situação atual da empresa Ezpeleta, analisando o seu desempenho de acordo com a implementação do novo sistema Fastprocess e os desafios enfrentados. Através da avaliação foi possível identificar pontos que podem ser melhorados. Esta análise permite traçar um panorama realista da empresa e serve de base para futuras estratégias e tomadas de decisão.

Capítulo 8 – Fastprocess

Neste capítulo, foi dada uma visão geral sobre o Fastprocess, explicando o seu conceito e a forma como está integrado na empresa Ezpeleta. O Fastprocess consiste numa abordagem que visa otimizar processos, aumentar a eficiência e reduzir desperdícios, contribuindo para uma melhor agilidade operacional. O objetivo da implementação desta metodologia dentro da empresa foi melhorar a produtividade, garantir uma resposta mais rápida às exigências do mercado e reforçar a competitividade da Ezpeleta. Além disso, foram analisados os benefícios e desafios associados ao Fastprocess, bem como o seu impacto na estrutura organizacional e nos resultados da empresa.

Capítulo 9 – Erros da Ferramenta Fastptocess com Respetiva Proposta de Solução

São apresentados os erros identificados durante o estágio, com base em observações diretas, e conversas com os utilizadores e análise de dados operacionais. Esta análise envolve a descrição de falhas na integração do sistema, dificuldades e erros na entrada de dados e falhas de desempenho. São apresentadas as propostas de melhoria para os erros, baseadas nas boas práticas do mercado e em metodologias de melhoria contínua, incluindo sugestões para a melhoria da integração do sistema com outras plataformas, ajustes na interface do utilizador, formação dos colaboradores e otimização do desempenho do sistema. As propostas são detalhadas de forma a garantir que possam ser implementadas de maneira eficaz e gerar resultados concretos na melhoria dos processos da empresa.

Capítulo 10 – Standardização de Processos Produtivos

Neste capítulo, aborda-se o tema da standardização dos processos produtivos na empresa Ezpeleta, destacando a sua importância para a melhoria da eficiência e qualidade na produção. A standardização permite uniformizar métodos de trabalho, reduzir erros e otimizar recursos, garantindo maior consistência nos produtos finais. A implementação de processos padronizados facilita a formação de colaboradores, melhora o controlo de qualidade e contribui para um fluxo de produção mais ágil e organizado. Além disso, a Ezpeleta tem investido na melhoria contínua e na aplicação de boas práticas industriais para assegurar a competitividade no mercado.

Capítulo 11 – Tarefas Adicionais Desenvolvidas

Neste capítulo, são descritas as tarefas adicionais que desenvolvi na empresa Ezpeleta, que complementaram as atividades principais. Estas incluíram apoio a diferentes áreas, participação em projetos e iniciativas de melhoria contínua. A realização destas tarefas permitiu uma maior compreensão dos processos internos e contribuiu para a otimização das operações.

Capítulo 12 - Conclusão

No último capítulo, são apresentadas as conclusões gerais do estágio, com uma reflexão sobre os principais desafios enfrentados, as soluções implementadas e os resultados obtidos. Além disso, são discutidas sugestões para trabalhos futuros, incluindo possíveis áreas de melhoria que podem ser exploradas em estágios subsequentes, bem como a importância da continuidade da melhoria do Fastprocess e a implementação de novas tecnologias para otimizar os processos logísticos da Ezpeleta.

Anexos

Este relatório inclui anexos que contêm informações complementares, como diagramas de fluxo de dados, mapas do sistema Fastprocess e outros documentos que ajudam a ilustrar as análises e soluções propostas. Estes materiais adicionais são importantes para uma compreensão mais aprofundada dos processos e das melhorias sugeridas.

2. Metodologia

A metodologia adotada neste relatório baseia-se na Investigação-Ação, uma abordagem que envolve analisar de forma ativa no contexto empresarial, com o objetivo de diagnosticar problemas, implementar melhorias e avaliar os resultados obtidos. Esta metodologia permite que as soluções sejam desenvolvidas e aplicadas diretamente de acordo com a realidade da empresa, com um ciclo contínuo de avaliação e melhoria.

A implementação da Investigação-Ação no contexto do estágio desenvolvido na Ezpeleta seguiu um conjunto de fases que envolveram desde a observação dos processos existentes até à

implementação das soluções propostas para otimizar o sistema Fastprocess. As etapas seguintes apresentam de forma detalhada o processo metódico utilizado durante o estágio.

Delineação e Planeamento da Pesquisa

A primeira fase envolveu a delineação do plano de trabalho, que teve como objetivo definir claramente os principais problemas a serem abordados, a fim de estruturar o foco do estágio. Durante esta fase, foi realizada uma revisão bibliográfica sobre sistemas de gestão de processos logísticos e as suas possíveis falhas operacionais e sobre metodologias de análise e melhoria contínua nos mercados empresariais. A pesquisa foi orientada para a compreensão dos erros mais comuns nos sistemas similares ao Fastprocess e das melhores práticas para solucioná-los.

Foi também fundamental o planeamento das atividades, que incluiu a definição de ferramentas e métodos de análise a serem utilizados, como a observação direta, conversas com os utilizadores do sistema, análise de documentos internos e questionários informais para compreender as dificuldades e pontos críticos enfrentados pelos colaboradores no uso do sistema.

Diagnóstico e Levantamento de Dados

A fase de diagnóstico teve como objetivo a identificação dos problemas presentes no Fastprocess. Este diagnóstico foi realizado através de várias ferramentas de recolha de dados, incluindo:

Observação direta dos processos logísticos na empresa, onde foram acompanhadas as atividades diárias e os fluxos de trabalho no sistema Fastprocess, para entender como os colaboradores interagem com o sistema e onde ocorrem os erros mais frequentes.

Entrevistas com os colaboradores diretamente envolvidos na utilização do Fastprocess, para identificar os principais desafios enfrentados e as dificuldades sentidas na utilização do sistema. Estas entrevistas foram realizadas de forma informal, procurando uma compreensão mais profunda das situações diárias de uso do sistema.

Análise de dados secundários, como manuais de utilização, relatórios de desempenho do sistema, históricos de erros e falhas reportadas, bem como registos de incidentes relacionados com o Fastprocess.

Elaboração de diagramas de causa e efeito para analisar as possíveis causas subjacentes dos erros no sistema, considerando fatores como a formação dos colaboradores, a interface do utilizador e a integração do sistema com outros processos da empresa.

Planeamento e Implementação das Soluções

Após a análise dos dados recolhidos, seguiu-se a fase de planeamento das melhorias. Nesta etapa, foram delineadas várias soluções para corrigir os problemas identificados. As soluções foram baseadas na literatura estudada e nas melhores práticas utilizadas no mercado para a melhoria de sistemas de gestão de processos logísticos.

Estas soluções foram planeadas em colaboração com a equipa de IT da Ezpeleta, garantindo que fossem tecnicamente viáveis e alinhadas com as necessidades da empresa.

Ação e Implementação das Melhorias

Na fase de ação, as soluções planeadas foram implementadas. Esta etapa envolveu:

- Execução dos ajustes na integração de sistemas, com a colaboração da equipa técnica da empresa para garantir a conexão eficaz entre o Fastprocess e os outros sistemas de gestão.
- Alteração da interface do utilizador, através de modificações nas funcionalidades do sistema, tornando-o mais fácil de navegar para os utilizadores, com foco na eliminação de pontos de confusão e na melhoria da acessibilidade.
- Desenvolvimento e realização de sessões de formação, garantindo que todos os colaboradores tivessem a oportunidade de aprender a utilizar o sistema corretamente e minimizar os erros durante o processo.
- Testes e validações das melhorias implementadas, para garantir que as mudanças trouxeram os resultados esperados e que o sistema estava a funcionar de forma mais eficiente e sem falhas.

Avaliação e Análise de Resultados

Após a implementação das melhorias, foi realizada uma fase de avaliação, com o objetivo de verificar os impactos das soluções no desempenho do sistema. Esta avaliação foi feita através de:

- Observação direta do uso do sistema após as mudanças, para verificar se os problemas estavam resolvidos e se o sistema estava mais eficiente.
- Recolha de feedback dos utilizadores, para avaliar a satisfação dos colaboradores em relação às melhorias feitas na interface e ao impacto da formação na utilização do sistema.
- Análise dos dados de desempenho do sistema, comparando o desempenho antes e após a implementação das melhorias, com foco na redução de erros e na melhoria da agilidade dos processos.

Com base nos resultados obtidos, foram feitos ajustes adicionais às soluções implementadas, garantindo um processo contínuo de aprendizagem e melhoria, que é característico da metodologia Investigação-Ação. O ciclo de avaliação e melhoria foi repetido até que o sistema estivesse otimizado de acordo com as necessidades da empresa.

A metodologia Investigação-Ação aplicada ao estágio na Ezpeleta permitiu uma análise detalhada dos problemas do sistema Fastprocess e a proposta/implementação de soluções práticas que visam melhorar a sua eficácia e a eficiência dos processos logísticos. O envolvimento direto no ambiente da empresa e a colaboração com as equipas de diferentes departamentos foram essenciais para garantir que as soluções propostas atendem às necessidades reais da empresa e contribuem para a melhoria contínua do desempenho do sistema.

3. Enquadramento Teórico

3.1. Enquadramento Teórico com Foco em Gestão de Armazéns e Sistemas de Gestão de Armazéns (WMS)

Os Sistemas de Gestão de Armazéns, conhecidos pela sigla WMS (Warehouse Management System), são ferramentas tecnológicas desenvolvidas para apoiar e otimizar a gestão das operações dentro de um armazém. Estes sistemas permitem um controlo mais rigoroso sobre o stock, a receção e expedição de mercadorias, bem como a rastreabilidade dos produtos, contribuindo para uma maior eficiência e automatização dos processos logísticos.

3.1.1. Gestão de Armazéns e Logística Empresarial

A gestão de armazéns é uma das componentes centrais da logística, desempenhando um papel crítico na eficiência operacional de uma organização. Segundo Ballou (2006), a logística envolve

a coordenação eficiente do fluxo de materiais desde os fornecedores até os clientes, e os armazéns são essenciais neste processo, garantindo o armazenamento adequado e o controlo de inventários. A boa gestão de armazéns permite minimizar os custos com espaço e manutenção, ao mesmo tempo em que se otimizam os processos de entrada e saída de mercadorias.

A operação de um armazém engloba várias atividades, tais como receção de mercadorias, armazenamento, picking, expedição, e gestão de inventário. A integração de sistemas de gestão de armazéns facilita a coordenação e o controlo destes processos, reduzindo erros, aumentando a precisão de inventário e melhorando o fluxo de trabalho (Guevara, 2012). O WMS também contribui para a otimização do layout do armazém, promovendo a alocação eficiente de recursos e aumentando a produtividade.

3.1.2. Sistemas de Gestão de Armazéns

A implementação de sistemas de gestão de armazéns, como o Fastprocess, é uma tendência crescente nas empresas que procuram aprimorar a eficiência das suas operações logísticas. Estes sistemas são desenvolvidos para automatizar, controlar e otimizar os processos dentro dos armazéns. Segundo La Londe & Masters (1994), os WMS ajudam a melhorar a visibilidade do inventário, a reduzir os tempos de ciclo e a aumentar a precisão nos processos de gestão de stock.

A integração de um WMS com outros sistemas empresariais, como o ERP, permite uma gestão integrada e mais eficiente de toda a cadeia de abastecimento. No entanto, essa integração pode gerar desafios significativos, como incompatibilidades entre módulos, resistência à mudança por parte dos colaboradores e dificuldades na adaptação dos processos às novas tecnologias. Portanto, o sucesso de uma implementação de WMS depende de uma boa gestão de mudanças e de uma análise cuidadosa dos processos logísticos existentes (Zhang et al., 2005).



Figura 1 - Sistema de Gestão de Armazém

3.1.3. Melhoria Contínua e Ciclo PDCA

A melhoria contínua é um princípio fundamental na gestão de processos e pode ser aplicada na implementação de sistemas como o Fastprocess para garantir que os resultados sejam constantemente aperfeiçoados. O ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) é uma metodologia amplamente utilizada em processos de melhoria contínua. Segundo Deming (1986), o ciclo PDCA permite a análise sistemática de processos, a identificação de pontos críticos, a implementação de ações corretivas e a avaliação dos resultados. A aplicabilidade do PDCA em ambientes logísticos, como a gestão de



Figura 2 - Ciclo PDCA

armazéns, pode resultar na eliminação de ineficiências, redução de erros e melhorias na comunicação entre os diferentes módulos de um sistema integrado.

Este modelo de melhoria contínua é particularmente relevante na implementação do Fastprocess, pois permite que os problemas identificados ao longo do tempo sejam tratados de forma sistemática, contribuindo para a adaptação do sistema às necessidades da empresa e promovendo a eficiência operacional.

3.1.4. Desafios na Implementação de Sistemas de Gestão de Armazéns

A implementação de um novo sistema de gestão de armazéns, como o Fastprocess, está longe de ser simples. De acordo com Oliveira e Rodrigues (2009), entre os principais desafios estão: a resistência à mudança por parte dos colaboradores, a necessidade de adaptação dos processos organizacionais, e a integração com outros sistemas já existentes. Além disso, podem surgir dificuldades técnicas, como problemas de comunicação entre sistemas ou erros no registo de inventário.

Outro desafio identificado na literatura é a adaptação do layout do armazém ao novo sistema. Conforme afirmam Christopher (2011) e Stock & Lambert (2001), o layout físico do armazém deve ser planeado de forma a otimizar os fluxos de materiais, e ajustes podem ser necessários durante a implementação de um novo sistema para maximizar a eficiência.

3.1.5. Eficiência Operacional e Redução de Custos

A eficiência operacional é uma medida fundamental para avaliar o sucesso de qualquer implementação de sistema de gestão de armazéns. A redução de falhas operacionais e a melhoria dos fluxos de materiais são objetivos chave para qualquer empresa que implemente um sistema WMS. Segundo Bowersox et al. (2013), a eficiência operacional pode ser alcançada através da automatização dos processos logísticos, integração de sistemas, e eliminação de desperdícios nas operações.

Além disso, o aumento da eficiência operacional impacta diretamente na redução de custos. A redução de erros no registo de inventário, por exemplo, pode minimizar as perdas e os custos associados à manutenção de stock. A melhoria na comunicação entre os módulos do sistema também pode resultar em ganhos de tempo e na redução de falhas nos processos de receção e expedição.

3.1.6. O Impacto da Análise ABC na Gestão de Armazéns

A análise ABC, uma técnica de gestão de inventários que classifica os itens em três categorias (A, B e C) com base em seu valor ou rotatividade, é uma ferramenta útil para otimizar o layout do armazém. Como descrito por Wild (2012), a aplicação da análise ABC permite que a empresa dedique mais espaço e recursos aos itens mais valiosos ou de maior rotatividade (categoria A), enquanto itens de menor valor ou rotatividade (categorias B e C) podem ser armazenados de forma mais eficiente.

A utilização dessa técnica durante a implementação de sistemas WMS como o Fastprocess contribui para um fluxo de materiais mais eficiente e reduz o tempo gasto na localização e movimentação de produtos.

A implementação de um sistema de gestão de armazéns, como o Fastprocess, é uma etapa crucial para melhorar a eficiência operacional e reduzir falhas nos processos logísticos de uma empresa. O enquadramento teórico apresentado destaca a importância dos sistemas WMS, das metodologias de melhoria contínua como o ciclo PDCA, e das soluções práticas para os desafios

comuns encontrados durante a implementação de tais sistemas. Com base em modelos e práticas logísticas, a análise da situação da empresa, a identificação de problemas operacionais e a proposta de melhorias será fundamental para o sucesso da implementação e para a continuidade da otimização do sistema.

3.2. Enquadramento Teórico com Foco na Empresa Ezpeleta Móveis de Jardim, LDA

3.2.1. Contextualização da Empresa Ezpeleta

A Ezpeleta Móveis de Jardim é uma empresa consolidada no setor industrial, com mais de 80 anos de história e um compromisso forte com a inovação e a qualidade. A sua trajetória começou como uma fábrica de guarda-chuvas, expandindo para o setor de móveis para espaços exteriores, o que a tornou uma referência tanto no mercado nacional quanto internacional. Localizada estrategicamente em Vila Nova de Cerveira, a Ezpeleta aposta num design inovador e sustentabilidade na produção de móveis e guarda-sóis, utilizando materiais como polímeros, metais e tecidos. O foco da empresa é atender a um mercado diversificado, desde esplanadas até zonas de jardim e piscinas, com produtos que atendem às exigências de funcionalidade, estética e durabilidade.



Figura 3 - Produção de Cadeira Ezpeleta

A empresa destaca-se também pelo seu modelo de gestão familiar, que promove uma cultura organizacional que valoriza o desenvolvimento contínuo dos seus colaboradores e adota boas práticas empresariais. Esta cultura é um reflexo do compromisso com a excelência e inovação tecnológica, elementos essenciais para manter sua competitividade num mercado global em constante evolução. Como resultado, a Ezpeleta é um exemplo de resiliência e adaptação às necessidades do mercado, consolidando-se como uma das principais empresas no seu setor.

3.2.2. O Papel da Logística na Estratégia Empresarial da Ezpeleta

Dada a sua posição estratégica na fronteira entre a Galiza e Portugal, a logística desempenha um papel fundamental na operação da Ezpeleta, especialmente na gestão de armazéns e na coordenação da cadeia de abastecimento. Como salienta Ballou (2006), a logística é responsável por garantir que os produtos certos cheguem ao lugar certo, no momento certo e com o menor custo possível. No caso da Ezpeleta, a gestão eficiente do stock de matérias-primas (polímeros, metais e tecidos) e a coordenação da produção e expedição dos móveis exigem um sistema robusto de gestão de armazéns (WMS), como o Fastprocess, que integra diferentes processos logísticos de forma a otimizar os fluxos de materiais.

Com a implementação do Fastprocess, a Ezpeleta visa não só melhorar a gestão de inventários, mas também otimizar o layout do armazém e integrar os fluxos de materiais e produtos acabados. Isso é particularmente relevante, dado o volume e a diversidade de produtos que a empresa fabrica, exigindo uma abordagem logística eficiente. A integração do sistema de gestão de armazéns ao restante dos sistemas da empresa (como ERP e produção) também permitirá à Ezpeleta

aumentar a visibilidade de suas operações e reduzir custos operacionais, como sugere Guevara (2012).

3.2.3. A Implementação do Sistema Fastprocess e os seus Desafios

A implementação de um sistema de gestão de armazéns como o Fastprocess traz uma série de desafios, tanto no aspecto técnico quanto no humano. Como Zhang et al. (2005) destaca, a integração de um WMS com os processos existentes numa empresa é um dos principais desafios durante a implementação. A Ezpeleta, com a sua estrutura e processos já estabelecidos ao longo de décadas, pode enfrentar resistência à mudança, dificuldades na adaptação dos fluxos logísticos e problemas de integração entre diferentes módulos de software.

Estes desafios exigem uma abordagem cuidadosa para garantir que a transição para o novo sistema seja eficaz. O uso de metodologias de gestão de mudanças e de melhoria contínua, como o ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), é fundamental para minimizar os impactos negativos durante a implementação. No caso da Ezpeleta, a análise de falhas operacionais nos processos de receção e expedição de materiais, a reorganização do layout do armazém e a formação contínua dos colaboradores são passos essenciais para garantir uma transição bem-sucedida e uma adoção eficaz do Fastprocess.

3.2.4. Melhoria Contínua e Inovação Tecnológica

A Ezpeleta é uma empresa que sempre teve um forte compromisso com a qualidade e a inovação tecnológica, características que são evidentes na sua cultura organizacional e nos seus processos produtivos. A melhoria contínua, uma filosofia de gestão que visa a evolução constante dos processos e a eliminação de ineficiências, é parte central da estratégia da empresa. A metodologia PDCA aplicada à gestão logística permite à empresa identificar pontos críticos, implementar melhorias e avaliar constantemente os resultados, promovendo um ciclo de aprendizagem contínuo.

Além disso, a implementação do Fastprocess representa uma oportunidade para a Ezpeleta modernizar ainda mais a sua infraestrutura logística, aproveitando a tecnologia para aumentar a eficiência operacional e reduzir custos. A melhoria contínua não se limita apenas à automação de processos, mas também à organização do espaço no armazém, com a utilização de técnicas como a análise ABC, que ajuda a otimizar o armazenamento dos produtos mais solicitados e melhorar o tempo de resposta nas operações.

3.2.5. Sustentabilidade e Responsabilidade Social Empresarial

A responsabilidade social e a sustentabilidade são princípios fundamentais para a Ezpeleta, que procura alinhar os seus processos logísticos com práticas ambientais e sociais responsáveis. A empresa adota práticas sustentáveis na sua produção, como o uso de materiais recicláveis e a implementação de processos com menor impacto ambiental. Além disso, a responsabilidade social reflete-se no compromisso da empresa com o bem-estar das comunidades em que opera, investindo na capacidade e desenvolvimento de competências dos seus colaboradores.

Neste sentido, a melhoria contínua dos processos logísticos, incluindo a implementação de um sistema de



Figura 4 - Economia Circular Ezpeleta

gestão de armazéns eficiente, contribui para a redução de desperdícios e eficiência energética, aspetos que estão alinhados com a política de sustentabilidade da empresa.

3.2.6. Competitividade no Mercado Global

A Ezpeleta posiciona-se como uma empresa global, com uma presença sólida não apenas no mercado nacional, mas também no internacional. A competitividade no mercado global exige não só inovação constante, mas também eficiência operacional e capacidade de resposta rápida às exigências do mercado. A implementação de tecnologias avançadas, como o Fastprocess, é uma maneira de assegurar que a empresa esteja equipada para enfrentar desafios globais, otimizando os fluxos logísticos, reduzindo custos e melhorando a qualidade do serviço aos clientes.



Figura 5 - Mercado Global

3.2.7. A Importância da Implementação de WMS na Ezpeleta

A implementação de um sistema de gestão de armazéns como o Fastprocess é um passo crucial para que a Ezpeleta continue a melhorar a eficiência das suas operações logísticas e a manter-se competitiva no mercado. A adoção de soluções tecnológicas inovadoras, combinadas com a melhoria contínua e a gestão de mudanças, são fundamentais para o sucesso deste processo. O desafio estará na integração dos novos sistemas aos processos já existentes, garantindo que as soluções adotadas atendam às necessidades específicas da empresa e contribuam para a sua sustentabilidade e crescimento no futuro.



Figura 6 – Ciclo WMS

4. Descrição da empresa- Ezpeleta Móveis de Jardim, LDA

O grupo empresarial Ezpeleta nasceu em 1935 em Oñati (Guipúzcoa) onde começou a sua atividade como fábrica de guarda-chuvas. Em 1954, com vista a ampliar o projeto, membros da segunda geração deslocaram-se para Vigo onde foi construída uma nova unidade fabril. Em 1988 a terceira geração inaugurou aquela que é hoje a principal fábrica do grupo em Vila Nova de Cerveira, uma localização estratégica na fronteira entre a Galiza e Portugal. É aqui que a equipa desenha e produz uma vasta gama de móveis e guarda-sóis através da transformação de três materiais principais: polímeros, metais e tecidos. Hoje em dia, a EZPELETA é constituída por um grupo de empresas cujo capital é 100% de propriedade familiar.

A Ezpeleta é uma empresa reconhecida no setor industrial, com foco no design e fabrico de móveis para projetos exteriores, isto é, peças de mobiliário para a esplanada, jardim, zona chill-out ou zona de piscina tais como mesas, cadeiras, bancos, guarda-sóis, separadores e mobiliário lounge e destaca-se pela sua trajetória de excelência e inovação. A empresa consolidou-se como uma referência, com um portfólio de produtos e serviços que atende a uma ampla gama de clientes, tanto no mercado local quanto internacional.

Com um compromisso constante com a qualidade e a sustentabilidade, a Ezpeleta tem se dedicado ao desenvolvimento de soluções que não só atendem às necessidades imediatas de seus clientes, mas também antecipam as tendências do mercado e as exigências regulatórias. O seu foco em inovação tecnológica e melhoria contínua permitiu à empresa implementar processos eficientes, estabelecer parcerias estratégicas e conquistar a confiança de diversos setores da economia.

Além disso, a Ezpeleta é reconhecida pela sua cultura organizacional, que valoriza a formação contínua dos seus colaboradores, incentivando o desenvolvimento de novas competências e a adoção de boas práticas empresariais. Ao longo da sua trajetória, a empresa tem demonstrado com forte compromisso com a responsabilidade social e ambiental, adotando práticas empresariais sustentáveis e promovendo o bem-estar nas comunidades em que opera.

Neste cenário, a Ezpeleta posiciona-se como um exemplo de sucesso e resiliência, mantendo-se competitiva num ambiente de negócios dinâmico e desafiador, enquanto continua a expandir sua presença e impactar positivamente a indústria e a sociedade.



ezpeleta^e

Figura 7 - Ezpeleta

5. Missão, Compromisso e Valores

Missão

“A equipa que trabalhando em família, contagia a paixão pelos seus produtos, por todo o mundo”

Valores e Compromisso:

A nossa atuação é guiada por valores que refletem o nosso compromisso com a excelência e o futuro: colocamos o cliente no centro de nosso negócio, procuramos a inovação como meio de progresso, priorizamos a sustentabilidade para garantir a longevidade, e reconhecemos que são as pessoas que formam a base do nosso sucesso.

