O USO DO PENTAHO DATA INTEGRATION COMO FERRAMENTA DE MELHORIA DA LIBERAÇÃO DE PEDIDOS EM UMA DISTRIBUIDORA NACIONAL DE SORVETES

José Diogo de Araújo Gonçalves de Brito
Universidade Veiga de Almeida - UVA
josediogoeng@gmail.com

Fabricio da Costa Dias
Universidade Veiga de Almeida - UVA
fabricio.dias@uva.br

Daiane Rodrigues dos Santos
UERJ e Universidade Veiga de Almeida - UVA
daianesantoseco@gmail.com

Marcone Freitas dos Santos
Universidade Estácio de Sá – UNESA
marconefreis11@gmail.com

RESUMO

O objetivo principal deste trabalho é contribuir com a implementação de um ciclo de melhoria contínua nas etapas que envolvem o tratamento de pedidos da distribuidora nacional de sorvetes "*Postre Helado*", criando um fluxo com etapas bem definidas para entendimento de todas as pessoas envolvidas no processo. Para desenvolvimento deste trabalho, foi necessário a implantação do software de tratamento de dados chamado *Pentaho Data Integration* (PDI), sendo este guiado pela aplicação do ciclo PDCA. A distribuidora de sorvetes denominada no estudo como "*Postre Helado*" tem abrangência nacional e a sua distribuição de produtos ocorre por meio de depósitos, espalhados estrategicamente por todos os estados do país, com capacidade de locação que variam de 200 a 2500 posições de paletes. As liberações de pedidos são centralizadas na sede da empresa, que fica localizada em um estado na região sudeste do Brasil, a responsabilidade das verificações inerentes ao processo de liberação das ordens em carteira compete ao do setor de atendimento ao cliente, que realiza todas as validações após as ordens serem recepcionadas pelo sistema da distribuidora. o estudo utilizou-se de ferramentas e métodos para tornar possível a sistematização de procedimentos, estimulando continuamente o exercício de melhoria contínua no serviço ao cliente. Foi estruturado um mapeamento a fim de identificar as etapas que eram críticas para a liberação de pedidos, diagnosticar a situação atual a qual se encontrava a situação, identificar os problemas, entender quais eram as prioridades e a sequência ideal de verificações, elaborar um plano de ação para correção das causas e reavaliar os resultados frente as finalidades estabelecidas, assim como implementar um modelo padrão de execução dessas atividades. O desdobramento do estudo foi baseado fundamentalmente em pesquisa bibliográfica com documentos científicos que tratam sobre a temática de qualidade de processos, assim como em pesquisa documental com análises de informações coletadas através de indicadores de desempenho da empresa foco do trabalho. Dessa forma, possibilitou-se identificar as etapas que geravam mais desvios no processo de liberação de pedidos, possibilitando discutir os caminhos para a solução dos problemas e a realização de melhorias. este estudo contribuiu na investigação, análise e priorização das condições que exercem maior influência no processo de liberação de pedidos da distribuidora "*Postre Helado*", pois o software Pentaho Data Integration apoiado pelo método PDCA, permitiu ordenar as verificações lógicas quanto às variáveis que geram maior influência no processo de liberação de pedidos.

PALAVRAS-CHAVE. Melhoria Contínua. Processo de Negócio. Pentaho Data Integration.