“Gostamos do que fazemos, comunicamos, confiamos, reconhecemos e valorizamos, somos diversos, trabalhamos em equipa, respeitamos, melhoramos a cada dia, orgulhosos das nossas origens, somos autónomos.”

Satisfação dos nossos clientes

O modelo de negócio da Ezpeleta baseia-se na inovação e na contínua adaptação às tendências do mercado. A comunicação aberta e a vinculação permanente com o negócio permite estar em constante evolução e cumprir o objetivo fundamental que é a satisfação dos clientes.

Com a ajuda de mais de 3000 clientes na Ezpeleta podemos converter os nossos esforços em realidade e continuar a inovar dia após dia para poder continuar a oferecer melhor produto e serviço. Contam com clientes em mais de 12 países, clientes muito diferentes devido à variedade dos produtos e áreas de negócio.



Figura 8 - Feira Milão Ezpeleta

6. Prémios Atribuídos à Ezpeleta Moveis de Jardim, LDA

Devido ao bom desempenho da organização esta tem sido premiada por diversas associações, concursos e iniciativas pelos seus produtos inovadores e sustentáveis.

Dois produtos da Ezpeleta ganharam o el iF Design Award 2022: o guarda-sol EOLO e a espreguiçadeira LAGO. Este prémio, o iF Product Design Award, foi apresentado em 1954 e é atribuído a cada ano pelo iF International Forum Design. Trata-se de um galardão que abrange numerosas disciplinas e ao qual concorrem diversos candidatos de mais de 45 países. É um reconhecimento muito especial para a Ezpeleta e para os seus produtos.

Os iF Design Award de 2022 bateram o recorde de participação com 10.776 produtos e projetos. Foram pré-selecionadas 5.426 apresentações, que foram avaliadas por um júri final durante os três dias do Wilhelm Hallen em Berlim, por 75 reconhecidos peritos internacionais do design, utilizando o iF Digital Jury Tool.

O guarda-sol EOLO PURETI tornou-se uma referência de sustentabilidade a nível nacional. O seu trabalho de combate à poluição foi mencionado na revista Haz, que assinala que a colaboração entre a Ezpeleta e a Pureti constitui um sucesso total. A Revista Haz surgiu em Espanha, em junho de 2005, com o objetivo de partilhar as melhores práticas, análises e tendências no âmbito da inovação social. O diário expressou na sua reportagem “Como criar ‘árvores artificiais’ ajuda para aliviar a poluição das cidades”, publicada em 25 de abril, a necessidade de converter objetos do quotidiano em objetos sustentáveis. Um aspeto que facilita a redução gradual da poluição e do consumo nocivo da vida urbana. Alegra-nos comunicar que a revista destacou a cooperação entre a Ezpeleta e a Pureti como sendo um sucesso.

No artigo é referido como o EOLO PURETI, tal como outros produtos que defendem a sustentabilidade, podem ajudar a reduzir a poluição até cerca de 40%. A EOLO PURETI nasceu como um projeto comum que combina a tecnologia Pureti, apoiada por profissionais, com o design Ezpeleta, dando lugar a um guarda-sol promotor da sustentabilidade. Em resumo, este produto, e outros que se preocupam em integrar características que ajudam a melhorar a nossa qualidade de vida e o nosso meio ambiente, constituem um exemplo de inovação.

Os materiais naturais, a cor verde, a decoração rústica e a sustentabilidade são as tendências mais badaladas em 2022 no setor do móvel e da decoração. Neste artigo explicamos estas tendências e como se refletem nos produtos da Ezpeleta, para que possa escolher um mobiliário que se adapte ao ambiente e às correntes sociais e culturais atuais. A decoração e os interiores evoluíram em conjunto com a sociedade e os estilos mais escuros e austeros passaram a cores mais claras, texturas lisas e decoração minimalista. A sustentabilidade passou a ser um fator muito importante para a sociedade atual, pelo que também se manifesta neste setor.

Os critérios em consideração, fizeram com que dois dos produtos Ezpeleta conquistassem o primeiro prémio na disciplina "Produto", na categoria "Jardim": o guarda-sol EOLO e a espreguiçadeira LAGO.



Figura 9 - Produtos Ezpeleta vencedores do el iF Design Award 2022

7. Análise da Situação Atual

O objetivo desta análise é compreender os processos logísticos e de gestão de armazém da empresa Ezpeleta, identificando oportunidades de melhoria contínua para otimizar a eficiência operacional e apoiar a implementação de um sistema de gestão de armazém mais eficaz. Para tal, foram realizadas entrevistas com colaboradores de diferentes áreas da empresa, além de um acompanhamento detalhado de uma ordem de serviço para entender como os fluxos de materiais ocorrem na prática e onde existem pontos críticos.

7.1. Fluxos de Materiais e Processos de Armazém

Atualmente, os processos de gestão de armazém na Ezpeleta seguem um fluxo relativamente estruturado, que começa com a receção dos materiais e se estende até à expedição do produto final. A ordem de serviço é gerada quando o material chega, e o mesmo é armazenado temporariamente até ser necessário para o processo de produção. A receção e o armazenamento são feitos de forma a permitir um fácil acesso aos materiais.

7.2. Fluxo de Trabalho e Produção

O processo de produção na Ezpeleta segue uma estrutura que começa com a receção de matérias-primas e termina com a expedição do produto final. A empresa fabrica móveis de jardim de alto padrão, sendo responsável por diferentes fases de produção, desde o tratamento dos materiais até ao acabamento dos produtos.

A produção da Ezpeleta utiliza um modelo híbrido, misturando sistemas push (empurrar) e pull (puxar). O sistema pull é predominante e é utilizado para fabricar produtos sob encomenda. A produção é iniciada apenas quando uma encomenda é recebida, o que garante que a fabricação seja realizada conforme as necessidades.

Por outro lado, o sistema push é usado para a produção de unidades de stock, que são preparadas para atender a picos de pedidos ou a campanhas promocionais.

7.3. Organização da Produção e Processos

A diversidade dos processos significa que cada produto segue um caminho diferente na linha de produção. Para lidar com isso, a empresa organiza a produção em diferentes áreas de trabalho especializadas (ex.: corte, preparação dos Materiais, Montagem e Embalamento). Isso facilita a concentração de recursos e competências específicas para cada processo.

A produção da Ezpeleta é dividida em várias fases específicas, cada uma responsável por um tipo de operação. Estas etapas incluem:

Corte: corte dos tecidos e corte dos metais são cortados e moldados conforme os desenhos e as especificações de cada pedido.

Preparação dos Materiais: pintura e outras técnicas para garantir a durabilidade e estética dos produtos.

Montagem: Após a preparação, os componentes são montados, combinando diferentes materiais (metal, tecido) para formar os produtos.

Embalamento: Após a montagem, ocorre o embalamento dos produtos finais, que ficam prontos para a expedição do cliente final.



Figura 10 - Planta Geral da Empresa Ezpeleta

7.4. Desafios no Fluxo de Produção

A produção da Ezpeleta não é completamente linear, pois depende das especificações dos clientes. Cada pedido pode ter características únicas, o que faz com que os produtos passem por diferentes áreas da fábrica. Essa diversidade pode levar a dificuldades no planeamento e organização, com a necessidade de coordenar as diferentes etapas de produção para evitar limitações.

7.5. Desafios na Gestão de Armazém

A gestão de stocks na empresa enfrenta desafios significativos devido à utilização de três sistemas de software logísticos distintos (Oui, Nav e Fastprocess). Um dos principais problemas é a falta de coerência na localização do stock entre os sistemas. Muitas vezes, os mesmos produtos aparecem registados em locais diferentes consoante o sistema utilizado. Por exemplo, enquanto um sistema indica que determinado stock está armazenado numa nave específica, outro sistema aponta para uma nave diferente, gerando discrepâncias que dificultam a gestão eficaz dos recursos.

Essas inconsistências podem levar a dificuldades na rastreabilidade dos produtos, atrasos na preparação de encomendas e potenciais erros operacionais. Além disso, a necessidade de consultar múltiplos sistemas para verificar a localização real do stock aumenta o tempo de resposta e reduz a eficiência dos processos logísticos.

O controlo e a organização do stock de materiais intermédios, bem como a gestão das diferentes fases do processo (como matéria-prima, tecidos, paletes, etc), poderia ser mais eficiente. Em algumas situações leva a um aumento do tempo gasto na procura de materiais.

7.6. Conclusões

Com base na análise da situação atual, as melhorias sugeridas devem ser implementadas de forma gradual e contínua, para garantir que a mudança não cause interrupções no processo. A implementação deve começar com a implementação do sistema de gestão de stocks mais eficiente.

Além disso, a cultura de melhoria contínua deve ser integrada ao dia a dia da empresa, com a implementação de ciclos regulares de revisão dos processos logísticos. A utilização de ferramentas como o ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) permitirá que a empresa monitorize constantemente a

eficácia das mudanças implementadas, garantindo que o sistema de gestão de armazém esteja sempre em evolução.

A Ezpeleta possui uma estrutura de produção sólida, com processos bem definidos em áreas específicas e uma vasta experiência na indústria de móveis de jardim. No entanto, a empresa enfrenta alguns desafios relacionados à organização interna e gestão de stocks, que podem afetar a eficiência operacional e a capacidade de atender às necessidades de forma rápida e eficaz.

As recomendações consistem na Adoção de Ferramentas de Planeamento e Controlo: Investir em softwares de gestão cada vez mais avançados para otimizar o controlo de stock e melhorar a previsão dos pedidos.

Com essas ações, a Ezpeleta pode melhorar a sua eficiência operacional, reduzir custos e oferecer produtos de qualidade de forma ainda mais rápida e competitiva.

Em resumo, esta análise da situação atual da Ezpeleta revela desafios nas áreas de fluxo de trabalho, limitações na produção e gestão de stocks, além de uma organização do armazém que poderia ser mais eficiente. No entanto, com a implementação de melhorias contínuas, como a introdução de tecnologias de gestão de armazém (WMS), e a automação de processos, a empresa pode alcançar uma maior eficiência, reduzir desperdícios e melhorar a comunicação interna. A adoção dessas melhorias, juntamente com um ciclo contínuo de avaliação e ajustes, contribuirá para o sucesso da implementação do novo sistema de gestão de armazém, alinhando-se com os princípios de melhoria contínua.

8. Fastprocess

O Fastprocess é uma ferramenta inovadora desenvolvida para a automação e otimização de processos empresariais e industriais, visando a melhoria da eficiência operacional e a redução de custos. A sua principal proposta é fornecer uma plataforma ágil e intuitiva de forma a mapear, monitorizar e analisar processos, permitindo a identificação rápida de dificuldades, ineficiências e oportunidades de melhoria.

Com a crescente exigência por soluções tecnológicas que integrem e agilizem operações, o Fastprocess destaca-se pela sua capacidade de simplificar a implementação de sistemas de gestão de processos, utilizando abordagens como análise de dados, integração com outras ferramentas de IT e softwares de automação. A ferramenta é projetada para ser adaptável a diferentes setores, oferecendo flexibilidade para personalizar fluxos de trabalho conforme as necessidades específicas de cada organização. Neste contexto, o Fastprocess configura-se como uma solução estratégica para empresas que procuram melhorar a performance de seus processos internos, aumentar a transparência e tomar decisões mais informadas com base em dados concretos.

A gestão eficiente de processos logísticos e de armazém é fundamental para garantir a fluidez e a precisão das operações em qualquer organização. No entanto, diversos erros e falhas em sistemas podem prejudicar o desempenho geral e gerar atrasos significativos, comprometendo a produtividade e a satisfação do cliente. Este estudo visa identificar e propor soluções para os principais erros encontrados na implementação deste sistema de gestão de armazém, como problemas na impressão de etiquetas, no controlo de stock, na movimentação de paletes e na contabilização manual de recursos.

O objetivo deste trabalho é propor soluções que envolvam ajustes no sistema de implementação Fastprocess, a reavaliação da infraestrutura tecnológica, bem como a otimização de processos manuais, de modo a resolver estes problemas e garantir que as operações logísticas sejam

realizadas de maneira mais ágil, precisa e eficiente. Ao longo da análise, foi possível perceber que, além das falhas técnicas relacionadas com a configuração e desempenho do sistema, fatores como a infraestrutura de IT, a adaptação do sistema a novos processos e a capacidade de controlo manual de operações também influenciam diretamente a eficiência das operações. A falta de funcionalidades essenciais, como a junção de peças ou o registo do consumo de paletes, pode resultar em perdas de tempo e recursos, o que tem impacto negativo no desempenho da equipa e na agilidade nas entregas.

A ferramenta Fastprocess, utilizada para a gestão de operações logísticas e de armazém, tem-se mostrado uma solução eficaz em muitos aspetos, mas também apresenta diversos erros e falhas que afetam a eficiência dos processos. De seguida, são apresentados e identificados uma série de problemas recorrentes, juntamente com as possíveis causas e soluções propostas para cada um. Essas problemas impactam diretamente a gestão de etiquetas, movimentação de produtos, organização de pedidos e a integridade dos dados. A correção destes erros é fundamental para garantir a fluidez das operações e a melhoria contínua da utilização da ferramenta. A seguir, estão detalhadas as situações problemáticas mais comuns e as respetivas soluções propostas para cada uma delas.



Figura 11 - Fastprocess

9. Erros da ferramenta Fastprocess com Proposta de Solução

9.1. Inconsistência na Impressão do Número de Paletes nas Etiquetas

Um dos erros identificados no sistema de gestão de pedidos refere-se à atribuição incorreta do número de paletes (bults) nas etiquetas de expedição. Especificamente, quando um pedido de envio contém várias paletes, o número de identificação das mesmas não está a ser atribuído corretamente, resultando numa numeração errada nas etiquetas. Por exemplo, o pedido número 9455 deveria ter duas paletes, sendo numeradas como 1/X e 2/X. No entanto, o sistema gera as etiquetas com a numeração 3/X e 4/X, o que gera inconsistências e dificulta o processo logístico.

Este erro pode causar vários problemas operacionais, como dificuldades no controlo físico das mercadorias, confusão durante o processo de separação, embalagem e expedição, além de possíveis falhas de comunicação entre os operadores. O impacto deste erro não se limita à eficiência do processo logístico, mas também pode afetar a precisão dos relatórios de inventário e a satisfação dos clientes, caso ocorram discrepâncias nos pedidos entregues.

Solução Proposta:

A solução para este erro envolve uma revisão detalhada dos parâmetros de configuração de pedidos e dos critérios utilizados para determinar a quantidade de paletes. Isso inclui uma verificação minuciosa das regras de configuração de paletes que estão a ser aplicadas no sistema. Para garantir que o problema não se repita, será necessário atualizar as configurações do sistema para assegurar que a numeração das paletes seja gerada de forma sequencial e correta. Além disso, propõe-se a implementação de uma funcionalidade adicional que permita, aos operadores, ajustar manualmente o número de paletes, caso o sistema apresente algum erro ou necessidade de modificação.

Essa medida garantirá maior flexibilidade e controle para os operadores, além de reduzir o risco de erros manuais e aumentar a confiabilidade do processo de expedição, contribuindo assim para a eficiência e a precisão na entrega dos pedidos.

9.2. As Etiquetas Apresentam Erro na Contabilização do Peso da Mercadoria e

Não Contabilizam o Peso da Paleta

Outro erro identificado no sistema de expedição refere-se à exibição incorreta do peso nas etiquetas de paletes. Especificamente, o peso em quilogramas (Kg) mostrado nas etiquetas não corresponde ao valor real da carga. Apenas a título de exemplo, foi detetada uma paleta com peso de 50Kg na qual aparece a indicação de 8Kg. Este erro pode ocorrer devido a falhas nos cálculos internos, nas unidades de medida utilizadas ou na comunicação entre o sistema e dispositivos auxiliares, como balanças automáticas.

Este erro pode gerar sérios problemas operacionais, incluindo a expedição incorreta de produtos, falhas na gestão de inventário e até impactos financeiros, como a cobrança errada de envio ou impostos baseados no peso incorreto. Além disso, a precisão das informações nas etiquetas é fundamental para a confiabilidade do processo logístico e a satisfação do cliente. Se o peso mostrado nas etiquetas não for preciso, pode haver confusão durante o processo de entrega, o que pode resultar em insatisfação e custos adicionais para a empresa.

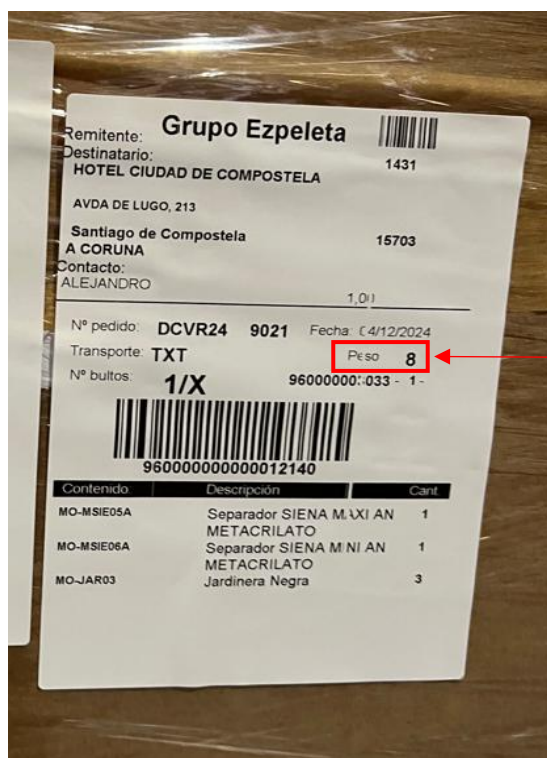


Figura 12 - Etiqueta Ezpeleta com Indicação de Peso

Solução Proposta:

Para resolver este erro, é necessário realizar uma verificação detalhada da fórmula utilizada para calcular o peso da paleta, garantindo que o cálculo esteja correto e que a unidade de medida utilizada seja sempre em quilogramas (Kg). Caso o sistema esteja integrado com balanças automáticas, será necessário rever a comunicação entre o sistema e estes dispositivos, garantindo que não existam falhas ou incompatibilidades nos dados transferidos.

Além disso, propõe-se a criação de uma lista de pesos categorizada (Pequeno, Médio, Grande) que será associada a cada paleta de acordo com seu tamanho. Essa abordagem ajudará a padronizar os cálculos de peso e a exibição das informações nas etiquetas, garantindo que as dimensões e os pesos corretos sejam registrados de forma clara e precisa.

Com a implementação dessas melhorias, espera-se aumentar a precisão das informações nas etiquetas, aprimorar a eficiência logística e reduzir o risco de falhas relacionadas ao peso das paletes, além de otimizar a gestão de inventário e os processos de expedição.

9.3. Inconsistência entre o Número de Operário na Máquina de Picking e na Etiqueta

Um erro identificado no processo de picking envolve a discrepância entre o número do operário apresentado na máquina de picking e o número que aparece nas etiquetas de expedição.

Num exemplo recente, a máquina de picking mostra o operário 101, enquanto a etiqueta imprime o número do operário 102. Essa inconsistência pode ser causada por falhas na sincronização de dados entre o sistema de picking e a emissão das etiquetas, ou por problemas na comunicação entre os dispositivos envolvidos no processo.

Essa divergência pode gerar confusão e dificultar a rastreabilidade do trabalho, já que os números dos operários são usados para acompanhar o desempenho e a alocação das tarefas. A falta de precisão nas informações pode impactar a eficiência do processo de expedição, prejudicar o controle de qualidade e até mesmo complicar auditorias ou investigações sobre o fluxo de trabalho. Além disso, os operários podem enfrentar dificuldades para confirmar se estão realmente registrados corretamente, o que pode levar a falhas operacionais e erros de expedição.

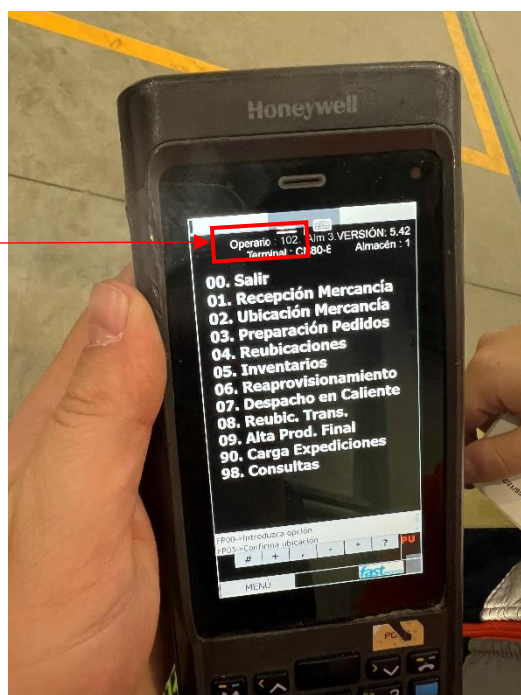


Figura 13 - Máquina de Picking com Indicação de Operário

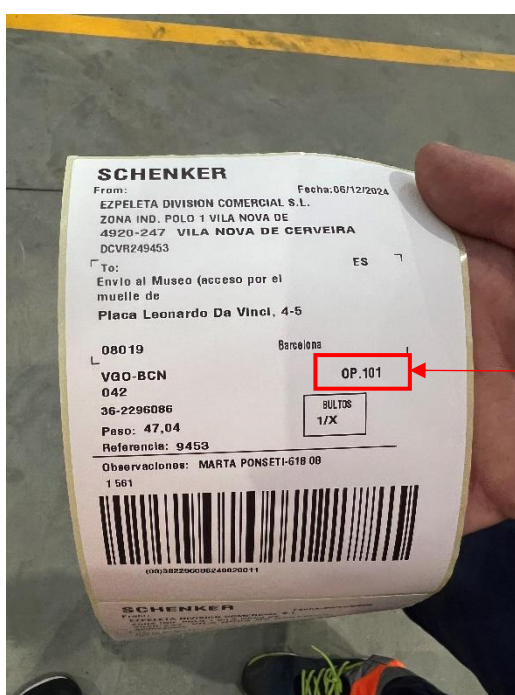


Figura 14 - Etiqueta Ezpeleta com Indicação de Operário

Solução Proposta:

Para resolver este erro, a solução passa por uma análise minuciosa da sincronização de dados entre o sistema de picking e o sistema de impressão das etiquetas. Deve-se verificar se as informações sobre o número do operário estão a ser transmitidas corretamente entre os dispositivos de forma a garantir que o sistema esteja configurado para atualizar essas informações em tempo real, sem atrasos ou falhas.

Além disso, será necessário rever a comunicação entre os dispositivos, garantindo que não existam problemas de conectividade que possam estar a causar a discrepância. Isso inclui a verificação das configurações de rede e a atualização de qualquer software ou hardware que possa estar desatualizado ou com problemas de compatibilidade.

Com a implementação dessas melhorias, espera-se eliminar qualquer discrepância entre os números dos operários, garantindo a precisão das informações nas etiquetas e nos dispositivos de picking. Isso resultará em maior transparência e eficiência no processo logístico, além de melhorar o controle de qualidade e a rastreabilidade das operações.

9.4. Emissão Duplicada de Etiquetas Durante o Processo de Impressão

Um erro identificado no processo de impressão de etiquetas ocorre quando, ao imprimir uma etiqueta, o sistema acaba por gerar duas etiquetas duplicadas. Por exemplo, ao tentar imprimir uma única etiqueta após a realização de um pedido, são geradas duas etiquetas iguais, o que pode resultar em confusão e desperdício de materiais. Este problema pode estar relacionado com a configuração incorreta dos parâmetros de impressão, que estão configurados para emitir mais de uma etiqueta ou por uma falha no controle de impressão.

A duplicação das etiquetas não só causa desperdício de recursos, como também pode levar a problemas de rastreabilidade e controle. Uma vez que as etiquetas impressas são utilizadas em processos logísticos subsequentes, como separação, embalagem ou expedição, isso pode gerar confusão, como o envio de múltiplas etiquetas para o mesmo item, o que afeta negativamente a eficiência operacional. Além disso, pode haver dificuldades de controle de inventário, já que o sistema pode registrar mais etiquetas do que o necessário, causando imprecisões nas quantidades de produtos e nos relatórios.

Solução Proposta:

A solução para este erro passa pela verificação dos parâmetros de impressão que controlam o processo. É necessário verificar as configurações do sistema para garantir que o número correto de etiquetas seja gerado a partir do momento em que um pedido é finalizado.

A configuração de impressão pode estar errada, ao gerar mais de uma etiqueta por pedido sem necessidade. Deve-se também verificar se existem configurações padrão ou filtros aplicados ao processo de impressão que estejam a causar essa duplicação.

Uma abordagem adicional seria testar a funcionalidade de impressão com diferentes tipos de pedidos e condições para identificar se o erro ocorre apenas em situações específicas ou de forma generalizada. Caso o erro seja recorrente, uma análise mais profunda no software de impressão pode ser necessária para detetar possíveis falhas ou bugs que estejam a afetar o processo.

Com a implementação dessas correções, espera-se eliminar o problema de duplicação de etiquetas, garantindo maior precisão no processo de impressão e evitando desperdícios e falhas logísticas.

9.5. Duplicação de Quantidades ao Transferir Dados para a Referência 9999

Um erro crítico foi identificado ao transferir as quantidades de produtos entre sistemas, especificamente ao passar os dados para a referência 9999. Neste caso, as quantidades de itens, como cadeiras, estão a ser duplicadas durante o processo. Por exemplo, ao registrar um pedido de 6 cadeiras, a quantidade transferida para o sistema 9999 é de 12 cadeiras. Este tipo de erro pode ocorrer devido a falhas na integração de dados entre os sistemas responsáveis pela gestão do pedido (ERP) e a plataforma Fastprocess, o que resulta em inconsistências na quantidade registada e nos relatórios gerados.

Este erro pode ter um impacto significativo na operação, pois a duplicação das quantidades pode afetar negativamente o controlo de stock, a expedição e a logística. Caso o erro não seja corrigido, pode haver excesso de itens gerados para expedição, levando ao envio incorreto de produtos e comprometendo o cumprimento de pedidos com precisão. Além disso, pode haver incongruências nos relatórios financeiros e de inventário, prejudicando a confiabilidade dos dados e dificultando a tomada de decisões estratégicas.

Solução Proposta:

A solução proposta envolve rever a integração de dados entre os sistemas ERP e o Fastprocess, com o objetivo de garantir que a quantidade correta de itens seja transferida de um sistema para o outro. A duplicação das quantidades pode ser causada por uma falha de comunicação entre os sistemas ou pela aplicação incorreta de parâmetros de integração, como regras de arredondamento ou múltiplos de quantidade.

Será necessário realizar uma verificação no processo de integração de dados, identificando em que ponto da transferência as quantidades estão a ser multiplicadas. Este processo pode envolver a verificação de scripts de integração, APIs ou fluxos de dados automáticos que estejam envolvidos no processo. Caso o erro seja identificado numa etapa específica, será importante corrigir a lógica de transferência para garantir que as quantidades sejam passadas corretamente.

Além disso, pode ser útil implementar uma verificação adicional no sistema para validar a quantidade antes que ela seja registada na referência 9999, evitando a duplicação de forma preventiva. Isso poderia incluir um sistema de alerta que notifique os operadores caso a quantidade registada não corresponda à quantidade esperada.

Com essas correções, espera-se eliminar a duplicação das quantidades e melhorar a precisão dos dados nos sistemas envolvidos, garantindo maior eficiência no controlo de stock e na gestão de pedidos.

9.6. Ausência de Localização Definida para Armazenagem de Produtos nos

Contentores de Exportação

Um erro significativo foi identificado durante o processo de carregamento de produtos nos contentores de exportação, relacionado com a ausência de uma localização definida para organizar os itens. Especificamente, não há áreas demarcadas ou referências de localizações para alocar os produtos de forma ordenada antes de serem embalados e carregados. Como resultado, pode gerar confusão entre os operadores, aumentando o tempo necessário para preparar a carga e organizar os produtos nos contentores.

A falta de uma localização clara e eficiente para os produtos dentro dos contentores pode gerar vários problemas operacionais. Além do aumento no tempo de carregamento, a ausência de organização adequada pode resultar numa distribuição desequilibrada dos itens, dificultando o processo de embarque e aumentando o risco de danos durante o transporte. Além disso, a ineficiência na preparação da carga pode gerar falhas na documentação, como erros na rastreabilidade dos produtos e dificuldades no controlo de inventário.

Solução Proposta:

A solução para este problema envolve a definição de novas referências de localizações dentro dos contentores de exportação. Estas localizações deverão ser estabelecidas de forma que os operadores possam organizar os produtos de maneira lógica e eficiente, de acordo com o tipo de produto, a quantidade e o destino da carga.

Uma abordagem prática seria permitir que o sistema de gestão de inventário ou o sistema de controlo de exportação gerisse automaticamente a localização para os produtos, levando em consideração os parâmetros mencionados (tipo de produto, quantidade e destino). Com base nesses critérios, o sistema poderia sugerir ou até mesmo alocar automaticamente as localizações ideais dentro do contentor, evitando confusão e otimizando o tempo de preparação.

Além disso, a criação de áreas demarcadas e com referências claras dentro do contentor ajudaria a melhorar a organização visual e a eficiência do processo de carregamento. Isso pode incluir etiquetas ou códigos de barras para indicar pontos de localização específicos, o que facilitaria a alocação e o acompanhamento dos produtos.

Com a implementação dessa solução, espera-se reduzir significativamente o tempo de carregamento, melhorar a organização dos produtos dentro dos contentores e garantir maior precisão na documentação e no controlo logístico, resultando num processo de exportação mais eficiente e menos propenso a erros.

9.7. Falta de Exibição da Referência da Etiqueta ao Realizar a Despaletização

Um erro identificado no processo de despaletização ocorre quando o número da etiqueta correspondente à paleta não é apresentado automaticamente no sistema. Este erro cria dificuldades para os operadores, que, ao precisar despaletizar uma paleta, não conseguem identificar qual é o número da etiqueta da paleta a ser desfeita. Como resultado, os operadores acabam por ter de despaletizar a paleta inteira e reiniciar o processo, o que aumenta o tempo de trabalho e causa ineficiência no processo logístico.

A falta de exibição do número da etiqueta durante o processo de despaletização pode resultar em erros operacionais, como a despaletização incorreta ou a falha na rastreabilidade dos produtos. Este tipo de erro pode causar confusão, além de gerar retrabalho desnecessário e impacto na produtividade, uma vez que os operadores precisam reiniciar o processo novamente.

Solução Proposta:

A solução para este erro envolve ajustes no sistema de gestão de inventário ou no sistema de controlo de paletes, garantindo que, ao despaletizar, o número da etiqueta seja exibido automaticamente para os operadores. Isso pode ser feito garantindo que o sistema esteja configurado para associar a etiqueta correta a cada paleta no momento em que o processo de despaletização é iniciado, facilitando a identificação da paleta e a continuidade do processo sem interrupções.

Além disso, é importante incluir uma funcionalidade de backup, permitindo que os operadores possam inserir manualmente o número da etiqueta caso o sistema falhe em exibi-lo corretamente. Essa funcionalidade manual serve como uma medida de contingência, evitando que a falta de exibição da etiqueta cause atrasos no processo ou comprometa a organização da operação.

Com a implementação dessas melhorias, espera-se otimizar o processo de despaletização, reduzir o tempo de retrabalho e garantir maior eficiência e precisão no manuseio e controle das paletes, contribuindo para a fluidez das operações logísticas e aumentando a produtividade.

9.8. Falha na Impressão Automática da Etiqueta da Transportadora Durante a Reimpressão

Um erro identificado no processo de reimpressão de etiquetas ocorre quando, após um erro na impressão original, a etiqueta de transportadora não é emitida automaticamente ao realizar a reimpressão. Por exemplo, quando uma etiqueta é reimpressa devido a um erro na impressão anterior, a etiqueta de transportadora associada não é gerada, o que pode causar problemas na organização do envio e na rastreabilidade do pacote. Isso resulta num processo logístico ineficiente, uma vez que o operador precisa de realizar um segundo processo de impressão manualmente, o que gera retrabalho e aumenta o risco de falhas operacionais.

A falta de emissão automática da etiqueta de transportadora durante a reimpressão pode causar atrasos na expedição dos produtos, já que a falta de uma etiqueta de transportadora impede a conclusão do processo de envio. Além disso, pode levar a confusão no processo de expedição, uma vez que o envio pode ser feito sem a documentação necessária, comprometendo a rastreabilidade e a entrega dos produtos.

Solução Proposta:

A solução para este erro envolve ajustar o sistema de impressão para garantir que, ao voltar a imprimir uma etiqueta, todas as etiquetas associadas, incluindo a etiqueta da transportadora, sejam emitidas automaticamente. Isso significa que o sistema deve ser configurado para reconhecer a necessidade de imprimir novamente todas as etiquetas vinculadas ao pedido, não apenas a etiqueta principal do produto, mas também as etiquetas complementares, como as de transportadora, para garantir que todas as informações necessárias sejam impressas de uma vez.

Além disso, a lógica de reimpressão de etiquetas precisa ser revista para incluir a verificação de todos os tipos de etiquetas associadas ao pedido. Isso pode incluir a configuração do sistema para que a etiqueta de transportadora seja automaticamente identificada e gerada sempre que uma reimpressão for solicitada.

Com a implementação dessa solução, espera-se reduzir o retrabalho, melhorar a eficiência do processo de reimpressão e garantir que todos os documentos necessários para o envio sejam emitidos corretamente. Isso também ajudará a evitar atrasos e falhas na expedição e aumentará a confiabilidade do processo logístico, contribuindo para um fluxo de trabalho mais ágil e sem erros.

9.9. Impossibilidade de imprimir através de impressora predefinida

A impossibilidade de realizar impressões através de uma impressora predefinida é um problema recorrente em ambientes de IT, afetando a impressão na organização. Este tipo de falha pode ocorrer devido a vários fatores, que variam desde configurações incorretas até falhas nos controladores de dispositivo (drivers) ou na comunicação entre o dispositivo e a rede.

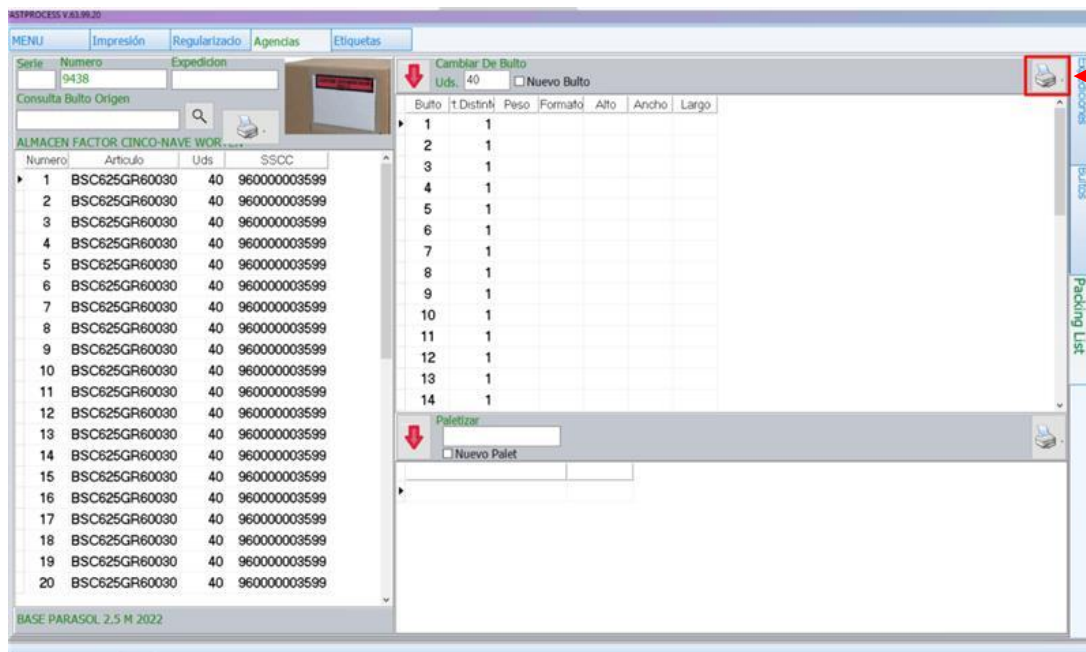


Figura 15 - Fastprocess Impressão

Solução Proposta:

A resolução do problema deve começar com uma abordagem sistemática para identificar a origem da falha. A seguir, são apresentadas as etapas recomendadas para solucionar o problema de impossibilidade de imprimir através da impressora predefinida. Desta forma, deve-se fazer uma verificação da impressora predefinida, reinstalação ou atualização dos Drivers, verificação de conectividade de rede, e por último recorrer a testes de impressão.

9.10. Falta de Organização dos Pedidos por Ordem de Chegada e Prioridade da Transportadora

Um erro identificado no processo de expedição ocorre quando os pedidos não estão organizados de acordo com a prioridade de chegada das transportadoras. Especificamente, na área de expedição, alguns pedidos mais urgentes, que deveriam ser enviados primeiro, estavam misturados com aqueles de menor urgência. Este erro cria um cenário de desorganização, onde os pedidos prioritários podem ser ignorados ou tratados de forma inadequada, o que pode resultar em atrasos nos envios e na insatisfação dos clientes, especialmente quando se trata de prazos críticos.

A falta de organização adequada pode impactar a eficiência do processo logístico e gerar falhas nos prazos de entrega. Quando os pedidos não são organizados corretamente, a equipa de expedição pode acabar por enviar pedidos de menor prioridade antes daqueles que exigem maior urgência, o que compromete o cumprimento dos acordos com os clientes e afeta a confiabilidade da empresa. Além disso, a desorganização pode levar a uma maior confusão na hora do carregamento, aumentando o tempo gasto e o risco de erros operacionais.

Solução Proposta:

A solução para este erro envolve a definição clara das regras de ordenação de pedidos dentro do sistema de gestão de pedidos. O sistema deve ser ajustado para priorizar automaticamente os pedidos de acordo com a data de chegada das transportadoras ou com a prioridade previamente

atribuída a cada pedido. Para isso, serão necessários filtros no sistema que permitam que os pedidos sejam classificados com base em critérios como data de chegada, urgência do pedido, ou qualquer outra prioridade definida pela transportadora ou pelo cliente.

Estes filtros de ordenação devem ser implementados de modo que, ao visualizar a lista de pedidos na área de expedição, os operadores consigam facilmente identificar que pedidos devem ser processados e enviados primeiro, garantindo que os pedidos mais urgentes sejam priorizados. Além disso, é importante que o sistema permita ajustes rápidos e dinâmicos caso haja mudanças na prioridade dos pedidos, como alterações de última hora nos prazos de entrega ou novos pedidos urgentes.

Com a implementação dessas regras de ordenação e prioridade, espera-se otimizar a organização da expedição, reduzir o risco de erros e atrasos nos envios e melhorar a eficiência geral do processo logístico. A priorização correta garantirá que os pedidos mais urgentes sejam tratados de forma eficiente, cumprindo os prazos estabelecidos com as transportadoras e clientes, e aumentando a satisfação do cliente.

9.11. Erro na Seleção da Localização de Stock para Preparação de Pedidos

Um erro recorrente identificado no processo de preparação de pedidos ocorre quando o sistema de gestão de stock seleciona incorretamente a localização de stock para os produtos a serem preparados. Por exemplo, ao preparar um pedido de 50 cadeiras, o sistema pode direcionar o operador para um local onde há apenas 10 unidades disponíveis, em vez de apontar para o local correto, onde há as 50 cadeiras necessárias. Em outros casos, o sistema pode indicar um local fora do armazém, mesmo quando há stock disponível dentro do próprio armazém. Este erro pode causar atrasos na preparação do pedido, aumentar o tempo de trabalho necessário e criar confusão no processo logístico, comprometendo a eficiência da operação.

A falha na seleção da localização de stock pode resultar numa série de problemas operacionais, como a necessidade de realizar procuras adicionais, o que aumenta o tempo gasto e afeta a produtividade. Além disso, a localização errada pode levar à perda de tempo e a erros na quantidade de produtos retirados, o que pode afetar o controlo de inventário e o cumprimento dos prazos de entrega. Quando o stock é indicado no local incorreto, pode ocorrer o risco de não encontrar o produto necessário, prejudicando a sequência do processo de preparação de pedidos.

Solução Proposta:

A solução para este erro envolve o ajuste do sistema de gestão de stock para garantir que a localização deste seja selecionada de forma mais inteligente e eficiente. O sistema deve ser configurado para priorizar a localização mais próxima ou adequada, levando em consideração a quantidade disponível no local e a proximidade do stock em relação à área de preparação do pedido.

Além disso, o sistema deve considerar a quantidade total necessária para o pedido e alocar o stock de forma a que o operador seja direcionado a um único local com a quantidade suficiente. Caso o stock não esteja disponível num único local, o sistema pode sugerir um reabastecimento ou indicar múltiplos locais com a quantidade necessária de maneira clara, evitando confusão.

Outra melhoria seria permitir que o sistema tenha em conta as localizações dentro do armazém antes de sugerir locais externos, reduzindo o tempo de deslocação, melhorando a eficiência do processo. O sistema também pode incluir funcionalidades de alerta para notificar os operadores caso o stock esteja com quantidade insuficiente ou quando a localização selecionada não for ideal.

Com a implementação dessa solução, espera-se melhorar a precisão na seleção de localizações de stock, aumentar a eficiência na preparação de pedidos e reduzir o tempo de trabalho e os erros operacionais. Isso resultará num processo mais rápido, preciso e organizado, melhorando o controlo de inventário e o cumprimento dos prazos de entrega.

9.12. Impossibilidade de Movimentação de Artigos no Novo Sistema

Um erro identificado no novo sistema ocorre quando não é possível movimentar um artigo de um túnel de picking para outro, ou entre diferentes áreas de stock. Por exemplo, ao tentar mover um artigo de uma área para outra dentro do armazém, o sistema não permite essa movimentação. Este problema pode ocorrer devido à desativação ou bloqueio da funcionalidade de movimentação de stock, o que impede que os operadores possam transferir produtos de forma ágil e eficiente entre diferentes zonas de picking e de armazenamento.

A impossibilidade de movimentação de artigos dentro do sistema compromete a flexibilidade e a eficiência operacional. Num ambiente de armazém, onde a movimentação de produtos entre diferentes áreas é fundamental para otimizar o espaço e a organização, a falta dessa funcionalidade pode causar congestionamento em determinadas zonas e prejudicar a fluidez das operações. Além disso, pode levar a erros de inventário, dificuldade no reabastecimento de áreas de picking e aumentar o tempo necessário para completar pedidos, prejudicando a produtividade e a capacidade de resposta da equipa.

Solução Proposta:

A solução para este erro envolve rever as configurações do sistema para garantir que a funcionalidade de movimentação de artigos entre diferentes áreas de picking e stock esteja habilitada e a funcionar corretamente. Caso a funcionalidade esteja desativada ou bloqueada, é necessário reconfigurar o sistema para permitir que os operadores possam movimentar os artigos de forma fluida entre os diversos locais dentro do armazém.

É importante que o sistema permita transferências rápidas e seguras entre os diferentes túneis de picking, áreas de stock e zonas de reabastecimento, garantindo que os produtos sejam movidos para as localizações mais adequadas, com base no tipo de produto e na necessidade de reabastecimento das áreas de picking. Para evitar bloqueios desnecessários, também deve ser garantido que as permissões de movimentação estejam ajustadas de acordo com o papel de cada usuário ou operador.

Além disso, o sistema pode incluir funcionalidades de monitorização e registo de movimentações, para que seja possível auditar todas as transferências realizadas, garantindo maior transparência e controlo sobre o processo. Isso ajudará a identificar quaisquer anomalias ou falhas no processo de movimentação e melhorar a precisão do inventário.

Com a implementação dessa solução, espera-se aumentar a flexibilidade nas operações de movimentação de stock, melhorar a organização e o aproveitamento do espaço no armazém e aumentar a produtividade da equipa, proporcionando um ambiente mais dinâmico e eficiente para o processamento de pedidos.

9.13. Impossibilidade de Realizar a Junção de Peças no Novo Sistema

Um erro identificado no novo sistema de gestão de inventário e operações ocorre quando não é possível juntar peças, como por exemplo, a tampa de uma mesa com o respetivo suporte, o que era feito de forma eficiente no sistema anterior, o OUI. No caso específico, ao tentar realizar essa

junção de peças, o sistema não permite que o processo seja executado corretamente, prejudicando a produção e a organização do stock. Este erro pode gerar retrabalho e atrasos, pois é necessário encontrar alternativas manuais ou processos improvisados para completar as tarefas, o que afeta diretamente a eficiência e a precisão das operações.

A falta dessa funcionalidade impacta diretamente na operação, especialmente em ambientes de montagem ou quando o stock de produtos está distribuído em diferentes partes, mas precisa de ser combinado para completar a venda ou expedição. Isso pode levar à ineficiência no controlo de inventário, falhas no agrupamento de peças e aumento do tempo de preparação de pedidos, afetando a produtividade e a qualidade do processo logístico.

Solução Proposta:

A solução para este erro envolve adaptar a operação do OUI (sistema utilizado anteriormente para junção de peças) para o novo programa, o Fastprocess. Caso seja viável, essa adaptação deve ser feita para garantir que o processo de juntar peças, como no caso da base com as pernas da cadeira, seja realizado corretamente dentro do novo sistema. A integração das funcionalidades do OUI no Fastprocess ajudará a manter a consistência e a eficiência dos processos.

Se a adaptação do ONI para o Fastprocess não for possível, será necessário recriar ou ajustar a funcionalidade dentro do próprio sistema Fastprocess para permitir que a junção de peças seja feita de forma prática e eficiente. Isso pode incluir o desenvolvimento de novos procedimentos manuais que orientem os operadores sobre como proceder, ou, preferencialmente, a criação de novas funcionalidades automatizadas que possibilitem a junção de peças diretamente no software, sem necessidade de intervenção manual constante.

Além disso, o sistema pode ser configurado para gerar alertas ou relatórios que ajudem os operadores a identificar que peças precisam ser agrupadas, tornando o processo mais intuitivo e menos propenso a erros. Com isso, espera-se garantir uma integração eficiente entre as diferentes partes dos produtos e otimizar a gestão de inventário.

Com a implementação dessa solução, espera-se resolver a questão da junção de peças, melhorar a precisão na gestão do stock, aumentar a eficiência no processo de preparação de pedidos e minimizar erros operacionais, garantindo que todos os itens estejam corretamente montados e prontos para expedição.

9.14. Impossibilidade de Contabilizar o Consumo Manual de Paletes no Sistema

Um erro identificado no processo de gestão de stock e operações no armazém ocorre devido à falta de um sistema eficiente para contabilizar o consumo manual de paletes. Especificamente, quando os trabalhadores retiram paletes de stock para embalar ou enviar mercadorias, não há um controlo adequado para monitorizar a quantidade de paletes utilizadas. Isso pode gerar discrepâncias no inventário, pois o sistema não regista ou atualiza corretamente o número de paletes retiradas, afetando a precisão do stock disponível e, consequentemente, dificultando a gestão eficiente do armazém.

A ausência de um mecanismo de contabilização manual de paletes pode resultar em várias falhas operacionais, como o desperdício de materiais, a falta de visibilidade sobre a utilização de recursos e a dificuldade em planear o reabastecimento de paletes. Além disso, a falta de um controlo adequado pode gerar erros no processo de expedição, com o risco de não ter paletes suficientes para embalar novos produtos ou enviar mercadorias de forma eficiente, prejudicando a produtividade da operação e o cumprimento dos prazos.

Solução Proposta:

A solução para este erro envolve a implementação ou reativação da funcionalidade de contabilização manual de paletes na ferramenta Fastprocess. O sistema deve ser ajustado para permitir que os trabalhadores registem facilmente o consumo de paletes sempre que retirarem uma unidade de stock para utilização na embalagem ou expedição de mercadorias.

Este ajuste pode incluir a criação de uma interface simples onde os operadores possam inserir manualmente o número de paletes retiradas, de modo que o sistema de gestão de stock seja automaticamente atualizado em tempo real. Caso o Fastprocess já possua uma funcionalidade de contabilização, mas ela esteja desativada ou incompleta, a solução envolve reativar e configurar corretamente essa funcionalidade para garantir que o processo seja realizado de forma eficiente.

Além disso, pode-se incluir um mecanismo de validação para evitar erros durante o registo, como um sistema de alerta para informar se o número de paletes retiradas é maior do que o stock disponível. O sistema também pode gerar relatórios periódicos sobre o consumo de paletes, permitindo que a equipa de gestão tenha visibilidade e controlo sobre os recursos utilizados no processo de embalagem e expedição.

Com a implementação dessa solução, espera-se melhorar o controlo de inventário, reduzir o desperdício de paletes, aumentar a visibilidade sobre o consumo de materiais e otimizar o processo de expedição. Isso contribuirá para uma gestão mais eficaz dos recursos do armazém e uma maior eficiência operacional.

9.15. Desempenho Insatisfatório: Baixa Velocidade de Processamento

Um problema recorrente identificado no uso do sistema é a lentidão do programa, o que impacta diretamente a eficiência das operações. O sistema, em diversos momentos, apresenta falhas de desempenho, como travamentos (crashes), exigindo reinícios frequentes e, muitas vezes, a repetição de tarefas que não foram guardadas. Isso resulta em perda de tempo, aumento da frustração dos usuários e redução na produtividade geral da equipa. Além disso, a lentidão pode interferir no cumprimento de prazos, já que os processos ficam mais demorados e ineficazes.

O baixo desempenho do programa pode ter diversas causas, incluindo problemas na infraestrutura de IT, como capacidade insuficiente para suportar o volume de dados e transações realizadas, ou falhas no próprio software, como versões desatualizadas que ainda contêm bugs ou falhas de desempenho. Quando o sistema não está preparado para lidar com a carga de trabalho diária, isso afeta não só a experiência do usuário, mas também o fluxo de trabalho das operações, criando um efeito negativo em toda a cadeia produtiva e logística.

Solução Proposta:

A solução para este erro envolve uma série de verificações e ajustes para garantir que o sistema esteja funcionando de forma otimizada. Primeiramente, é necessário verificar a infraestrutura de IT, verificando se os servidores e equipamentos utilizados possuem capacidade suficiente para suportar o volume de dados e o número de transações realizadas pelo sistema. Se necessário, deve-se considerar o aumento da capacidade de processamento, como a aquisição de servidores mais potentes ou a otimização da rede para garantir uma operação mais ágil.

Além disso, é fundamental verificar se todas as atualizações de software foram aplicadas corretamente. As versões mais recentes do sistema frequentemente incluem correções de bugs e melhorias de desempenho que podem resolver problemas de lentidão. A atualização para as versões

mais recentes deve ser parte de uma rotina de manutenção regular, garantindo que o programa esteja sempre funcionando de forma eficiente.

Outras ações que podem ser tomadas incluem a revisão da configuração do sistema para identificar possíveis dificuldades de desempenho e o ajuste de parâmetros de operação para melhorar a velocidade de processamento. Também pode ser útil implementar e monitorizar continuamente para identificar, em tempo real, quaisquer problemas de desempenho e tomar ações corretivas imediatas.

Com a implementação dessa solução, espera-se melhorar significativamente a velocidade de processamento do sistema, reduzir os períodos de inatividade e aumentar a produtividade das operações. A estabilidade do sistema será restaurada, proporcionando uma experiência mais fluida e eficiente para os usuários e garantindo o cumprimento adequado dos prazos de trabalho.

9.16. Erro na Emissão do Albaran (Nota de Entrega)

Durante a elaboração do albaran, constatou-se uma divergência entre os dados inseridos e as informações corretas referentes ao transportador, à quantidade de volumes (número de bultos) e ao número de unidades ou itens. Houve um erro de software, isto é, uma falha na sincronização de dados que não permitiu a coerência de informação. Um exemplo deste erro ocorre quando, na nota de entrega, a transportadora indicada é a Dacsher, mas o sistema assume erradamente a transportadora Azk, ou ainda, quando o número de bultos é registado como 142, assume o número referente à quantidade de unidades dos artigos.

Solução proposta:

Se o sistema permitir fazer a correção direta no albaran original, a forma mais eficiente de resolver o erro consiste na edição do albaran original, ajustando os dados da transportadora, o número de bultos e a quantidade de unidades de forma precisa e apropriada.

Caso não seja possível realizar a correção diretamente no albaran original, será necessário emitir um novo albaran, de forma a garantir que todos os dados incorretos sejam substituídos pelos corretos.

Verificação da integração do sistema: É importante avaliar se o erro decorre de uma falha na integração do sistema de gestão. Se for identificado que o erro se originou de uma falha no processo automatizado, será necessário rever e ajustar as configurações do software responsável pela emissão dos albarans, para evitar que o erro se repita.

Uma prática fundamental para evitar erros na emissão do albaran é a validação dos dados de entrada, isto é, a validação minuciosa das informações inseridas no sistema, especialmente no que diz respeito aos dados da transportadora, volumes e unidades. Antes de gerar o albaran, deve-se garantir que todos os dados estão corretos e completos, minimizando a possibilidade de inconsistências.

ezepeleta

EZEPELETA DIVISION COMERCIAL SLU
PARQUE EMPRESARIAL PORTO DO MOLLE
Rúa das Pontes, 4 (Vial A) - Local 05
36350 Nigrán, PONTEVEDRA (ES)
tel. 986293922
fax. 986293208
info@ezepeleta.com

ALBARAN Nº: DCAV124009778
FECHA: 11. diciembre 2024
CÓD. CLIENTE: DCE5660096
CIF/NIF: A87059902

CLIENTE
SAINT CROIX HOLDING IMMOBILIER SOCIÉTÉ SA
GLORIETA 4 CAMINOS, 6 Y 7 4ª PLANTA
28020 - Madrid
MADRID

ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN	COLOR	EAN	REF. CLIENTE	CANTIDAD
MIN TOWOO	Salon TOWN Los precios indicados en esta factura corresponden a ESECCION POR CONTRASA (P.E.C.) abonados sobre a partir de los precios de ESECCION MATERIAL (P.E.M.), 13 % de Gastos Generales y 6 % Beneficio Industrial	G24X00	8414376730973		142
Cantidad Total					142

Nº PEDIDO CLIENTE: ENAIL 06/12/2024 - DOMINGOS CUSTODIO

LOCAL CARGA	DIRECCIÓN DE ENTREGA
VERAO EZEPELETA PORTUGAL ZONA IRI DE CAMPUS, POL. S VILA NOVA DE OBERVERA FECHA ENVÍO: 11/12/24 HORA ENVÍO: 14:06:04 E-Mail: ezepeleta.portugal@ezepeleta.com	HOTEL VILA GALE ISLA CANELA AVDA DE LA MUJARRA S/N 21409 - Puerta del Mar, HUELVA Nº Teléfono: 600909711

ENVIADO POR FAX Nº BULTOS 148 PESO 710 VOL. 6.82 REPRESENTANTE 66
Dachser 3 6.60

© 2014 EZEPELETA - www.ezepeleta.com - Línea 2398
EZEPELETA DIVISION COMERCIAL SLU - CIF/NAT: ES 927706763
Inscrito en el Registro Mercantil de Pontevedra, el día 27/02/2008, hoja PO-45478, Folio 90, Tomo 3440, Inscripción 1ª

Figura 16- Nota de Entrega Ezepeleta

9.17. Incompatibilidade nas Quantidades de um Pedido nos Diferentes Sistemas

No pedido 9679, na PDA aparece que tem 60/80 unidades, no Navision (pedido original) a quantidade está diferente da apresentada na PDA. No back office do Fastprocess aparece uma linha duplicada para este pedido. No sistema Oui! também exibe uma quantidade diferente.

O problema descrito reflete uma falha de integração e sincronização entre os sistemas utilizados para processar o pedido. Este tipo de incompatibilidade pode ser causado por problemas técnicos, como a falhas de software, falhas na configuração dos sistemas, problemas na comunicação entre os sistemas, falhas nas atualizações, erro humano e falhas operacionais. A solução envolve uma auditoria detalhada dos sistemas, a correção de falhas de duplicação, e a implementação de uma integração mais eficiente, com foco em sincronização em tempo real.

Solução proposta:

A solução para este problema passa por rever a integração entre os sistemas e garantir que todos os dados sejam atualizados de maneira consistente.

Realizar uma análise detalhada dos sistemas Fastprocess, PDA, Navision, Oui, verificando os fluxos de dados e as possíveis falhas de integração, isto é, verificação de logs de erro ou falhas de sincronização e verificação da consistência dos dados entre os sistemas.

Proceder à correção da duplicação, o problema da duplicação no Fastprocess pode ser abordado implementando validações para garantir que um pedido não seja registrado mais de uma vez. Isso

pode ser feito através do estabelecimento de regras que impeçam a criação de pedidos duplicados, com base no número de identificação do pedido ou outros identificadores únicos e melhorar o controle de transações nos sistemas para garantir que os dados não sejam inseridos múltiplas vezes.

A integração e sincronização devem ser atualizadas de forma a garantir que todos os sistemas envolvidos (PDA, Navision, Fastprocess e Oui) sejam adequadamente integrados, com a sincronização de dados atualizados no momento.

Investir em formações para a equipa, de forma a garantir que o processo de inserção de dados seja feito corretamente, minimizando erros humanos. Além disso, verificar processos operacionais para garantir que as informações sejam atualizadas de forma correta e eficiente.

Implementação de auditoria contínua estabelecer um sistema de monitorização e auditoria contínua para identificar rapidamente qualquer discrepância entre os sistemas e corrigir os problemas de forma proativa.

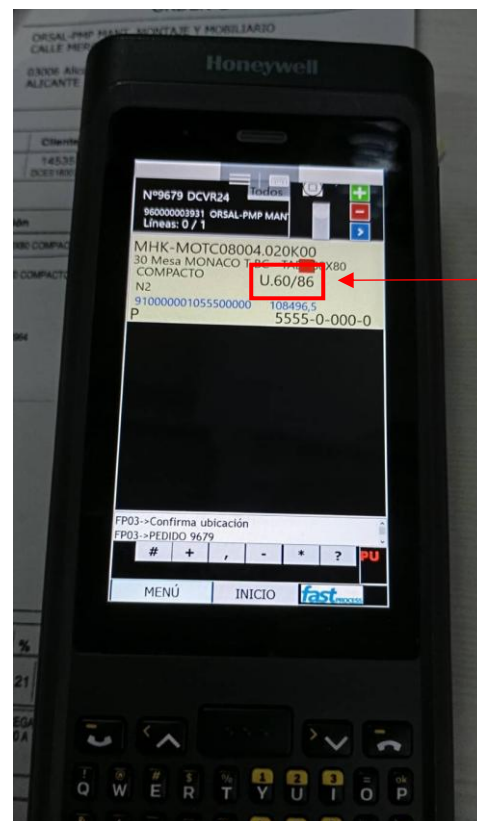


Figura 17 - Quantidades na PDA do Pedido 9679

Outro exemplo: Pedido 0003 – Incompatibilidade nas quantidades de um pedido nos diferentes sistemas

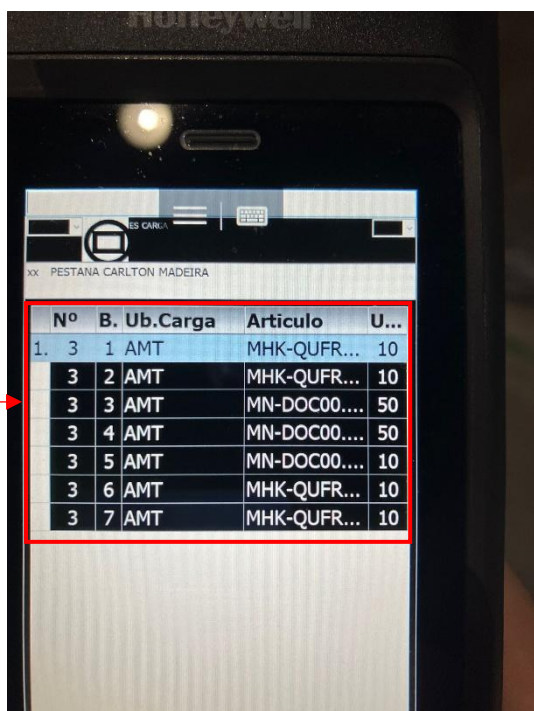


Figura 19 – Inconsistência do Pedido 0003 na PDA

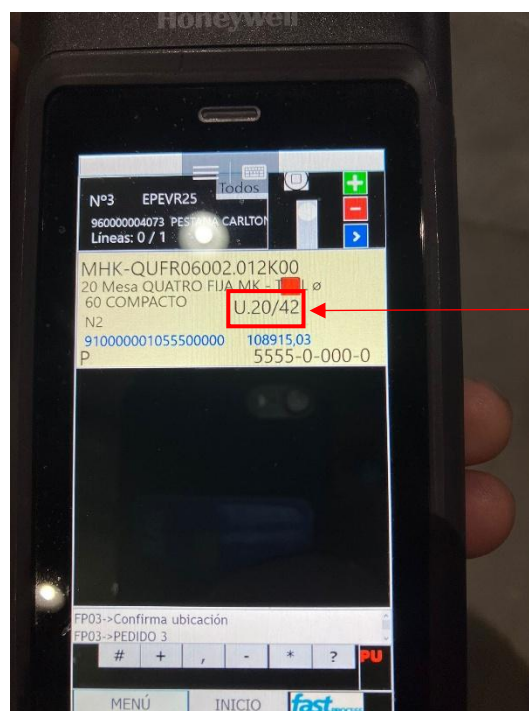


Figura 20 - Quantidades na PDA do Pedido 0003

Preparacion

Busca Pedido

Filtro: 0003 M

Zona:

Estado: Todos

Operario: Tipo

Prioridad: 0 a 9999

Fecha Pre: 01/01/1900 a 31/12/2999

Order: ORDER BY FECHASALIDA ASC

Todos

Asignados

Sin Asignar

Anulados

Sin Anular

Todos

Agrupados

Individuales

Nave

Nave 1

Nave 2

Nave 3

Nav Previsita (N1)

► Serie	Num.	Lin.	Prior.	F.Asignacion	F.Carga	F.Ini	F.Fin	F.Anula	Op.Cola	Op...	Bloq	Agencia	99-99...	Nave 1	Fin Na...	Nave 2	Fin Na...	Nave 3	Fin Na...	...
► EPEV	3	1/2	100	08/01/2025 9:33:08	2025 14:18:46	08/01 14:17				106		AMT	0/2	0/0		0/0		1/0	08/01/2025	
DCVR	3	0/3	473		10/04/2025							OTRAS	0/3	0/0		0/0		0/0		13/01/2025

1/2

<

>

ARTÍCULO										CANTIDAD				ESTADO		OPERARIO	
COD										A PREPARAR		PREPARADA					
► MHK-QUFR06002.012K00										62		40		OK (42-42-5555-0-000-0/42)		Pendiente 823	
MN-DOC00 093000										110		110		08/01/25 Obs. OTRAS		Servido 823	

1/2

<

>

Recepción	Mapa Almacen	Articulos	Preparación Pedidos																	Aumentar F.Previsita
Asig/Desasig Orden	Devolucion Pedido	Anular/Rest. Orden	Aumentar Prioridad	Disminuir Prioridad	Prioridad Máxima	Cambiar Operario	Prioridad Mínima	Detalle Pedido	Recrea Zona Pedido					Agrupar Desagrupar	Asignar Ruta	Disminuir F.Previsita				

fast

Cerrara

Ver 2.11

Figura 21 - Quantidades em Fastprocess do Pedido 0003

O problema foi resolvido. Após análise, verificou-se que, na tentativa de solucionar uma questão distinta, tinha sido implementada uma versão alternativa do programa. No entanto, concluiu-se que seria mais adequado reverter para a versão anterior, que apresentava maior estabilidade e melhor correspondência às necessidades logísticas. Esta decisão permitiu solucionar o problema de forma eficaz.

9.18. Falha na Transferência de Mercadorias para o Armazém de Saída no Pedido

DCVR2500013

No âmbito do processamento do pedido DCVR2500013, foi detetada uma falha no fluxo logístico da mercadoria, que não foi transferida para o armazém de saída, comprometendo assim a continuidade do processo de expedição. Esta situação indica a existência de uma disrupção no sistema de gestão do armazém (SGA), possivelmente decorrente de erros na configuração do software ou de uma inconsistência nos dados associados ao pedido.

A análise sugere que este erro pode estar relacionado com uma falha na integração entre os sistemas de gestão de inventário e o módulo de expedição, o que impediu o registo automático do movimento da mercadoria. Esta disfunção resultou na retenção dos bens em áreas intermédias, atrasando o cumprimento dos prazos e afetando a cadeia de abastecimento.

Solução proposta:

Deve proceder-se a uma análise detalhada dos registos associados ao pedido DCVR2500013, com foco na verificação dos pontos de integração entre o sistema de inventário e o armazém de saída. Este diagnóstico permitirá identificar com precisão o momento e a causa da falha.

Caso seja confirmada uma falha no sistema, deve implementar-se uma atualização ou reconfiguração do módulo responsável pela transferência de mercadorias, assegurando que todos os parâmetros e regras operacionais estejam corretamente definidos.

Deve proceder-se à transferência manual da mercadoria para o armazém de saída, atualizando-se posteriormente o sistema para garantir a rastreabilidade completa do pedido.

Adicionar mecanismos de alerta que notifiquem automaticamente a equipa responsável sempre que for detetada uma discrepância no movimento de mercadorias ou falhas no registo.

Proporcionar formação adicional às equipas operacionais para que estas estejam preparadas para identificar e reportar rapidamente eventuais falhas.

Solução implementada:

O erro foi reportado à equipa responsável para que procedessem com a devida correção. A falha foi confirmada como um problema no sistema. Para resolver a situação, foi realizada uma atualização e reconfiguração do módulo responsável pela transferência de mercadorias, assegurando que todos os parâmetros e regras operacionais fossem corretamente definidos.

9.19. Divergências no registo de Transferência no Pedido 9627

No âmbito do processamento do pedido 9627, verificou-se que, embora a maioria dos artigos tenha sido corretamente transferida, 212 bases previamente preparadas não foram registadas como transferidas. Esta diferença sugere uma inconsistência específica no registo ou no processamento das bases, enquanto os restantes itens do pedido passaram normalmente.

Este cenário aponta para possíveis falhas operacionais, como o erro de registo no Sistema de Gestão de Armazéns (SGA), em que os movimentos das 212 bases não foram devidamente registados. Problemas de execução no fluxo operacional, como divergências na separação e movimentação das bases preparadas. Questões de sincronização de dados, entre os processos de preparação e expedição do pedido.

Solução proposta:

Deve ser realizada uma análise detalhada dos registos associados ao pedido 9627, verificando se as 212 bases foram efetivamente contabilizadas em algum momento do fluxo.

Consultar as equipas envolvidas na preparação e expedição para identificar eventuais discrepâncias ou desvios no manuseamento das bases.

Confirmar fisicamente a localização das 212 bases, verificando se permanecem em áreas de preparação, zonas intermédias ou se foram extraviadas.

Caso as 212 bases sejam encontradas, devem ser transferidas manualmente e registadas no sistema, alinhando os dados com a realidade operacional.

Caso os itens estejam disponíveis, devem ser encaminhados imediatamente para a expedição, evitando atrasos adicionais na entrega.

Implementar medidas para garantir que todos os itens preparados sejam automaticamente registados antes da transferência.

Estabelecer alarmes no sistema que identifiquem automaticamente discrepâncias entre os itens preparados e os itens transferidos.

Reforçar a formação das equipas envolvidas, sensibilizando-as para a importância de verificar e confirmar o registo de todos os itens antes da expedição.

Línea	Artículo	Descripción	Cantidad Preparar	Cantidad Preparada	Not:
10000	XISG01O250EGA094011P. 47 Psol ESTRELLA GALICIA BORA 250/8-1 BC		50	50	
20000	XISG01O250EGA076011P. 47 Psol ESTRELLA GALICIA BORA 250/8-1 BC		200	200	
30000	BER043BC00	Base Psol S. JORGE BC T53	250	212	

Figura 22 - Registo de Transferência do Pedido 9627

Solução implementada:

Após a identificação deste erro, este foi reportado à equipa externa que confirmou a existência de divergências no registo de transferência. A falha foi resolvida através da revisão e correção dos dados no sistema, garantindo a consistência das informações entre os módulos de gestão de stock e logística. Para evitar recorrências, foram ajustados os parâmetros de validação e reforçadas as regras de sincronização entre os sistemas envolvidos.

9.20. Discrepância entre Entidades Empresariais no Packing List

No Packing List associado ao pedido em análise, foi detetada uma discrepância no registo da empresa emissora. Embora o pedido corresponda à entidade “Ezpeleta Division Comercial”, o documento apresenta a empresa “Ezpeleta Móveis de Jardim” como responsável. Esta situação representa uma incorreção no fluxo administrativo e pode gerar confusão para os clientes e parceiros logísticos, além de comprometer a conformidade documental necessária para o transporte e entrega dos produtos.

A causa deste erro pode estar relacionada com a atribuição automática de dados da empresa que pode ter sido feita de forma inadequada. A ausência de uma revisão antes da emissão do packing list permitindo que a inconsistência não fosse detetada. As entidades podem estar incorretamente configuradas como variantes dentro do sistema, sem uma distinção clara nas bases de dados.

Solução proposta:

Deve ser emitida uma nova versão do documento com a entidade correta, “Ezpeleta Division Comercial”, garantindo a precisão dos dados apresentados.

Informar os destinatários do packing list sobre a emissão de uma versão corrigida para evitar incorreções.

Verificar as informações associadas às entidades “Ezpeleta Móveis de Jardim” e “Ezpeleta Division Comercial” no sistema ERP, assegurando que estão corretamente diferenciadas.

Introduzir validações automáticas que impeçam a emissão de documentos com empresas incorretas, com base no tipo de pedido ou na origem das encomendas.

ezpeleta
PACKING-LIST
DCVR24 9750

Shipper: EZPELETA MOVIES DE JARDIM LDA
Zona Ind. Polo 1 Vila Nova de Cerveira
4920-247 Vila Nova de Cerveira PT
Contact Name:
Tel.: +351 251796255

Consignee: 750258000
MUMA SAS
C/ 80 SUR, 52-12
COLOMBIA
CO-055460
Colombia

Transporte: ALTI
Contacto: JAVIER BETANCUR
Su Referencia

Package N	Código	Descrição	Qty	Preço	Volume	Dimensiones: Largo x Alto x Ancho
5	SSCC: 9600000013612 MT-ATT00 024X00	Taburete ATTIC	40	185	21,60	120 x 180 x 100 3000-9-950-0
4	SSCC: 9600000013611 MT-ATT00 024X00	Taburete ATTIC	40	185	21,60	120 x 180 x 100 3000-9-950-0
3	SSCC: 9600000013610 MT-ATT00 024X00	Taburete ATTIC	40	185	26,40	120 x 220 x 100 3000-9-950-0
2	SSCC: 9600000013609 MT-ATT00 024X00	Taburete ATTIC	30	139	21,60	120 x 180 x 100 3000-9-950-0
1	SSCC: 9600000013486 MT-ATT00 056X00	Taburete ATTIC Stool ATTIC	40	185	0,00	2 x 1 x 1 3000-9-950-0
			TOTAL Bolsas:	TOTAL Uds:	TOTAL Preço	TOTAL Volume
				190	2,00	

Figura 23 - Packing List Com Informações Ezpeleta

Solução implementada:

Após a identificação deste problema em que o packing list apresentava uma entidade empresarial incorreta, o que poderia gerar confusão na documentação e no processamento das encomendas. O problema foi comunicado à equipa externa da Fastprocess, na qual também participei no suporte à resolução. A correção foi realizada através da revisão e ajuste das

configurações do sistema, garantindo que a entidade correta fosse sempre atribuída ao documento, evitando futuras inconsistências.

9.21. Impossibilidade de Atribuição de Transportadora ao Pedido

No âmbito do processamento de um pedido, foi identificada a impossibilidade de atribuir a transportadora responsável pela entrega. Esta limitação impede a conclusão do fluxo logístico, o que pode causar atrasos significativos na expedição e comprometer os prazos estabelecidos com o cliente.

As possíveis causas para este problema incluem a transportadora pode não estar configurada corretamente no sistema, impossibilitando a sua seleção. Podem faltar informações essenciais, como o destino, o tipo de serviço de transporte ou outros parâmetros necessários para a atribuição automática. A existência de regras específicas ou restrições associadas ao cliente ou tipo de mercadoria pode estar a bloquear a atribuição.

Solução proposta:

Confirmar se todas as informações essenciais estão corretamente preenchidas, como o endereço de entrega, o tipo de mercadoria e os prazos de expedição.

Validar se a transportadora em questão está corretamente configurada no sistema.

Verificar se existem regras específicas associadas ao cliente ou ao tipo de pedido que possam estar a bloquear a atribuição da transportadora.

Caso o problema esteja relacionado com falhas de configuração ou dados incompletos, proceder à inserção manual da transportadora no pedido, atualizando as informações necessárias no sistema.

Confirmar a disponibilidade da transportadora selecionada para garantir que o pedido pode ser processado sem novos entraves.

Implementar uma validação automática no sistema para verificar, no momento da criação do pedido, se todas as informações necessárias para a atribuição da transportadora estão disponíveis.

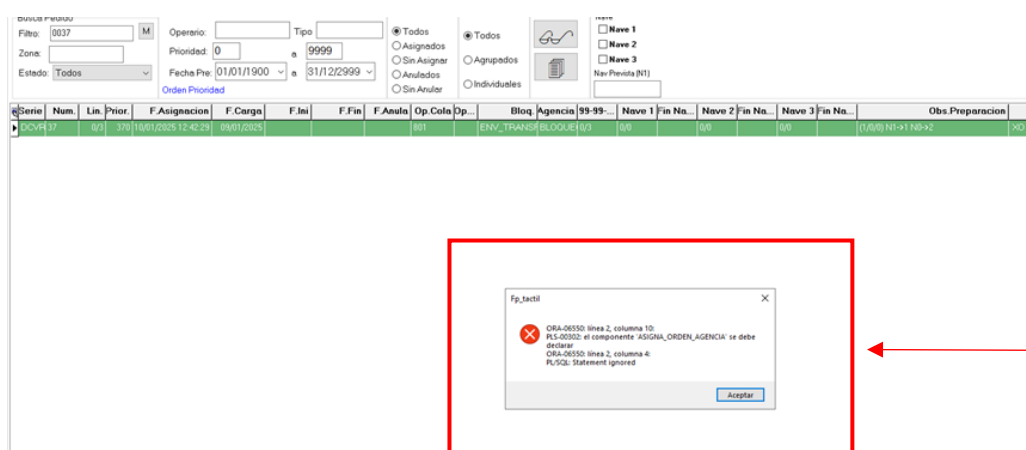


Figura 24 - Erro de Atribuição de Transportadora em Fastprocess

9.22. Falha na Emissão do Packing List no Cais 4

Foi identificado que, no cais 4, o packing list é impresso sem estar preenchido, ou seja, o documento é emitido sem os dados necessários para o despacho e controlo das mercadorias. Este problema compromete o processo logístico, uma vez que o packing list é um documento essencial para a rastreabilidade, a conferência e a conformidade com os requisitos operacionais.

As possíveis causas para este problema incluem o sistema de gestão não estar corretamente configurado para gerar o packing list no cais 4, resultando em documentos incompletos. Pode haver uma falha na sincronização dos dados entre os módulos responsáveis pela preparação das mercadorias e a impressão do packing list. Dados essenciais para a gerar o packing list podem não estar a ser corretamente introduzidos ou transmitidos pelas equipas responsáveis.

Solução proposta:

Analisar os registos do sistema para identificar em que etapa ocorre a falha, desde a solicitação de criação do packing list até à emissão.

Comparar as configurações do cais 4 com as de outros cais onde o packing list é emitido corretamente, para identificar possíveis diferenças.

Confirmar se todos os dados necessários, como informações do pedido, lista de mercadorias e transportadora, estão a ser corretamente introduzidos no sistema.

Enquanto o problema não é totalmente solucionado, deve-se emitir o packing list manualmente para assegurar a continuidade das operações no cais 4.

Caso sejam identificados erros específicos, proceder à reconfiguração ou atualização dos parâmetros relacionados ao cais 4.

Implementar validações no sistema que garantam a integridade dos dados antes da emissão do packing list, alertando os utilizadores em caso de falhas.

Estabelecer revisões regulares nas configurações de todos os cais e realizar testes periódicos para garantir que os sistemas estão a operar corretamente.

Reforçar a formação das equipas operacionais e técnicas para que estas possam identificar e corrigir prontamente falhas na introdução de dados ou na configuração do sistema.

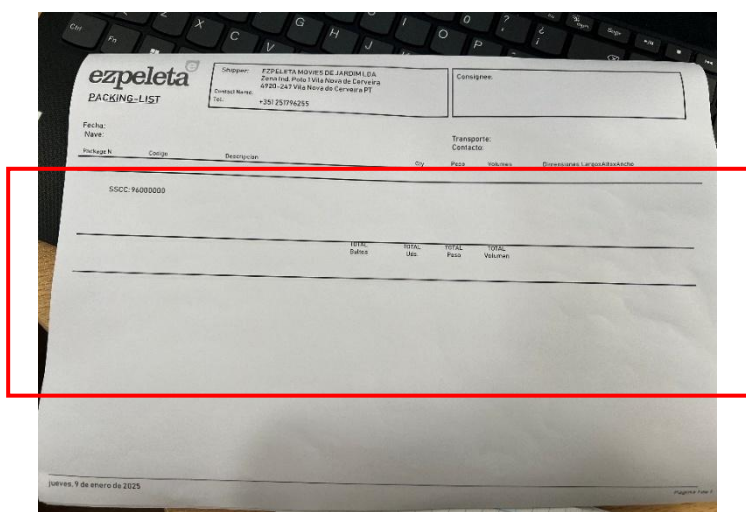


Figura 25 - Packing List Sem Dados Associados

Solução implementada:

Após a identificação do problema, a situação foi comunicada à equipa externa da Fastprocess, com a qual colaborei ativamente no suporte à resolução desta questão. A abordagem adotada pela equipa técnica consistiu numa análise detalhada dos registos do sistema para identificar em que etapa do processo ocorria a falha – desde a solicitação de criação do packing list até à sua emissão final.

Com base nos resultados da análise, foram realizadas as reconfigurações e atualizações necessárias nos parâmetros do sistema relacionados com o Cais 4, garantindo assim o correto funcionamento da emissão do packing list. A implementação desta correção assegurou que o documento fosse gerado sem interrupções, contribuindo para a fluidez dos processos logísticos e a eficiência operacional.

9.23. Impossibilidade de Movimentação para o Cais de Carga do Pedido 9228

Não é possível mover o pedido 9228 para o cais de carga na PDA. Esta limitação representa uma interrupção no fluxo logístico, impedindo que as mercadorias sejam preparadas para expedição. A situação pode ter impacto direto nos prazos de entrega e na eficiência operacional, além de gerar possíveis custos adicionais devido ao atraso no processo.

O sistema pode ter bloqueios que impedem a movimentação do pedido para o cais de carga. Informações essenciais, como o local de destino, o número de artigos ou a transportadora associada, podem estar em falta ou incorretas no sistema. O cais de carga pode estar operacionalmente indisponível devido à sobrecarga ou a um problema de alocação de recursos.

Solução proposta:

Verificar o registo do pedido 9228 no Fastprocess, identificando eventuais mensagens de erro ou bloqueios relacionados à movimentação para o cais de carga.

Confirmar se o cais de carga está disponível fisicamente e se há espaço suficiente para movimentar e armazenar os artigos do pedido.

Analisar as configurações do cais de carga para garantir que está operacional e devidamente alocado para o tipo de mercadoria associada ao pedido.

Corrigir eventuais dados ausentes ou incorretos no registo do pedido, como a informação da transportadora ou o destino, permitindo a sua movimentação.

Estabelecer ferramentas de monitorização contínua da capacidade dos cais de carga para evitar sobrecargas ou indisponibilidades inesperadas.

Caso o cais de carga esteja indisponível, considerar a utilização de outro cais temporariamente, atualizando o sistema para proceder a esta alteração.

Garantir que, após a resolução do problema, o pedido 9228 seja tratado com prioridade para minimizar atrasos.

Implementar alertas no sistema que identifiquem e notifiquem os utilizadores sobre problemas que possam impedir a movimentação de pedidos.



Figura 26 - Impossibilidade de Movimentação para o Cais de Carga do Pedido 9228 na PDA

Solução implementada:

Neste caso, o problema impedia a movimentação do Pedido 9228 para o cais de carga, afetando o fluxo logístico. A situação foi comunicada à equipa externa da Fastprocess, que analisou a causa da restrição e implementou as correções necessárias. A solução passou pela revisão das regras de movimentação no sistema e ajustes nos parâmetros de alocação, permitindo que o pedido fosse corretamente direcionado para o cais de carga.

9.24. Inconsistências na Configuração do Endereço de Entrega

Durante o processo de emissão de documentos ou etiquetas, o endereço de entrega está a ser configurado de forma inconsistente. Em alguns casos, o sistema preenche apenas as informações básicas do endereço, enquanto em outros configura detalhes adicionais, como observações logísticas, referências específicas ou dados complementares.

Esta inconsistência pode causar confusão nas operações de transporte e entrega, como aumentar a probabilidade de atrasos ou erros, especialmente em situações onde informações adicionais são cruciais para a correta identificação do destino.

Solução proposta:

Avaliar as regras aplicadas no sistema para determinar se a lógica está a operar de forma consistente em diferentes cenários.

Recolher feedback das equipas responsáveis para identificar situações onde as informações adicionais são críticas e quando são desnecessárias.

Implementar um padrão único temporário para o preenchimento do endereço de entrega, garantindo que pelo menos as informações essenciais sejam sempre incluídas.

Garantir que, em pedidos prioritários ou complexos, os endereços sejam revistos manualmente para incluir informações críticas.

Ajustar o sistema para que o preenchimento do endereço de entrega seja baseado num modelo padronizado, mas flexível, que permita incluir automaticamente detalhes adicionais quando necessário.

Estabelecer regras claras sobre o nível de detalhe esperado no endereço de entrega para diferentes tipos de pedidos e clientes, formalizando essas diretrizes num manual de operações.

Implementar uma validação que alerte os utilizadores quando informações críticas estiverem ausentes no endereço de entrega.



Figura 27 - Etiqueta de Paleta Ezpeleta

Solução implementada:

Após a identificação do problema na configuração do endereço de entrega, que resultava em variações no preenchimento dos dados. A situação foi comunicada à equipa externa da Fastprocess, na qual também participei no suporte à resolução. A solução adotada consistiu na implementação de um padrão único temporário para o preenchimento do endereço, assegurando que as informações essenciais fossem sempre incluídas e evitando futuras inconsistências.

9.25. Inconsistências na Emissão de Etiquetas

Durante o processo de emissão de etiquetas, foram detetadas duas questões que comprometem a precisão e a rastreabilidade dos volumes.

Na parte inferior das etiquetas, estão a ser configuradas as descrições dos produtos, códigos e quantidades. Esta configuração, embora informativa, deve ser revisada para garantir que os dados apresentados sejam consistentes, completos e adequados ao processo logístico.

O sistema gerou etiquetas com a mesma numeração para dois volumes distintos. Especificamente, ao dividir uma linha de produtos em dois pallets, as duas etiquetas geradas

apresentaram o mesmo número (ambas com o número 1), em vez de atribuir uma sequência única para cada volume, como 1/X e 2/X.

Solução proposta:

Analisar o algoritmo ou as regras aplicadas no sistema para a emissão de etiquetas e identificar por que os números repetidos foram atribuídos.

Proceder à emissão manual ou automática de novas etiquetas para os volumes afetados, corrigindo a numeração e garantindo a rastreabilidade dos pallets.

Garantir que o registo no sistema reflita a numeração corrigida e as informações associadas a cada volume.

Implementar alterações no sistema ERP ou SGA para garantir que a numeração de volumes seja emitida de forma única, mesmo em situações de divisão de linhas.

Introduzir um mecanismo de validação que verifique a particularidade dos números de volume antes da impressão das etiquetas, alertando os utilizadores em caso de discrepâncias.

Rever periodicamente as configurações de etiquetas para assegurar que as informações como descrição, códigos e quantidades são consistentes e adequadas.

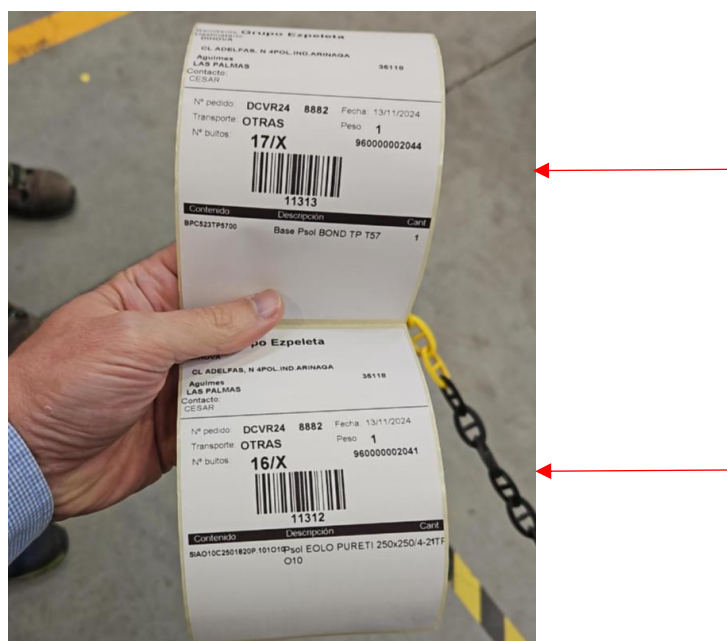


Figura 28 – Erro nas Etiquetas de Paleta Ezepeleta

9.26. Registos Duplicados de Pedidos/Expedições

Foi detetado que registos de pedidos ou expedições estão a aparecer duplicados no sistema. Este problema pode causar confusão na gestão de inventários, expedições e faturação, além de comprometer a eficiência operacional e a precisão dos relatórios logísticos.

Este problema pode ter acontecido devido a ações duplicadas pelos utilizadores, como reenvio de um pedido ou reproprocessamento de uma expedição, podem gerar múltiplos registos idênticos. Configurações inadequadas ou regras de processamento podem permitir que o mesmo pedido seja

registrado várias vezes. Falta de mecanismos no sistema para verificar a singularidade de um registo antes de criá-lo.

Solução proposta:

Identificar os pedidos ou expedições duplicadas e analisar os padrões. Verificar se os registos foram emitidos no mesmo momento ou em momentos distintos.

Rever os processos relacionados à criação de pedidos e expedições para identificar pontos em que as duplicações podem estar a ocorrer.

Examinar os registos do sistema para localizar eventos que possam ter causado o processamento repetido de dados.

Identificar os registos duplicados existentes no sistema e eliminá-los, garantindo que apenas os registos válidos permaneçam ativos.

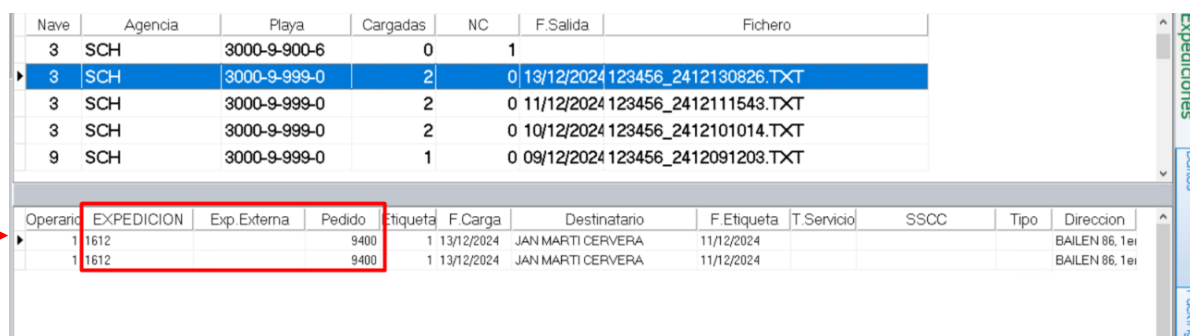
Rever os dados relacionados aos pedidos ou expedições afetados, como inventários e faturas, para corrigir eventuais discrepâncias causadas pelas duplicações.

Implementar verificações automáticas no sistema para garantir que não sejam criados registos com os mesmos identificadores de pedido ou expedição.

Rever e corrigir as configurações do sistema para evitar o processamento repetido de tarefas.

Configurar alertas no sistema para notificar os utilizadores quando houver tentativa de criar registos que já existam.

Garantir que as integrações entre sistemas estejam corretamente configuradas para evitar o envio duplicação de dados.



Nave	Agencia	Playa	Cargadas	NC	F.Salida	Fichero
3	SCH	3000-9-900-6	0	1		
3	SCH	3000-9-999-0	2	0	13/12/2024	123456_2412130826.TXT
3	SCH	3000-9-999-0	2	0	11/12/2024	123456_2412111543.TXT
3	SCH	3000-9-999-0	2	0	10/12/2024	123456_2412101014.TXT
9	SCH	3000-9-999-0	1	0	09/12/2024	123456_2412091203.TXT

Operario	EXPEDICION	Exp.Externa	Pedido	Etiqueta	F.Carga	Destinatario	F.Etiqueta	T.Servicio	SSCC	Tipo	Direccion
1	1612		9400	1	13/12/2024	JAN MARTI CERVERA	11/12/2024				BAILEN 86.1er
1	1612		9400	1	13/12/2024	JAN MARTI CERVERA	11/12/2024				BAILEN 86.1er

Figura 29 - Registo de Duplicação de Pedidos

Solução implementada:

O problema foi comunicado à equipa externa da Fastprocess, que procedeu à sua resolução através da correta configuração das integrações entre sistemas. Com esta correção, foi evitada a duplicação de dados no envio de pedidos e expedições, garantindo a fiabilidade e consistência das informações processadas.

Com esta medida, assegurou-se a fiabilidade das informações processadas, melhorando a eficiência e a precisão do sistema logístico e minimizando potenciais falhas futuras.

9.27. Inconsistências nas Informações do Pedido 9544

Durante o processamento do pedido 9544, a informação do pedido em Fastprocess apresentada não está adequada. Esta discrepância pode gerar confusão na manipulação e expedição dos volumes, comprometendo a precisão e rastreabilidade do processo logístico.

As incongruências podem envolver informações como descrição dos produtos, códigos, quantidades ou destino que podem não corresponder aos dados registrados no sistema. O layout ou a disposição das informações no Fastprocess pode não estar em conformidade com o padrão esperado. Algumas informações essenciais podem estar ausentes, enquanto outras podem ter sido incluídas indevidamente.

As possíveis causas deste erro incluem definições incorretas na configuração das etiquetas podem levar à impressão de informações incorretas. Divergências entre os dados registrados no sistema e os utilizados para gerar as etiquetas. Problemas na transmissão de informações entre sistemas podem resultar em incongruências nos dados apresentados.

Solução proposta:

Verificar os dados presentes no pedido 9544 no sistema e compará-los com a realidade. Identificar exatamente se o pedido foi carregado e identificar onde estão as discrepâncias.

Rever as configurações aplicadas para a emissão de dados, incluindo o layout e os campos selecionados.

Consultar os registros de processamento para identificar eventuais erros durante a emissão dos dados relacionados.

Após corrigir as informações incorretas no sistema ou ajustar a configuração, proceder à atualização do pedido 9544, garantindo que os dados estejam corretos.

Implementar mecanismos automáticos que validem os dados apresentados em Fastprocess, identificando e corrigindo potenciais incongruências.

Criar e documentar um padrão fixo para a configuração do sistema, assegurando uniformidade em todos os pedidos.

Realizar auditorias nos sistemas para garantir que os dados registrados são fiáveis e congruentes com as necessidades operacionais.

Introduzir procedimentos simples de verificação para garantir que B. Cargado = Cargado.

Cola	Fech. Cola	Fech. Ini	Fech. Anul.	Serie	Número	Bul. Prepac	Destinatario	B. Totales	B. Expedidos	B. Cargados	F. Est. Salida	Nave	Pde. Lib	Playa	Cargado	Salida
803	11/12/2024	11/12/2024 13		DCVR24	9544	0	HOTEL VILA GALE ISLA CAI	3	3	0	11/12/2024	3	0	0	3	3

Figura 30 - Inconsistência nas Informações do Pedido 9544

9.28. Persistência de Pedido de Faturação Após Anulação de Linha no Pedido 9029

No pedido 9029, foi constatado que, mesmo após a anulação de uma linha no sistema NAV, um Pedido de Faturação continua a ser exibido. Este problema pode indicar inconsistências no processo de sincronização entre o sistema NAV e outros sistemas relacionados ou falhas na lógica de eliminação de dados associados.

Solução proposta:

Confirmar que a linha foi efetivamente anulada no sistema NAV e que o estado da anulação foi corretamente registado.

Examinar o pedido de faturação que continua a ser exibido para identificar se está vinculado diretamente à linha anulada ou a outro registo relacionado.

Verificar os logs do sistema NAV e dos módulos relacionados para identificar falhas ou atrasos na sincronização de dados.

Proceder à remoção manual do pedido de faturação, garantindo que não exista dependência ou impacto noutros processos.

Rever e atualizar os registos relacionados à linha anulada para refletir corretamente o seu estado no sistema.

Implementar verificações automáticas que assegurem que todas as dependências (como pedidos de faturação) são eliminadas ou anuladas quando uma linha é removida no NAV.

Reforçar as integrações entre o NAV e os sistemas relacionados para garantir que as alterações de estado sejam imediatamente refletidas.

Garantir que os utilizadores compreendem as etapas necessárias para anular uma linha de forma efetiva no NAV.

Implementar um checklist para validar a remoção de todos os registos associados a uma linha anulada.

Preparacion

Busca Pedido

Filtro: 9029

M

Zona:

Estado: Todos

Operario:

Tipo:

Prioridad: 0 a 9999

Fecha Pre: 01/01/1900 a 31/12/2999

Orden Prioridad

☒ Todos
☐ Asignados
☐ Sin Asignar
☐ Anulados
☐ Sin Anular

☒ Todos
☐ Agrupados
☐ Individuales

Serie	Num...	Bloq.	Lin...	Zona	F.Grab	Hora	F.Prev.	F.Ini	F.Fin	F.Anula	Op...	Agencia	Nave 1	Nave 2	Nave 3	Nave 9	...
DCVR	9029	0	2/3	U	13/11	00:00	14/11/2024	13/11 10:49	14/11 08:55		101	TXT	0/0	0/0	0/0	0/2	

1/1

ARTÍCULO

COD.

A PREPARAR

CANTIDAD

A PREPARAR

PREPARADA

ESTADO

OPERARIO

MN-CUP00.024X00	SILLON CUP		DCVR24/9029	100	0	FALTA /20-->20-->3599-0-000-0(20)	Pendiente	823
MN-CUP04.024X00	SILLON CUP GR		DCVR24/9029	100	100	14/11/24 Obs:OK	Servido	823
MHK-GROC07000.02	MESA RODAS GR - TABL 70		DCVR24/9029	25	25	13/11/24 Obs:	Servido	823

1/3

Figura 31 - Pedido Anulado em Fastprocess

9.29. Problemas no Carregamento e Configuração de Datas de Carga

Atualmente, o sistema não está a carregar as datas de carga provenientes do NAV, nem permite que sejam estabelecidas de acordo com o processo descrito no manual de operações. Este problema pode afetar a precisão do planeamento logístico, gerando atrasos e dificultando a coordenação de atividades de transporte e expedição.

Este problema pode estar a ser causado porque as datas podem não estar a ser transferidas corretamente devido a falhas na sincronização entre o NAV e o sistema de gestão.

O sistema pode não estar configurado para aceitar as datas de carga ou para permitir que sejam ajustadas manualmente.

O processo descrito no manual pode não estar devidamente implementado na interface do sistema.

Regras implementadas no sistema podem estar a bloquear a introdução ou atualização das datas de carga.

Solução proposta:

Ativar uma funcionalidade provisória que permita a introdução manual das datas de carga, garantindo que o planeamento logístico continue operacional.

Analisar os logs de comunicação entre o NAV e o sistema para identificar possíveis falhas na transferência de dados das datas de carga.

Confirmar se as configurações atuais do sistema permitem o carregamento e a edição das datas de carga.

Comparar o processo descrito no manual com a funcionalidade atual do sistema, verificando possíveis desvios ou implementações incompletas.

Identificar se há restrições ou bloqueios no sistema que possam estar a impedir a introdução de datas de carga.

Corrigir falhas de sincronização para que as datas sejam corretamente transferidas do NAV para o sistema.

Assegurar que as datas de carga sejam automaticamente carregadas do NAV para o sistema, sem necessidade de intervenção manual.

Reforçar a interface e as funcionalidades do sistema para que sejam consistentes com as instruções do manual de operações.

Ajustar as regras de validação para permitir alterações às datas de carga dentro de critérios previamente definidos.

Realizar testes regulares para garantir que o fluxo de dados e a interface do utilizador estão a operar corretamente.

ASTPROCESS V83.39.12

MENU Impresión Regularizacio Agencias Etiquetas

Enviar

DB SCHENKER TTX azkar

Agencia	Playa	Cargadas	Cargadas	NC	F Salida	Fichero
OTRAS		43	42	1		
OTRAS		1	1	0	13/11/2024 241113112440_OTRAS.XLS	
OTRAS		387	385	2	13/11/2024 241113112835_OTRAS.XLS	

Operario	EXPEDICION	Exp.Externa	Pedido	Etiqueta	F.Carga	Destinatario	F.Etiqueta	Servi
1 839			101	1		Agrupaciones_101	14/11/2024	
1 825			1524	1		EUROSTARS CASCAIS	14/11/2024	
1 898			1909	1		NESTLE PORTUGAL S.A - MAI	13/11/2024	
1 895						E SNACK BAR HELGICONDI	13/11/2024	1
1 801						IONAL OFFICE - EQUIPAME	13/11/2024	
1 898						INDO MAQUEDONES, LDA	13/11/2024	
1 827			1930	2		CASA DA MAE JOANA	14/11/2024	
1 826			8828	2		E.G.JOBE.S.L	14/11/2024	
1 823			8832	1		LUXLAD	14/11/2024	1
1 826			8852	4		E.G.JOBE.S.L	14/11/2024	
1 892			8881	3		YAFEDUMAR, S.L	13/11/2024	
1 821			8906	2		CESAR	14/11/2024	
1 822			8982	2		GESTIONHOTELERA LA MARIN	14/11/2024	1

Otras Agencias

OTRAS

Busqueda

☐ Pendientes Cargar ☐ Carga Pesos/Bultos

Figura 32 - Datas não Correspondem em Fastprocess

Solução implementada:

Estas falhas foram identificadas no carregamento e configuração das datas de carga, impedindo a sua correta transferência do NAV para o sistema. O problema foi comunicado à equipa externa da Fastprocess, que procedeu à correção das falhas de sincronização para que as datas fossem corretamente transferidas do NAV para o sistema, garantindo a sincronização adequada dos dados e evitando inconsistências no planeamento logístico.

9.30. Inconsistências na Impressão de Etiquetas no Pedido 0166

No pedido 0166, foi observado que a etiqueta "3" é impressa corretamente, exibindo tanto a etiqueta da AZK como a do Grupo Ezpeleta, mas as restantes etiquetas exibem apenas a da AZK, omitindo a do Grupo Ezpeleta. Esta inconsistência pode comprometer o fluxo logístico, causando confusão na identificação de volumes e atrasos no processo de expedição.

Este erro pode estar a correr porque a etiqueta "3" pode estar configurada corretamente para incluir ambas as informações, enquanto as outras não têm a mesma configuração, pode haver ausência de dados ou campos relacionados ao Grupo Ezpeleta nas linhas do pedido associadas às etiquetas afetadas, o modelo utilizado para gerar as etiquetas pode estar a aplicar regras diferentes dependendo do número ou da sequência das etiquetas, a informação do Grupo Ezpeleta pode não estar a ser propagada para todas as linhas ou volumes do pedido.

Solução proposta:

Verificar as configurações aplicadas à etiqueta "3" e compará-las com as outras etiquetas. Identificar diferenças no modelo de impressão ou nos dados associados.

Analisar os dados associados ao pedido 0166 no sistema, verificando se as informações do Grupo Ezpeleta estão corretamente preenchidas para todas as linhas.

Gerar etiquetas de teste para outros pedidos semelhantes, para verificar se o problema é específico do pedido 0166 ou se é generalizado.

Consultar os registos de processamento para identificar possíveis erros ou avisos durante a geração das etiquetas.

Ajustar manualmente as etiquetas afetadas para incluir a informação do Grupo Ezpeleta, garantindo que todas sejam impressas corretamente.

Preencher ou corrigir eventuais campos em falta nos dados do pedido, garantindo que a informação do Grupo Ezpeleta seja propagada para todas as etiquetas.

Garantir que o modelo de impressão utilizado para as etiquetas inclua, de forma consistente, tanto a informação da AZK como a do Grupo Ezpeleta.

Implementar verificações automáticas no sistema para garantir que todas as etiquetas geradas para um pedido contêm os dados necessários antes de serem impressas.

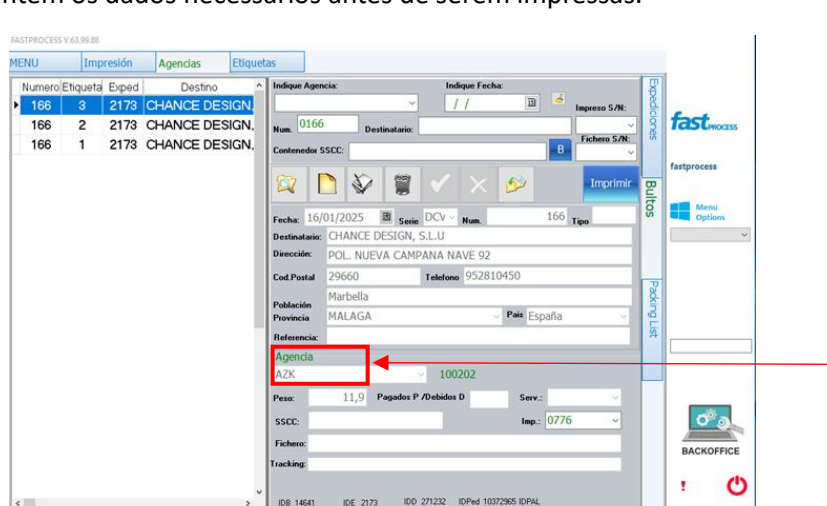


Figura 33 – Inconsistência na Impressão de Etiquetas em Fastprocess

9.31. Inconsistências na Definição de Estados e Restrições de Movimentação nas Naves 1 e 3

Na gestão dos estados logísticos, os seguintes comportamentos foram identificados como não conformes:

Nave 3: Os itens deveriam aparecer como pendentes, pois não têm agência "BLOQUEIO" e não estão localizados em "PLAYA".

Outras Etiquetas na Nave 1: Também deveriam estar como pendentes, dado que não estão localizadas em "PLAYA"

Estado Após Configuração na Agência BLOQUEIO: Após atribuir os itens à agência BLOQUEIO, eles não devem permanecer como pendentes

Deve ser bloqueada qualquer movimentação para "PLAYA" ou "MUELLE" para evitar erros operacionais

Esta inconsistência pode ter por base regras incorretamente configuradas no sistema para determinar o estado "pendente" ou a permissão de movimentação, campos essenciais, como agência ou localização, podem estar incompletos ou incorretos, afetando o cálculo dos estados, o sistema pode não ter implementado corretamente as restrições necessárias após a associação à agência BLOQUEIO.

Solução proposta:

Validar as condições que determinam se um item está "pendente", incluindo a ausência de agência BLOQUEIO e a localização em "PLAYA".

Analisar os dados associados aos itens das naves 1 e 3 para confirmar se estão corretamente registrados no sistema.

Testar cenários onde itens são atribuídos à agência BLOQUEIO, verificando se o estado é atualizado e se a movimentação é devidamente bloqueada.

Garantir que os itens sem agência BLOQUEIO e fora de PLAYA sejam automaticamente marcados como pendentes.

Rever a lógica de atualização do estado ao associar à agência BLOQUEIO.

Configurar uma validação manual ou automatizada que impeça a movimentação para PLAYA/MUELLE quando os itens estão atribuídos à agência BLOQUEIO.

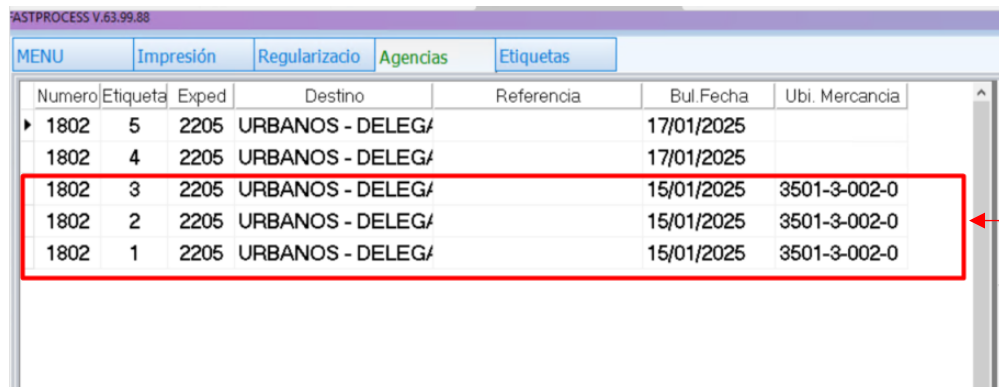
Automatizar a definição de estados baseando-se em condições claras e consistentes, como localização e agência associada.

Introduzir notificações para alertar os operadores sobre alterações de estado ou tentativas de movimentação indevida.

Implementar restrições automáticas para impedir movimentações para PLAYA/MUELLE quando os itens estão na agência BLOQUEIO.

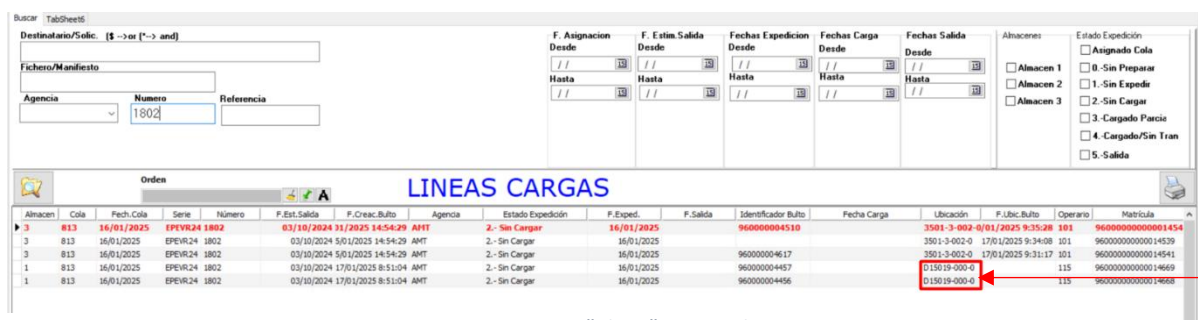
Garantir que os operadores compreendem os critérios para estados "pendente" e as limitações associadas à agência BLOQUEIO.

Criar e divulgar manuais que detalhem o fluxo correto de trabalho, incluindo restrições e mudanças de estado.



Numero	Etiqueta	Exped	Destino	Referencia	Bul.Fecha	Ubi. Mercancia
1802	5	2205	URBANOS - DELEG		17/01/2025	
1802	4	2205	URBANOS - DELEG		17/01/2025	
1802	3	2205	URBANOS - DELEG		15/01/2025	3501-3-002-0
1802	2	2205	URBANOS - DELEG		15/01/2025	3501-3-002-0
1802	1	2205	URBANOS - DELEG		15/01/2025	3501-3-002-0

Figura 34 – Itens Pendentes na Nave 3



Almacen	Cola	Fecha Cola	Serie	Número	F. Est. Salida	F. Creac. Bulto	Agencia	Estado Expedición	F. Exped.	F. Salida	Identificador Bulto	Fecha Carga	Ubicación	F. Ubi. Bulto	Operario	Matrícula
3	813	16/01/2025	EPEVR24	1802	03/10/2024 31/2025 14:54:29 AMT		2.- Sin Cargar	16/01/2025			960000004510		3501-3-002-0	17/01/2025 9:35:28	101	96000000000000001454
3	813	16/01/2025	EPEVR24	1802	03/10/2024 5/01/2025 14:54:29 AMT		2.- Sin Cargar	16/01/2025			960000004617		3501-3-002-0	17/01/2025 9:34:08	101	960000000000000014539
3	813	16/01/2025	EPEVR24	1802	03/10/2024 5/01/2025 14:54:29 AMT		2.- Sin Cargar	16/01/2025			960000004617		3501-3-002-0	17/01/2025 9:31:17	101	960000000000000014541
1	813	16/01/2025	EPEVR24	1802	03/10/2024 17/01/2025 8:51:04 AMT		2.- Sin Cargar	16/01/2025			960000004457		015019-000-0		115	960000000000000014669
1	813	16/01/2025	EPEVR24	1802	03/10/2024 17/01/2025 8:51:04 AMT		2.- Sin Cargar	16/01/2025			960000004456		015019-000-0		115	960000000000000014668

Figura 35 - Itens Sem "Playa" Asociada

Solução implementada:

Neste caso, o problema foi comunicado à equipa externa da Fastprocess, que realizou as correções necessárias para garantir que o funcionamento estivesse de acordo com os requisitos estabelecidos. Após a intervenção, os estados passaram a ser atribuídos corretamente, e as restrições de movimentação foram ajustadas para evitar erros operacionais.

10. Desafios na Implementação de Melhorias e Colaboração com a Equipa de IT

Ao longo do meu trabalho, identifiquei diversas situações a melhorar e propus soluções no sentido de otimizar os processos internos. No entanto, a implementação dessas propostas nem sempre é simples, uma vez que a equipa de IT da Fastprocess, responsável pelo suporte técnico, é externa à empresa. Muitas vezes, as sugestões apresentadas pela equipa interna de IT não são totalmente alinhadas com as direções tomadas pela equipa externa, o que pode dificultar a adoção de novas soluções.

Apesar disso, apresentei as minhas sugestões ao meu chefe e procurei sempre colaborar ativamente na otimização dos processos. O meu papel esteve mais focado na identificação e reporte de erros à equipa externa de IT, bem como no suporte direto para garantir a correta implementação das soluções. Um exemplo disso foi o processo de impressão das packing lists. Após a equipa externa realizar ajustes, eu verificava diretamente na impressora se os documentos estavam a ser impressos corretamente e fornecia feedback imediato para eventuais correções.

Esta experiência permitiu-me compreender melhor os desafios de coordenação entre equipas internas e externas e reforçou a importância de uma comunicação eficaz para garantir que as melhorias propostas possam ser implementadas com sucesso.

11. Standardização de processos produtivos/ Criação de Instruções de Trabalho

Perante a análise de erros do Fastprocess, identifiquei uma necessidade significativa de formação no setor de armazém para garantir a utilização eficiente do sistema Fastprocess. Alguns elementos da equipa mencionaram que o conhecimento sobre o sistema era insuficiente, enquanto alguns colaboradores dominavam determinadas funcionalidades, como a utilização da PDA (Personal Digital Assistant), outros possuíam mais familiaridade com tarefas como a impressão de etiquetas ou a emissão de packing lists. Essa disparidade no nível de conhecimento dificultava o fluxo de trabalho integrado e eficiente.

Para solucionar essa falha e tentar melhorar o processo e fluxo logístico do armazém, elaborei um “Manual de Utilização do Sistema Fastprocess no Armazém”, com foco na standardização de processos produtivos. Este manual reúne de forma clara e detalhada todas as etapas necessárias para a utilização completa do sistema, organizando os conteúdos com instruções de trabalho práticas e objetivas, alinhadas às tarefas desempenhadas pela equipa. O objetivo central foi criar um guia que promova a uniformização das práticas no armazém, reduzindo a variabilidade nos procedimentos e melhorando a eficiência operacional.

A criação deste manual foi fundamentada na identificação e estruturação das etapas mais críticas do processo, com instruções que abordam desde a operação da PDA até aos procedimentos de impressão de etiquetas e packing lists. Cada passo foi descrito de forma sequencial e acessível com as respetivas imagens, facilitando a compreensão e a aplicação, por parte de todos os colaboradores, independentemente de seu nível de experiência com o sistema.

Esta abordagem reforça a importância da padronização no armazém de expedição, minimizando erros, promovendo maior clareza nas tarefas e garantindo que todos os colaboradores estejam alinhados com os mesmos métodos de trabalho. Além disso, o manual também serve como uma ferramenta de consulta contínua, permitindo que a equipa esclareça dúvidas de forma autónoma e consistente.

Desta forma, o manual torna-se parte integrante deste relatório, ilustrando a metodologia adotada para atender às necessidades da equipa, contribuindo significativamente para a standardização dos processos produtivos e a criação de instruções de trabalho claras e eficazes.

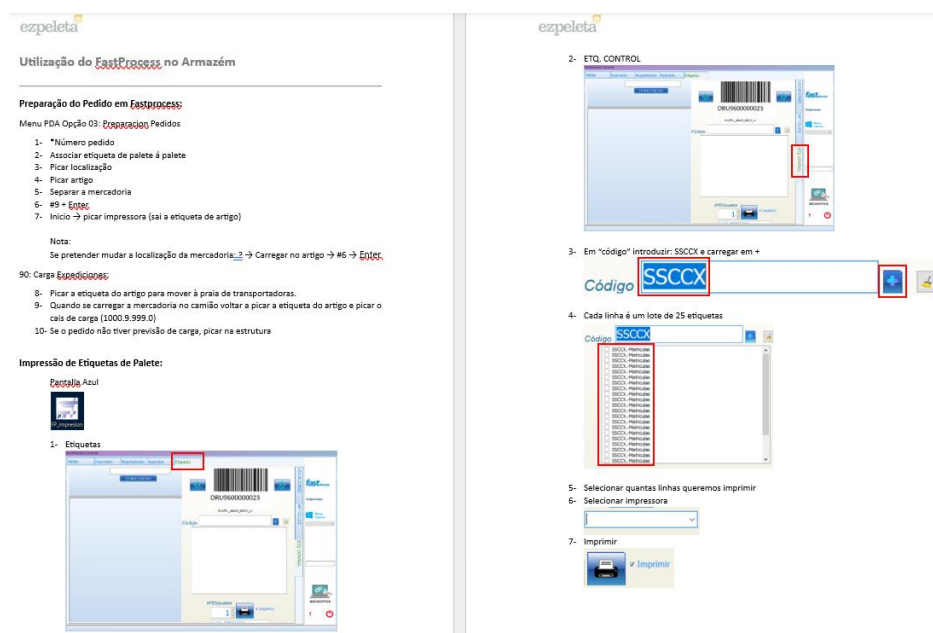


Figura 36 - Manual de Utilização Fastprocess em Armazém

12. Tarefas adicionais desenvolvidas

Para além da identificação de erros e suporte do Fastprocess, foram descritas realizadas outras tarefas de acordo com a necessidades. Estas tarefas incluíram apoio em diferentes áreas operacionais, colaboração em projetos específicos e participação em iniciativas de melhoria contínua.

Foram também desempenhadas funções que contribuíram para uma melhor compreensão dos processos internos da empresa, permitindo uma visão mais abrangente do seu funcionamento. Além disso, a realização destas tarefas adicionais permitiu reforçar competências técnicas e organizacionais, bem como apoiar equipas em momentos de maior exigência.

A inclusão destas atividades demonstrou a versatilidade e capacidade de adaptação dentro da estrutura da empresa, contribuindo para a otimização de processos e para o cumprimento dos objetivos estabelecidos.

12.1. Implementação e Suporte no Power BI do Programa de Sugestões

O departamento de Melhoria Contínua está agora a ser implementado na empresa, com o objetivo de otimizar processos e incentivar a inovação. Como parte desta iniciativa, foi-me proposto participar e colaborar no Programa de Sugestões, contribuindo para a sua estruturação e desenvolvimento. Além disso, fui encarregada de dar suporte na criação de relatórios e dashboards

no Power BI, permitindo uma melhor análise e acompanhamento das sugestões apresentadas pelos colaboradores.

A empresa iniciou recentemente um projeto de um Programa de Sugestões, desenvolvido pela colega Carolina Silva, com o objetivo de incentivar os colaboradores a propor melhorias nos processos produtivos. Esta iniciativa visa promover a inovação, aumentar a eficiência e fortalecer a cultura de melhoria contínua dentro da organização. Como parte da fase inicial do projeto, foi necessária a criação de relatórios e dashboards no Power BI para monitorizar as sugestões submetidas, avaliar a participação dos colaboradores e analisar o impacto das propostas implementadas. A utilização do Power BI permite a visualização clara e dinâmica dos dados, facilitando a tomada de decisões e garantindo uma gestão mais eficaz do programa.

O suporte nesta fase envolveu a estruturação dos dados, a definição dos principais indicadores de desempenho (KPIs) e a criação de gráficos interativos para melhor compreensão dos resultados. Com isso, espera-se que o Programa de Sugestões se torne uma ferramenta estratégica para a melhoria contínua dentro da empresa.

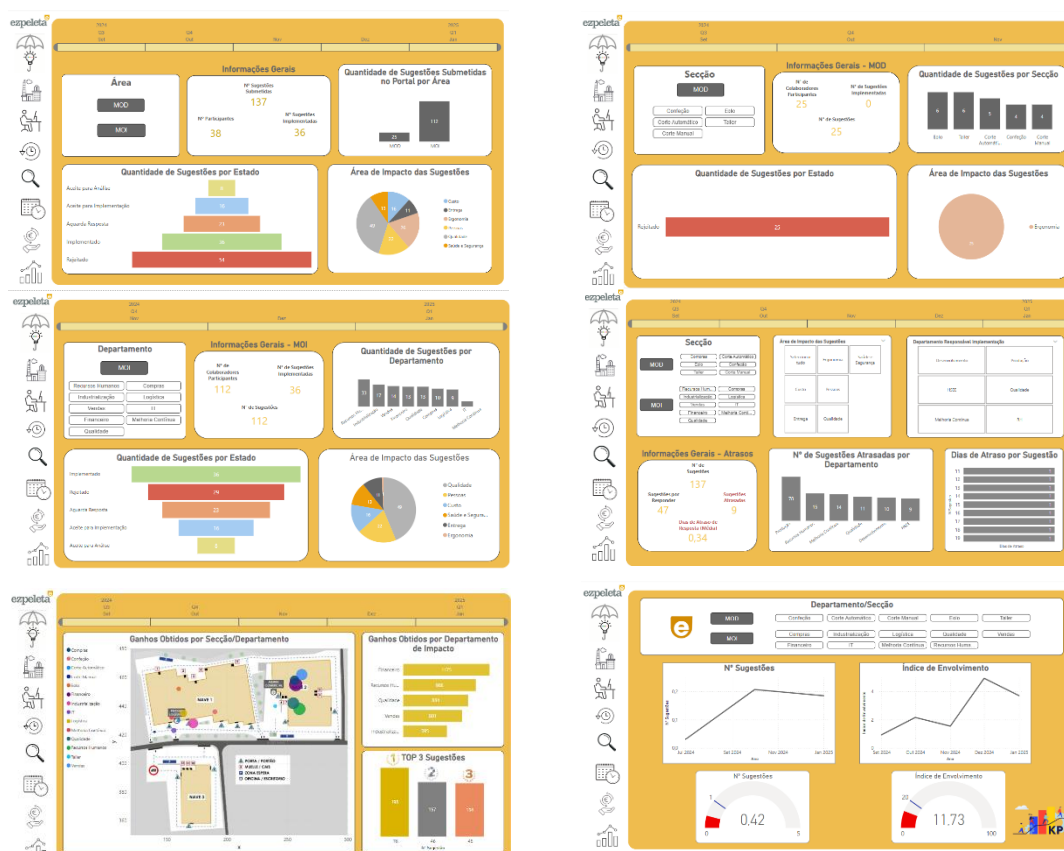


Figura 37 - Power BI do Programa de Sugestões

12.2. Comparação e Correção da Associação de Produtos Entre os Sistemas NAV e

Oui

Uma das tarefas complementares realizadas foi a comparação das naves a que os produtos estavam associados nos sistemas NAV e OUI. O objetivo era garantir a coerência e precisão das informações entre os dois sistemas, evitando erros que pudessem impactar a gestão de stock e a rastreabilidade dos produtos.

Para isso, foi efetuada uma revisão completa dos dados, identificando eventuais discrepâncias entre os sistemas. Como o sistema OUI é considerado a referência oficial para a alocação correta dos produtos, todas as divergências identificadas foram corrigidas no NAV com base nas informações do OUI. Este processo exigiu uma análise detalhada para assegurar que não houvesse erros na transferência de informações entre os sistemas.

O processo foi conduzido com o auxílio do Microsoft Excel, que permitiu organizar, filtrar e comparar os dados de forma eficiente. A utilização de ferramentas como tabelas dinâmicas e funções de procura ajudou a agilizar a verificação e atualização das informações, garantindo maior precisão no alinhamento entre os sistemas. Após a revisão e identificação das inconsistências, procedeu-se à correção das nave no sistema NAV, garantindo que todas as associações de produtos estivessem alinhadas com as do sistema OUI.

Esta atividade foi de grande importância para otimizar a gestão de stock e minimizar erros operacionais, contribuindo para um fluxo de trabalho mais alinhado e eficiente dentro da fábrica. Além disso, proporcionou um melhor entendimento sobre a integração entre diferentes sistemas utilizados na gestão industrial, reforçando a importância da precisão e atualização contínua dos dados.

Nº	Descrição	Epoca	Estado Produto	Alias Descripción	Sistema Reaprovisionamento	Descrição 3	Metagrupo	Metagrupo2	Publicitario	Nave	Atualizado Nave
30-N19A	Caja cartón exp. 406x380x840 mm+Tapa 412x400x90 mm	2018V			Compra		EMBALAJE	EMBALAJE	ANONIMO	N1	Sim
30-N12A	Caja cartón exp. 406x380x840 mm	2020V			Compra		EMBALAJE	EMBALAJE	ANONIMO	N1	Sim
30-N18	Caja cartón 650 x 650 x 85	2024V			Compra		EMBALAJE	EMBALAJE	ANONIMO	N1	Sim
30-N25	Caja cartón 460x350x130 mm - Telas Pérgolas				Compra		EMBALAJE	EMBALAJE	ANONIMO	N1	Sim
30-N28A	Caja cartón 3820x460x450 mm - Mod. Maxi	2016V			Compra		EMBALAJE	EMBALAJE	ANONIMO	N1	Sim

Figura 40 - Correção da Nave em Excel

Figura 39 - Verificação da Nave no Oui

Figura 41 - Verificação da Nave no Nav

12.3. Suporte à Implementação do Fastprocess e Gestão de Erros no Sistema

Durante a fase de implementação do Fastprocess na empresa Ezpeleta, houve uma série de desafios e erros no sistema que necessitaram de monitorização contínua e soluções rápidas. A Inhoa, como responsável externa de IT, desempenhou um papel fundamental na comunicação destes problemas, frequentemente entrando em contacto comigo via Teams para solicitar verificações e atualizações sobre o progresso da resolução.

Em situações críticas, a Inhoa solicitava a minha colaboração para garantir que as falhas de sistema, como erros ao gerar documentos ou na impressão de packing lists, fossem identificados e corrigidos rapidamente. Em particular, era necessário verificar se a impressão das etiquetas e listas de pedidos estava a ser realizada corretamente, assegurando que não houvesse falhas no fluxo de trabalho logístico. Quando surgiam erros, era minha responsabilidade alertar os operadores de armazém de forma clara e orientá-los sobre como solicitar revisão do sistema, bem como explicar a situação de maneira acessível, garantindo que o impacto nas operações fosse minimizado.

A colaboração contínua e o feedback constante com a Inhoa permitiram uma rápida adaptação do sistema, contribuindo para o sucesso da implementação do Fastprocess e para a melhoria contínua dos processos da empresa. Este trabalho em equipa foi essencial para manter a eficácia operacional durante o período de adaptação do software, garantindo que as correções fossem aplicadas de forma eficiente e que os utilizadores finais, como os operadores de armazém, estivessem sempre informados sobre o estado do sistema.

Essa colaboração dinâmica entre a Inhoa, os operadores de armazém e a minha equipa foi um ponto chave para superar os desafios da fase de implementação e para assegurar uma adaptação eficaz ao novo sistema Fastprocess.

12.4. Suporte no Processo de Expedição de Materiais Publicitários

Uma das funções desempenhadas foi a gestão do processo de expedição de publicitários. Este processo envolve diversas etapas que garantem o envio correto e eficiente das encomendas aos clientes.

A primeira fase consiste em pesquisar o pedido no sistema NAV, onde é possível localizar todas as informações relacionadas com a encomenda. Após encontrar o pedido, insiram-se os dados necessários, como o dado de envio, dado de registo, transportadora responsável pelo envio, o número de caixas, o número de paletes, o cais, e outras informações pertinentes.

Quando todos os dados estão preenchidos corretamente no sistema, o próximo passo é registar e imprimir os documentos relacionados com a expedição. Após a impressão, faz-se a triagem dos documentos, organizando-os de acordo com a guia original, duplicado e triplicado. Estes documentos são, então, anexados ao processo para garantir que todas as informações sejam corretamente registradas e acompanhadas.

O último passo envolve a adição da etiqueta de paleta, que contém as informações de envio e facilita a identificação do produto durante o transporte. Essa etiqueta é fundamental para garantir que o publicitário seja enviado de forma segura e sem falhas.

Este processo é crucial para garantir a expedição correta e eficiente dos publicitários, contribuindo para a organização e a qualidade no atendimento ao cliente.

12.5. Implementação de Power BI para Análise Logística

No decorrer do trabalho, foi identificada a necessidade de uma solução que permitisse uma análise mais eficiente e estruturada dos processos logísticos. A empresa não utilizava nenhuma ferramenta específica para consolidar e interpretar dados logísticos de forma integrada, o que limitava a capacidade de monitorização, identificação de padrões e otimização de processos.

Perante esta situação, desenvolvi um Power BI de Logística, uma ferramenta interativa e dinâmica que permite visualizar e analisar informações essenciais para a gestão logística. O objetivo desta

implementação foi proporcionar maior visibilidade operacional, facilitando a tomada de decisões estratégicas com base em dados concretos e atualizados.

O Power BI criado contempla diversas vertentes fundamentais para o desempenho logístico, tais como:

Gestão de Entregas – Permite monitorizar o estado das encomendas em tempo real, analisando tempos de processamento, cumprimento de prazos e eventuais atrasos nas entregas. Com esta análise, torna-se possível antecipar problemas e melhorar a fiabilidade do serviço.

Desempenho dos Fornecedores – Avalia a eficiência dos fornecedores através de métricas como taxas de atraso, qualidade dos produtos entregues e cumprimento de contratos, ajudando a identificar parceiros mais fiáveis e oportunidades de melhoria na cadeia de abastecimento.

Análise de Custos e Transportes – Proporciona uma visão detalhada dos custos logísticos, permitindo identificar oportunidades de optimização financeira, reduzir despesas desnecessárias e encontrar soluções de transporte mais eficientes.

Gestão de Stocks – Monitoriza os níveis de stock de forma dinâmica, identificando padrões de consumo, produtos críticos e necessidades de reposição. Esta análise contribui para uma gestão mais equilibrada dos armazéns, evitando tanto excessos como ruturas de stock.

Com esta implementação, espera-se que a equipa passe a ter acesso a uma ferramenta que agrega dados de forma visual e intuitiva, facilitando a identificação de ineficiências operacionais e promovendo a optimização contínua dos processos logísticos. O Power BI permite ainda a personalização de relatórios e dashboards conforme as necessidades da empresa, possibilitando uma gestão mais ágil e fundamentada em dados precisos.

Esta iniciativa representa um passo importante na transformação digital da logística da empresa, permitindo não apenas uma melhor organização interna, mas também um aumento na produtividade e eficiência dos processos logísticos.



Figura 42 - Power BI Logística

13. Conclusão

Durante o estágio realizado na empresa Ezpeleta, foi-me proposto acompanhar o processo de implementação e otimização do sistema Fastprocess, com o objetivo de identificar falhas nos processos logísticos e sugerir melhorias que contribuam para aumentar a eficiência e a precisão das operações de armazém. A implementação de um novo sistema de gestão é, sem dúvida, um processo desafiante. Exige não só a adaptação de novas tecnologias, mas também uma mudança na forma como os colaboradores interagem com o sistema, ajustando-se às suas funcionalidades e superando as dificuldades do dia a dia. Este tipo de processo é sempre complexo, mas extremamente enriquecedor, pois envolve a colaboração de diferentes departamentos e uma constante avaliação e ajustes das soluções implementadas.

Ao longo do estágio, tive a oportunidade de me envolver em diversas atividades que me permitiram obter uma visão mais global da operação da empresa. Para além da análise direta do sistema e da identificação dos problemas, participei ativamente em reuniões com a equipa de IT, o que me proporcionou uma compreensão mais aprofundada dos desafios técnicos enfrentados na integração do sistema. A interação com os colaboradores também foi fundamental, pois pude perceber de perto como as dificuldades no uso do sistema afetam a produtividade no dia a dia. Além disso, fui envolvida na formação dos colaboradores, uma atividade que me permitiu não só ensinar, mas também aprender com as experiências práticas deles, o que foi uma parte muito valiosa do estágio.

Esta experiência foi extremamente importante para o meu desenvolvimento profissional, pois proporcionou-me a oportunidade de aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo da minha formação, mas também me desafiou a desenvolver novas competências, como a resolução de problemas em tempo real e a colaboração em equipa. Para além disso, o estágio permitiu-me compreender melhor o impacto das decisões tecnológicas nas operações de uma empresa e a importância da melhoria contínua para garantir que os processos se mantenham eficientes e competitivos.

Gostaria de aproveitar esta oportunidade para agradecer a todos os colegas da Ezpeleta pela colaboração, pelo apoio e pela paciência demonstrados ao longo do estágio. Foi um prazer trabalhar com uma equipa tão dedicada e comprometida. Acredito que os meus contributos ajudaram a melhorar o sistema e a eficiência operacional, e espero que, de alguma forma, o meu trabalho tenha sido valioso para a empresa.

Em última análise, esta experiência foi um marco importante na minha formação profissional e pessoal. Além de me permitir consolidar os conhecimentos técnicos na área da logística e gestão de sistemas, também me ensinou a importância da adaptação constante e da colaboração interdisciplinar para o sucesso de projetos complexos como a implementação de novos sistemas. Estou agora mais preparada para enfrentar os desafios do mercado de trabalho, e levo comigo valiosas lições que, sem dúvida, farão a diferença na minha carreira futura.

14. Referências Bibliográficas

- Ballou, R. H. (2006). *Business Logistics/Supply Chain Management*. Pearson Education.
- Bowersox, D. J., Closs, D. J., & Cooper, M. B. (2013). *Supply Chain Logistics Management*. McGraw-Hill.
- Christopher, M. (2011). *Logistics & Supply Chain Management*. Financial Times/Prentice Hall.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press.
- Guevara, A. (2012). *Gestão Logística: Teorias, Estratégias e Modelos Práticos*. Editora Atlas.
- La Londe, B. J., & Masters, J. M. (1994). *The Handbook of Logistics and Distribution Management*. Kogan Page.
- Oliveira, J. L., & Rodrigues, P. A. (2009). *Gestão de Sistemas Logísticos*. Editora Escolar.
- Stock, J. R., & Lambert, D. M. (2001). *Strategic Logistics Management*. McGraw-Hill.
- Wild, R. (2012). *Gestão de Inventários e Logística*. Editora Pearson.
- Zhang, D., & Xie, H. (2005). *Warehousing and Distribution Systems: A Logistic Perspective*. Wiley.
- Klaus, P., & Rosemann, M. (2013). *Business Process Management: The SAP Roadmap*. Springer.
- Hammer, M., & Stanton, S. (1999). *The Reengineering Revolution: A Handbook*. Harper Business.
- Van Der Aalst, W. M. P. (2016). *Process Mining: Data Science in Action*. Springer.
- Papazoglou, M. P., & Van Den Heuvel, W. J. (2007). *Business Process Management: A Survey*. *International Journal of Information Management*, 27(4), 294–307.
- Christopher, M. (2016). *Logistics & Supply Chain Management*. Pearson.
- Coyle, J. J., Langley, C. J., Novack, R. A., & Gibson, B. J. (2016). *Supply Chain Management: A Logistics Perspective*. Cengage Learning.
- Ballou, R. H. (2004). *Business Logistics / Supply Chain Management: Planning, Organizing, and Controlling the Supply Chain*. Pearson Education.
- Van Der Aalst, W. M. P., & Van Hee, K. M. (2004). *Workflow Management: Models, Methods, and Systems*. MIT Press.
- Niemann, W. A., & Herselman, M. E. (2013). *Business Process Management Systems: A Survey*. *International Journal of Business and Management Studies*, 5(1), 32-47.
- KLAUS, P.; ROSEMAN, M. *Business Process Management: The SAP Roadmap*. Springer, 2013.
- CHRISTOPHER, M. *Logistics & Supply Chain Management*. Pearson, 2016.

15. Anexos

15.1.1. Introdução

O Programa de Sugestões de Melhoria da Ezpeleta Portugal tem como principal objetivo estimular a participação ativa de todos os colaboradores na identificação e proposição de soluções inovadoras para a melhoria dos processos, produtos e serviços da empresa. Ao fomentar a contribuição de ideias, o programa visa a criação de um ambiente colaborativo onde cada membro da equipa possa contribuir para a evolução e a excelência operacional da organização.

Este regulamento foi desenvolvido para estabelecer as diretrizes claras e objetivas que orientam a submissão, a avaliação e a implementação das sugestões apresentadas. O mesmo define os critérios de participação, as etapas do processo, os papéis dos envolvidos, assim como os mecanismos de reconhecimento e incentivo. A implementação deste programa reflete o compromisso da Ezpeleta Portugal com a melhoria contínua, visando não só o aprimoramento das operações internas, mas também o fortalecimento da cultura organizacional e a valorização do capital humano.

Ao promover um sistema de sugestões estruturado e eficiente, o Programa de Sugestões de Melhoria pretende ser uma ferramenta estratégica que permite à empresa alcançar melhores resultados, otimizando recursos e desenvolvendo soluções criativas que atendam às necessidades da organização.

15.1.2. Objetivos do Programa

O Programa de Sugestões de Melhoria tem como objetivos principais:

Incentivar a contribuição ativa dos colaboradores: Através deste programa, a Ezpeleta Portugal visa criar um ambiente no qual cada colaborador se sinta motivado a apresentar ideias que possam contribuir para a melhoria dos processos, da qualidade dos produtos e dos serviços oferecidos pela empresa.

Aumentar a eficiência e reduzir desperdícios: O programa visa identificar oportunidades de melhoria que levem à otimização de processos, à redução de custos operacionais e ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis, alinhando-se com práticas de melhoria contínua e com a filosofia de gestão lean (Lean Manufacturing).

Criar uma cultura organizacional de valorização das ideias: Com este programa, a Ezpeleta Portugal busca promover uma cultura de inovação e criatividade, onde as sugestões dos colaboradores são reconhecidas e valorizadas, fortalecendo o envolvimento, compromisso e a colaboração entre os diferentes departamentos da organização.

Este conjunto de objetivos contribui diretamente para o desenvolvimento de uma empresa mais competitiva, sustentável e orientada para resultados.

15.1.3. Justificativa

A implementação de um sistema estruturado de sugestões é essencial para o sucesso contínuo da Ezpeleta Portugal, pois facilita a identificação e a implementação de melhorias operacionais que podem ter um impacto direto na eficiência da organização. Este sistema proporciona um canal direto para que os colaboradores compartilhem as suas ideias, aproveitando o conhecimento e a experiência de quem está diretamente envolvido nas operações diárias.

O Programa de Sugestões de Melhoria alinha-se aos princípios do Lean Manufacturing, focando-se na eliminação de desperdícios e na melhoria constante. Em particular, aborda o oitavo desperdício lean, o não aproveitamento da criatividade humana, incentivando todos os colaboradores a utilizarem a sua criatividade para trazer melhorias significativas. Dessa forma, a empresa não só se beneficia da inovação contínua, mas também promove a participação ativa de todos os colaboradores no processo de transformação organizacional.

Além disso, o programa representa uma forma concreta de envolver os colaboradores no processo de tomada de decisão, fortalecendo o seu senso de pertença à empresa e a sua contribuição para o sucesso coletivo. Ao valorizar as sugestões dos colaboradores, a Ezpeleta Portugal cria um ambiente de trabalho mais dinâmico, motivador e colaborativo.

15.1.4. Estrutura do Programa

A gestão do Programa de Sugestões de Melhoria será realizada pelo Departamento de Melhoria Contínua, para garantir o acompanhamento na implementação das sugestões. Este departamento será responsável por coordenar todas as atividades do programa, assegurando que as sugestões sejam devidamente avaliadas e encaminhadas para os departamentos responsáveis pela implementação.

Dentro da estrutura do programa, será designado um Responsável pelo Programa de Sugestões, que atuará como facilitador e coordenador do processo. Este responsável terá a incumbência de receber todas as sugestões apresentadas pelos colaboradores, fazer a triagem inicial das mesmas e encaminhá-las aos respetivos departamentos ou áreas de competência, conforme o tipo e a natureza da sugestão. O responsável também será encarregado de manter uma comunicação constante com os colaboradores, fornecendo feedback sobre a evolução das sugestões e garantindo que os prazos e procedimentos sejam seguidos de forma eficiente.

A estrutura do programa também inclui a colaboração com os departamentos de suporte, que serão consultados conforme a especificidade de cada sugestão. Cada área técnica ou operacional terá a responsabilidade de avaliar a viabilidade das sugestões no contexto dos seus processos e de colaborar com o Departamento de Melhoria Contínua na implementação das soluções propostas.

Essa abordagem colaborativa garante que todas as sugestões sejam analisadas de forma criteriosa e que a implementação das melhorias seja eficaz e alinhada com os objetivos estratégicos da empresa.

15.1.5. Procedimento do Programa de Sugestões

A definição do procedimento do Programa de Sugestões de Melhoria visa aprimorar a eficácia do processo de gestão de sugestões, promovendo um ambiente de participação ativa e contínua. A estruturação deste programa tem como objetivo aumentar a adesão dos colaboradores, assegurando que todas as sugestões recebam a devida atenção, avaliação e implementação, alinhando-se com os objetivos estratégicos da Ezpeleta Portugal.

15.1.5.1. Definição do Procedimento

A estruturação do programa de sugestões é um passo fundamental para garantir uma gestão eficiente e um processo transparente para todos os colaboradores. Este procedimento visa otimizar o processo de submissão, avaliação e implementação das sugestões, garantindo que a participação de todos seja valorizada e que o fluxo de sugestões seja tratado de maneira organizada e eficaz.

Neste contexto, a descrição detalhada do processo, desde a submissão até à implementação, permite garantir clareza em todas as etapas e facilitar a comunicação entre os diversos intervenientes.

15.1.5.2. Regulamento e Abordagem

O regulamento do Programa de Sugestões de Melhoria foi estruturado para promover a clareza e a transparência em todas as fases do processo. Cada um desses capítulos tem um papel crucial na orientação e no entendimento do processo por todos os colaboradores, garantindo que as sugestões sejam geridas de forma eficiente e alinhada aos objetivos da empresa.

A finalidade do programa é definir claramente o propósito da captura e implementação das sugestões de melhoria, assegurando que o objetivo seja sempre a criação de valor dentro da organização. O campo de aplicação delimita os parâmetros em que as sugestões serão analisadas, enquanto as definições esclarecem conceitos importantes para a correta compreensão do programa, como o que constitui uma sugestão válida ou inválida. Por fim, a descrição da sistemática detalha cada fase do processo, fornecendo uma visão completa de como as sugestões serão tratadas desde a submissão até à implementação.

A abordagem adotada no programa segue o princípio “go to gemba”, que visa assegurar que as ideias dos colaboradores sejam ouvidas e devidamente consideradas. Esse conceito enfatiza a importância de se ir até à fonte onde o trabalho acontece, ou seja, os colaboradores envolvidos diretamente no processo, de forma a entender melhor as suas necessidades, desafios e sugestões. Dessa forma, busca-se uma interação mais direta e eficaz, promovendo uma cultura de melhoria contínua e envolvimento ativo dos colaboradores.

Esse regulamento, aliado à abordagem prática “go to gemba”, garantirá que as sugestões sejam analisadas de maneira justa, transparente e eficiente, permitindo que cada colaborador tenha a sua voz ouvida e suas ideias reconhecidas como contribuição importante para o crescimento e aprimoramento da empresa.

15.1.5.3. Definição de uma Workflow e Matriz de Responsabilidades

Para garantir uma execução eficiente do programa, foi definido uma workflow clara, representada por um fluxograma, que detalha as etapas do processo, desde a submissão da sugestão até à implementação final. Além disso, uma matriz de responsabilidades RASIC será utilizada para definir as funções e responsabilidades de cada interveniente, assegurando que todos os envolvidos compreendam seu papel no processo e que a comunicação seja eficaz em todas as fases. O objetivo é que o processo de gestão de sugestões seja claro, eficiente e transparente para todos os colaboradores da Ezpeleta Portugal, criando um ambiente de trabalho mais colaborativo e focado na melhoria contínua.

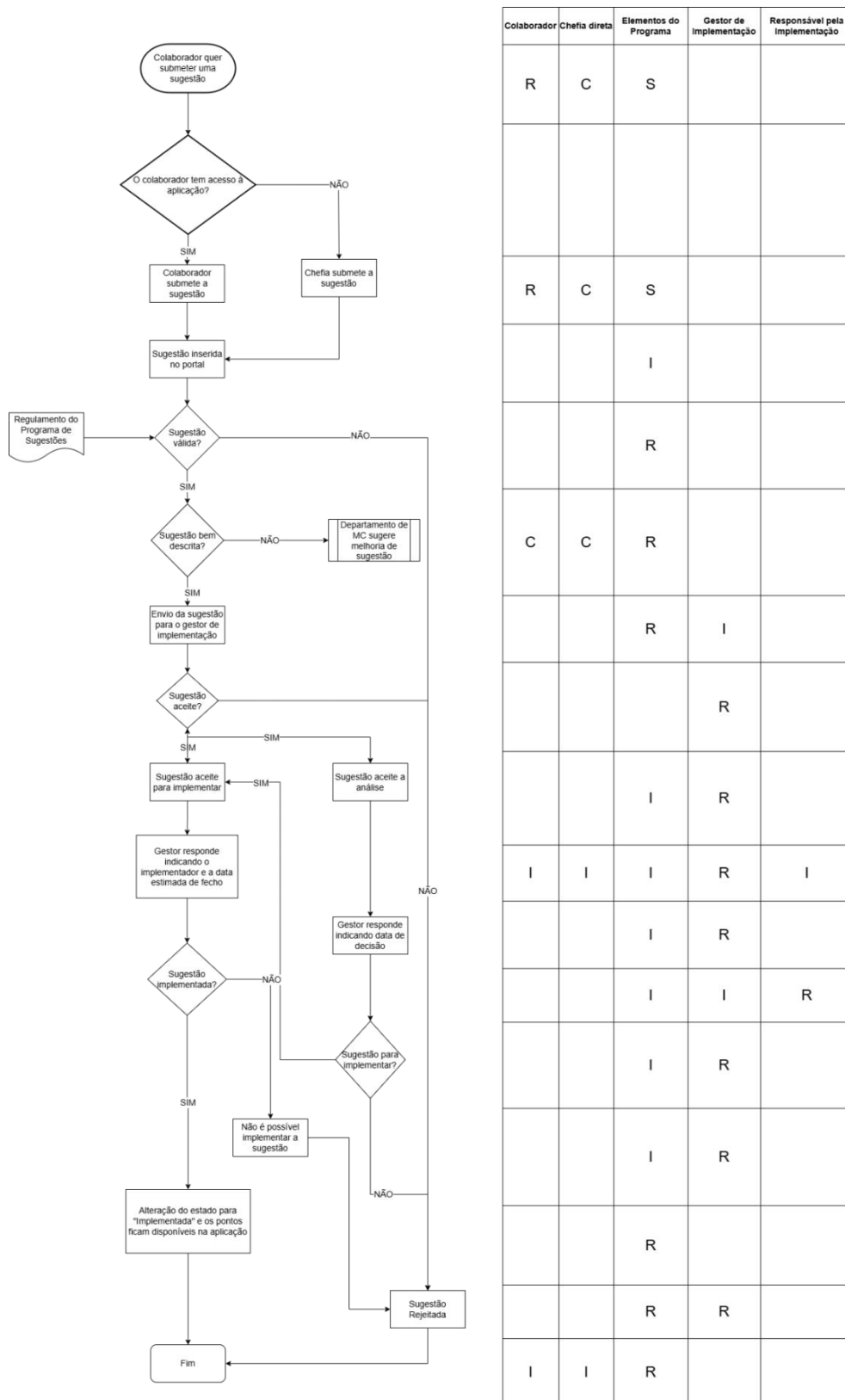


Figura 43: Workflow e RASIC do Programa de Sugestões

Processo do Programa de Sugestões – Descrição do Programa (Workflow)

15.1.5.3.1. Submissão da Sugestão

A primeira fase do programa consiste na submissão da sugestão por parte dos colaboradores. Este processo é o ponto de partida para que as ideias sejam avaliadas e consideradas no contexto de melhoria da empresa.

Existem duas possibilidades nesta etapa:

Colaborador sem acesso à aplicação: Caso o colaborador não tenha acesso direto à plataforma do Programa de Sugestões, a sugestão deverá ser comunicada à chefia direta. Esta, por sua vez, será responsável por efetuar a submissão da sugestão no portal adequado no Programa de Sugestões.

Colaborador com acesso à aplicação: Se o colaborador tiver acesso direto à aplicação, ele poderá submeter a sugestão diretamente no portal do Programa de Sugestões, facilitando o fluxo e a transparência do processo.

Esta etapa inicial garante que todas as sugestões, independentemente do acesso direto dos colaboradores ao sistema, sejam recebidas e iniciem o processo de avaliação.

15.1.5.3.2. Avaliação Inicial da Sugestão

Após a submissão, a sugestão passa pela avaliação inicial, onde é verificada a conformidade com os critérios definidos no regulamento do programa. A avaliação inicial é fundamental para garantir que apenas as sugestões relevantes e viáveis sejam consideradas nas etapas subsequentes do processo.

As possibilidades nesta fase incluem:

Sugestão Inválida: Caso a sugestão não atenda aos critérios do regulamento, será rejeitada e o processo será encerrado nesta fase.

Sugestão Válida: Quando a sugestão está em conformidade com os critérios estabelecidos, ela segue para a fase seguinte de análise.

A avaliação inicial assegura que o programa mantenha o foco nas sugestões que, efetivamente, permitam agregar valor à organização, evitando o processamento de ideias que não se alinham com os objetivos do programa.

15.1.5.3.3. Análise da Qualidade da Descrição

Na sequência da avaliação inicial, as sugestões são avaliadas quanto à qualidade da sua descrição. Esta fase tem como objetivo garantir que a sugestão esteja clara, completa e suficientemente detalhada para permitir uma análise aprofundada da sua viabilidade.

As possibilidades nesta fase são:

Sugestão Mal Descrita: Se a descrição da sugestão for inadequada, o Departamento de Melhoria Contínua intervirá, fornecendo orientações e sugerindo melhorias para que a sugestão se torne viável para análise.

Sugestão Bem Descrita: Caso a sugestão tenha uma descrição adequada e clara, ela será encaminhada ao gestor de implementação para uma análise mais detalhada.

Este passo visa garantir que todas as sugestões sejam apresentadas de maneira precisa e completa, facilitando a avaliação técnica e a análise de viabilidade.

15.1.5.3.4. Avaliação pelo Gestor de Implementação

O gestor de implementação é responsável por avaliar a viabilidade técnica e estratégica das sugestões. Esta fase é crucial para determinar se a sugestão pode ser viabilizada dentro das condições e recursos da empresa.

As possibilidades nesta etapa incluem:

Sugestão Não Aceite: Caso o gestor de implementação considere que a sugestão não é viável ou não se alinhe com os objetivos estratégicos da empresa, a sugestão será rejeitada e o processo será encerrado.

Sugestão Aceite: Se a sugestão for considerada viável, ela avança para a próxima etapa de decisão, onde serão definidos os próximos passos para a sua implementação.

Esta fase assegura que todas as sugestões analisadas tenham um impacto significativo e positivo para a organização, considerando os recursos e prioridades da empresa.

15.1.5.3.5. Decisão de Implementação

Após a aceitação preliminar da sugestão, o gestor de implementação decide se a sugestão será aceite para implementação imediata ou se a mesma passará por uma análise adicional.

As possibilidades nesta etapa incluem:

Sugestão Aceite para Implementação: Se a sugestão for considerada pronta para ser implementada, o gestor define a pessoa responsável pela execução e estabelece uma data estimada para o encerramento do processo de implementação.

Sugestão Aceite para Análise: Caso a sugestão precise de uma análise mais aprofundada, o gestor estabelece uma data limite para a tomada de decisão final sobre a sua implementação.

Este passo garante que as sugestões sejam tratadas com a devida atenção e que todas as possibilidades sejam exploradas antes da implementação.

15.1.5.3.6. Acompanhamento Pós-Análise

Quando a sugestão é aceite para análise, o acompanhamento contínuo é necessário para garantir que as decisões tomadas sejam eficazes e que a implementação seja viável dentro do prazo estabelecido.

As possibilidades nesta fase incluem:

Sugestão Não Implementada: Se a análise final indicar que a sugestão não pode ser implementada, ela será rejeitada e o processo será encerrado.

Sugestão Aprovada para Implementação: Se a sugestão for aprovada para implementação, o gestor designará a pessoa responsável e estabelecerá uma data para o encerramento do processo de implementação.

Esta etapa assegura que todas as sugestões passam por uma análise crítica antes de serem rejeitadas ou aprovadas para implementação, garantindo que o processo de melhoria seja o mais eficiente possível.

15.1.5.3.7. Implementação e Finalização

A fase final do processo envolve a implementação efetiva da sugestão. Esta etapa é crucial para a conclusão do ciclo do programa de sugestões.

As possibilidades nesta fase incluem:

Sugestão Não Implementada: Caso a sugestão não possa ser implementada, o processo será finalizado e a sugestão será rejeitada.

Sugestão Implementada: Quando a implementação for concluída com sucesso, a sugestão será marcada como "Implementada" no sistema, e os pontos correspondentes serão atribuídos ao colaborador responsável pela sugestão, encerrando assim o processo.

A implementação e finalização garantem que as sugestões que passaram por todo o processo de avaliação sejam efetivamente concretizadas, culminando numa melhoria tangível dentro da empresa.

Este processo assegura uma avaliação criteriosa e estruturada das sugestões submetidas, promovendo a melhoria contínua e o envolvimento dos colaboradores na otimização dos processos da empresa.

Processo do Programa de Sugestões – Matriz RASIC

A Matriz RASIC (R - Responsável, A - Aprova, S - Suporta, I - Informa, C - Cooperar) é uma ferramenta essencial para a gestão de responsabilidades e funções em projetos, especialmente em processos estruturados como o programa de sugestões. A aplicação desta matriz permite uma organização clara e eficiente, para assegurar que cada participante do processo saiba exatamente o seu papel em cada etapa.

No contexto do programa de sugestões, a matriz é aplicada desde a fase inicial, onde o colaborador decide submeter uma sugestão. Neste momento, o colaborador é o responsável pela ação, enquanto a chefia direta coopera, e os elementos do programa oferecem suporte. Quando a sugestão é oficialmente submetida, tanto pelo colaborador quanto pela chefia, a estrutura de responsabilidades permanece a mesma: o colaborador é o responsável, a chefia coopera e os elementos do programa continuam a prestar suporte. Assim que a sugestão é inserida no portal, o papel dos elementos do programa é informar, garantindo que todos os envolvidos estejam cientes do progresso.

Na fase de avaliação da validade da sugestão, os elementos do programa assumem a responsabilidade de confirmar a conformidade com o regulamento. Caso a sugestão não esteja bem descrita, o colaborador e a chefia direta colaboram para melhorar a descrição, enquanto os elementos do programa são responsáveis por sugerir melhorias. Esse trabalho conjunto visa garantir que a sugestão se torne válida.

Quando a sugestão é enviada ao gestor de implementação, os elementos do programa são responsáveis por esta etapa, e o gestor é informado. A decisão de aceitar ou não a sugestão cabe ao gestor de implementação, que é o responsável por este processo. Se a sugestão for aceita para implementação ou análise, o gestor de implementação continua como responsável, enquanto os elementos do programa devem ser mantidos informados durante todo o processo.

No decorrer do projeto, quando o gestor de implementação define o implementador e a data estimada de fecho, todos os envolvidos, incluindo o colaborador, a chefia direta, os elementos do

programa e o responsável pela implementação, são mantidos informados, enquanto o gestor de implementação mantém a responsabilidade pelo andamento.

A etapa de implementação da sugestão envolve tanto os elementos do programa quanto o gestor de implementação como informados, com o responsável pela implementação assumindo a responsabilidade direta. Caso a implementação não seja possível, o gestor de implementação informa os elementos do programa sobre a decisão.

Por fim, ao alterar o estado da sugestão para "Implementada" e disponibilizar os pontos na aplicação, os elementos do programa são responsáveis por essa atualização. Em caso de rejeição da sugestão, tanto os elementos do programa quanto o gestor de implementação partilham a responsabilidade. Na fase de conclusão, os elementos do programa são responsáveis por gerir o encerramento do processo, enquanto o colaborador e a chefia direta são informados do desfecho.

A utilização da Matriz RASIC no programa de sugestões destaca a importância de se definir claramente as funções de cada um nos processos produtivos. Esta clareza promove a eficiência, evita ambiguidades e garante que todas as partes envolvidas compreendam as suas responsabilidades, contribuindo para o sucesso do programa e a implementação eficaz de melhorias.

15.1.6. Processamento das Sugestões

O processamento das sugestões no Programa de Sugestões de Melhoria é uma etapa essencial que garante o fluxo adequado desde a submissão até à implementação das propostas. Este processo envolve diferentes tipos de intervenientes, classificados como intervenientes diretos e intervenientes indiretos, cada um desempenhando papéis cruciais para o sucesso do programa. A divisão clara de responsabilidades entre esses grupos assegura uma gestão eficiente e transparente das sugestões submetidas pelos colaboradores.

15.1.6.1. Intervenientes Diretos

Os intervenientes diretos são aqueles que participam ativamente no programa, desempenhando funções operacionais e decisórias ao longo do processo de sugestões. As suas responsabilidades são fundamentais para a identificação, avaliação e implementação das ideias de melhoria, garantindo que as propostas sejam tratadas com o devido rigor e atenção.

Colaborador: O colaborador é a fonte inicial das sugestões de melhoria, identificando oportunidades de otimização nos processos existentes. Cabe a ele descrever o estado atual, a situação proposta e os benefícios esperados com a implementação da sugestão.

Chefia Direta: A chefia direta atua como orientadora, apoiando o colaborador na elaboração da proposta. Além disso, quando o colaborador não tem acesso direto ao sistema, a chefia é responsável por inserir a sugestão no portal e informar o colaborador sobre qualquer alteração no estado da sugestão.

Elementos do Programa de Sugestões: Estes são os responsáveis por gerir o programa, fornecendo suporte e formação aos utilizadores, além de monitorar as sugestões e garantir a sua visibilidade e acompanhamento. A sua presença no chão de fábrica, conforme a abordagem **“go to gemba”**, assegura um envolvimento direto com os processos produtivos. Inicialmente, apenas um elemento integrará a equipa do programa de sugestões, contudo, poderá haver a inclusão de mais membros no futuro.

Gestor da Implementação: O gestor da implementação, geralmente o Chefe de Secção/Área onde a sugestão será implementada, avalia a viabilidade das sugestões e decide sobre seu estado. Ele é a ligação entre a ideia proposta e sua potencial aplicação no ambiente de trabalho.

Responsável pela Implementação: Este interveniente é encarregado de executar a proposta de melhoria aprovada, reportando o progresso e a conclusão ao Gestor da Implementação.

15.1.6.2. Intervenientes Indiretos

Os intervenientes indiretos desempenham papéis de suporte e supervisão no programa, fornecendo a estrutura e os recursos necessários para que as sugestões sejam avaliadas e implementadas com sucesso.

Coordenador do Programa de Sugestões: O coordenador é responsável por reportar dados estatísticos à Chefia de Departamento e à Administração, além de oferecer suporte contínuo aos elementos do programa, sendo o principal responsável pelo funcionamento do programa. O coordenador de área supervisiona e delega os processos relacionados às sugestões de melhoria em cada setor, garantindo que todas as propostas recebam a devida atenção.

Chefias de Secção: As chefias de secção dão suporte ao Gestor de Implementação nas atividades relacionadas às suas áreas específicas, assegurando que os recursos e informações necessários estejam disponíveis.

Direção: A direção desempenha um papel fundamental na promoção e suporte estratégico do programa, incentivando uma cultura organizacional voltada para a melhoria contínua.

“Loja Ezpeleta”: A loja é responsável pela gestão dos pontos acumulados pelos colaboradores através das sugestões aprovadas, permitindo que estes pontos sejam trocados por produtos disponíveis no catálogo.

Este tópico detalha o papel de cada interveniente no Programa de Sugestões de Melhoria, garantindo que todos compreendam as suas responsabilidades e a importância da sua contribuição para o sucesso do programa e o crescimento contínuo da organização.

15.1.7. Tipos de Sugestões

O Programa de Sugestões de Melhoria da Ezpeleta Portugal visa incentivar a participação ativa de todos os colaboradores na identificação de oportunidades de aprimoramento dentro da organização. Para garantir a eficácia e a relevância das sugestões submetidas, é fundamental que estas atendam a critérios específicos quanto à sua validade. Este tópico aborda os diferentes tipos de sugestões, esclarecendo o que constitui uma sugestão válida, os casos em que a sugestão será considerada inválida e situações em que, apesar de uma sugestão ser inicialmente válida, poderá ser sujeita a ajustes para que atenda plenamente aos requisitos estabelecidos. O objetivo é criar um processo claro e eficiente para a submissão, análise e implementação de sugestões, permitindo que todas as propostas sejam devidamente avaliadas de forma justa e construtiva.

15.1.7.1. Critérios para Sugestões Válidas

Para uma sugestão ser considerada válida, ela deve cumprir os seguintes critérios:

15.1.7.1.1. Alinhamento com os Objetivos da Empresa

A sugestão deve estar alinhada com os objetivos estratégicos e operacionais da empresa, como melhorar a eficiência, reduzir custos, aumentar a segurança, ou melhorar a qualidade.

15.1.7.1.2. Clareza e Detalhe

A sugestão deve ser bem descrita, incluindo detalhes claros sobre o problema identificado e a solução proposta. Deve conter informações suficientes para que o impacto, os recursos necessários e o retorno esperado possam ser avaliados.

15.1.7.1.3. Viabilidade Prática

A sugestão deve ser viável, considerando os recursos financeiros, humanos e tecnológicos disponíveis. Deve ser possível implementá-la sem causar perturbações significativas aos processos existentes.

15.1.7.1.4. Benefícios Tangíveis ou Intangíveis

A sugestão deve demonstrar benefícios claros para a empresa, como aumento da produtividade, redução de custos, melhorias em segurança, ou aumento da satisfação do cliente. O impacto positivo deve ser mensurável ou percebido de forma clara.

15.1.7.2. Critérios para Sugestões Válidas, mas Sujeitas a Análise

Uma sugestão pode ser considerada válida, mas sujeita a análise, se cumprir os seguintes critérios:

15.1.7.2.1. Necessidade de Informações Adicionais

A sugestão pode ser válida, mas requer informações ou detalhes adicionais para avaliar plenamente sua viabilidade e impacto. Faltam aspectos técnicos, financeiros ou operacionais necessários para uma avaliação completa.

15.1.7.2.2. Necessidade de Ajustes ou Melhorias

A sugestão é válida em princípio, mas a descrição ou a proposta pode precisar de ajustes para estar em conformidade com os padrões ou requisitos da empresa. Pode ser necessário reavaliar alguns aspectos da proposta para garantir que seja prática e eficaz.

15.1.7.2.3. Avaliação de Impacto e Recursos

A sugestão pode envolver um impacto significativo ou uso de recursos que requer uma análise mais detalhada antes da decisão final. A análise adicional pode incluir uma avaliação de custos, riscos, ou impacto sobre outros processos ou departamentos.

10.7.7.2.4. Alinhamento com Prioridades Estratégicas

A sugestão pode ser válida, mas é necessário que seja avaliada em termos de prioridade comparativamente com outras iniciativas em análise ou planeadas. Pode ser necessário determinar se a sugestão deve ser implementada no momento ou adiada para uma fase posterior. Estes critérios

garantem que todas as sugestões sejam consideradas de forma justa e criteriosa, promovendo a melhoria contínua e a inovação dentro da empresa.

Nestes casos:

Revisão Necessária: O gestor pode identificar que a sugestão necessita de ajustes ou informações adicionais para ser plenamente avaliada.

Feedback ao Colaborador: O gestor reenvia a sugestão ao colaborador, indicando claramente os motivos que impedem a validação imediata e as alterações ou informações adicionais necessárias.

15.1.7.3. Sugestões Inválidas

15.1.7.3.1. Desalinhamento com os Objetivos da Empresa

A sugestão não contribui para os objetivos estratégicos ou operacionais da empresa. Não se enquadra nas áreas prioritárias de melhoria, como eficiência, qualidade ou segurança.

15.1.7.3.2. Falta de Viabilidade

Recursos Insuficientes: A implementação da sugestão requer recursos financeiros, humanos ou tecnológicos que não estão disponíveis.

Complexidade Excessiva: A sugestão envolve mudanças muito complexas ou disruptivas que não são viáveis de implementar no momento.

15.1.7.3.3. Benefício Limitado ou Inexistente

A sugestão não apresenta benefícios claros ou mensuráveis para a empresa, como redução de custos, aumento de eficiência, ou melhoria de segurança. Propostas que não demonstram um retorno tangível ou intangível significativo.

15.1.7.3.4. Duplicidade

A sugestão já foi submetida anteriormente e rejeitada, ou está atualmente em análise. Propostas redundantes que não oferecem novas soluções ou melhorias em relação a sugestões já existentes.

15.1.7.3.5. Falta de Clareza ou Descrição Incompleta

A sugestão está mal descrita, sem informações suficientes para avaliar sua viabilidade ou impacto. Falta de detalhes sobre o problema identificado ou a solução proposta.

15.1.7.3.6. Irrelevância

A sugestão não é aplicável ao contexto da empresa, seja por estar fora do intuito operacional ou por não se relacionar com os processos internos. Propostas que não se aplicam ao ambiente de trabalho ou não têm impacto sobre os processos da empresa.

15.1.7.3.7. Não Conformidade com o Regulamento do Programa de Sugestões

A sugestão não atende aos critérios estabelecidos no regulamento, como propostas não relacionadas ao âmbito profissional ou que violam políticas internas. Estes motivos ajudam a

assegurar que o processo de seleção de sugestões seja justo e que apenas propostas viáveis e alinhadas com os objetivos da empresa sejam consideradas para implementação.

Ao adotar estes critérios, o processo de avaliação assegura que todas as sugestões sejam analisadas de forma justa e criteriosa, incentivando a participação contínua dos colaboradores no Programa de Sugestões.

15.1.8. Estados das Sugestões

Todas as sugestões submetidas ao Programa de Sugestões de Melhoria serão categorizadas em diferentes estados durante o seu ciclo de vida. Estes estados têm como objetivo proporcionar transparência e clareza aos colaboradores sobre o progresso das suas sugestões. Os estados possíveis são descritos abaixo:

15.1.8.1. Emitida

Sugestão que foi submetida no canal do Programa de Sugestões de Melhoria pelo colaborador ou pela chefia direta.

15.1.8.2. Por processar

Sugestão que já se encontra no portal do Programa de Sugestões, mas que ainda não foi analisada pelo Responsável do programa.

15.1.8.3. Inválida

Sugestão que não cumpre com os requisitos do Regulamento do Programa de Sugestões.

15.1.8.4. Aguardar Análise

Após o envio, a sugestão será colocada no estado "A Aguardar Análise". Neste estado, a sugestão será avaliada pelo comité responsável para verificar a sua viabilidade e o seu alinhamento com os objetivos da empresa.

15.1.8.5. A Aguardar Implementação

Caso a sugestão seja aprovada e considerada viável, será alterada para o estado "A Aguardar Implementação". Neste estado, serão planeadas as ações necessárias para a execução da sugestão.

15.1.8.6. A Aguardar Resposta

Algumas sugestões podem requerer informações adicionais ou esclarecimentos antes de avançarem. Nesses casos, a sugestão será classificada como "A Aguardar Resposta", e o colaborador será contactado para fornecer as informações necessárias.

15.1.8.7. Implementada

Quando uma sugestão é completamente executada, ela será designada como "Implementada". Este estado indica que a sugestão foi implementada com sucesso e está em funcionamento dentro da empresa.

15.1.8.8. Rejeitada

As sugestões que não forem consideradas viáveis ou não se alinharem com os objetivos estratégicos da empresa serão classificadas como "Rejeitada". O colaborador que submeteu a sugestão será informado sobre os motivos que levaram à rejeição.

Cada estado será monitorizado e atualizado conforme o progresso da sugestão, garantindo que os colaboradores estejam sempre informados sobre o status das mesmas.

15.1.9. Áreas de Impacto das Sugestões

As sugestões de melhoria submetidas ao Programa podem afetar diferentes áreas dentro da organização. Para assegurar uma avaliação estruturada e eficaz, as sugestões serão categorizadas numa ou mais das seguintes áreas de impacto, de acordo com os critérios definidos abaixo:

15.1.9.1. Qualidade

Sugestões que contribuem para a melhoria da qualidade dos produtos ou serviços. Critérios incluem a redução de defeitos, melhoria na conformidade com os padrões de qualidade, ou aumento da satisfação do cliente.

15.1.9.2. Custo

Sugestões que resultam em economias financeiras ou reduções de custo operacional. Exemplos incluem a diminuição do desperdício de materiais, otimização de processos produtivos, ou redução de despesas gerais.

15.1.9.3. Entrega

Sugestões que melhoram a eficiência e a pontualidade nas entregas de produtos ou serviços. Critérios incluem a redução de atrasos, aumento da capacidade produtiva, ou melhorias na gestão de stock e logística.

15.1.9.4. Pessoas

Sugestões que têm impacto positivo nos colaboradores da empresa. Incluem-se melhorias na comunicação interna, desenvolvimento de competências, satisfação no trabalho, ou promoção de um ambiente de trabalho mais inclusivo e colaborativo.

15.1.9.5. Saúde e Segurança

Sugestões que promovam a saúde e segurança no ambiente de trabalho. Critérios incluem a redução de riscos de acidentes, melhoria nas condições de trabalho, ou iniciativas que assegurem o bem-estar físico e mental dos colaboradores.

15.1.9.6. Ergonomia

Sugestões que visam melhorar a ergonomia no local de trabalho. Exemplos incluem a adaptação de postos de trabalho para reduzir o esforço físico, melhoria na disposição dos equipamentos, ou introdução de ferramentas que promovam uma postura adequada.

Cada sugestão será avaliada com base nestes critérios para assegurar que o seu impacto positivo seja maximizado dentro da organização. A categorização correta permitirá um acompanhamento mais eficaz e a implementação de medidas que beneficiem as áreas mais relevantes.

15.1.10. Tempo de Resposta

O feedback sobre o estado das sugestões será fornecido em prazos definidos, garantindo uma comunicação eficiente e transparente com os colaboradores. Os prazos serão estabelecidos consoante os diferentes intervenientes no processo, garantindo que cada etapa seja concluída dentro de um período razoável. Para cada interveniente, serão determinados prazos específicos que orientem o tempo necessário para a avaliação, análise e implementação das sugestões, assegurando que o processo seja conduzido de forma ágil e eficaz. Os prazos para o feedback e as etapas do processo de sugestões podem variar dependendo da complexidade da sugestão e da estrutura da empresa.

15.1.10.1. Submissão da Sugestão

Confirmação de Recebimento: Dentro de 1-2 dias úteis após a submissão da sugestão no portal.

15.1.10.2. Avaliação Inicial da Validade

Avaliação de Conformidade com o Regulamento: 3-5 dias úteis para determinar se a sugestão é válida ou inválida.

15.1.10.3. Análise da Descrição

Avaliação da Qualidade da Descrição: 5-7 dias úteis para verificar se a sugestão está bem descrita e, se necessário, solicitar ajustes ou informações adicionais ao colaborador.

15.1.10.4. Avaliação pelo Gestor de Implementação

Decisão Inicial pelo Gestor: 7-10 dias úteis para o gestor avaliar a viabilidade da sugestão e decidir se será aceite ou rejeitada.

15.1.10.5. Decisão de Implementação

Análise Detalhada e Decisão Final: Para sugestões aceites para análise, um prazo de 10-15 dias úteis para uma decisão final sobre a implementação.

15.1.10.6. Acompanhamento e Implementação

Definição do Plano de Implementação: 5-10 dias úteis após a decisão final para definir o responsável e a data de implementação.

Feedback Durante a Implementação: Atualizações periódicas, como a cada 15-30 dias úteis, dependendo da complexidade da implementação.

15.1.10.7. Conclusão e Feedback Final

Confirmação de Implementação: Até 5 dias úteis após a implementação para atualizar o estado da sugestão e informar o colaborador.

Pontos e Reconhecimento: Disponibilização de pontos no sistema até 5 dias úteis após a conclusão da implementação.

Esses prazos podem ser ajustados com base nas necessidades e capacidades da empresa, garantindo que o processo seja eficiente e que o feedback seja dado de forma oportuna.

15.1.11. Reconhecimento e Incentivos

O Programa de Sugestões de Melhoria visa estimular a participação ativa dos colaboradores no aprimoramento contínuo da empresa. Para valorizar as contribuições, o programa oferece um sistema estruturado de reconhecimento e incentivos, que busca recompensar as sugestões implementadas e promover uma cultura de inovação e colaboração. A seguir, são detalhados os mecanismos de reconhecimento, que incluem a atribuição de pontos, certificados, e a divulgação das melhores sugestões do mês, incentivando assim o envolvimento de todos os colaboradores.

15.1.11.1. Atribuição de Pontos

Todos os colaboradores que submetam sugestões avaliadas como “válidas” receberão um voucher de 25 pontos. Os pontos poderão ser utilizados na “Loja Ezpeleta”, em qualquer produto disponível na mesma.

15.1.11.2. Certificado de Implementação

Além dos pontos, os colaboradores receberão um Certificado de Implementação de Sugestão, como reconhecimento formal pela contribuição para a melhoria contínua da empresa.

15.1.11.3. Promoção Mensal

TOP 3 Sugestões do Mês: Mensalmente, será partilhado o ranking das três melhores sugestões, como forma de incentivo e reconhecimento público. Este ranking será divulgado internamente para motivar os colaboradores para continuarem a contribuir com ideias inovadoras e relevantes.

15.1.11.4. Fomento da Criatividade e Melhoria Contínua

O programa tem como objetivo principal promover e manter o espírito de criatividade e melhoria contínua entre todos os colaboradores. O reconhecimento das sugestões busca reforçar o compromisso e a participação ativa na otimização dos processos produtivos, ergonomia e nas condições das instalações da organização.

Este sistema de reconhecimento visa não apenas recompensar os colaboradores, mas também criar um ambiente propício à inovação e ao desenvolvimento constante dentro da empresa.

15.1.12. Conclusão

A Ezpeleta Portugal reafirma, por meio deste regulamento, o seu compromisso sólido com a melhoria contínua e com o fortalecimento da sua cultura de inovação.

O Programa de Sugestões de Melhoria é uma ferramenta essencial para fomentar o envolvimento dos colaboradores em práticas de Melhoria Contínua que resultem na identificação e implementação de soluções que promovam a eficiência, a qualidade e a evolução constante dos processos internos, produtos e ambientes de trabalho.

A participação ativa de todos os colaboradores é um elemento crucial para o sucesso da organização, pois permite não apenas o aperfeiçoamento dos processos, mas também contribui para a criação de um ambiente de trabalho colaborativo, dinâmico e motivador. Acreditamos que cada sugestão, seja ela de elevado ou reduzido impacto, pode resultar em melhorias significativas, refletindo diretamente no desenvolvimento da Ezpeleta Portugal.

Por isso, encorajamos todos os colaboradores a utilizarem este programa como uma plataforma para compartilhar as suas ideias, sugerir inovações e contribuir de forma proativa para o aprimoramento contínuo da empresa. A valorização de sugestões, o reconhecimento das contribuições individuais e o incentivo à criatividade são pilares que sustentam a visão da Ezpeleta Portugal para um futuro mais eficiente e sustentável.

Em última análise, o sucesso deste programa depende da colaboração de todos, sendo a melhoria contínua um esforço coletivo que fortalece a organização como um todo. Reiteramos o nosso compromisso em ouvir e reconhecer as sugestões dos nossos colaboradores, com o objetivo de alcançar, juntos, um ambiente de trabalho cada vez mais inovador e eficiente.



Figura 44 - Logótipo do Programa de Sugestões

