

ANEXO B – RELATÓRIO A3 – OTIMIZAÇÃO DO TEMPO DE ESPERA EM FILA DE ATENDIMENTO

Título/Tema: Otimização do tempo de espera em fila de atendimento - Agência Piloto

Autor : Alex Fabiano de Souza

Data:

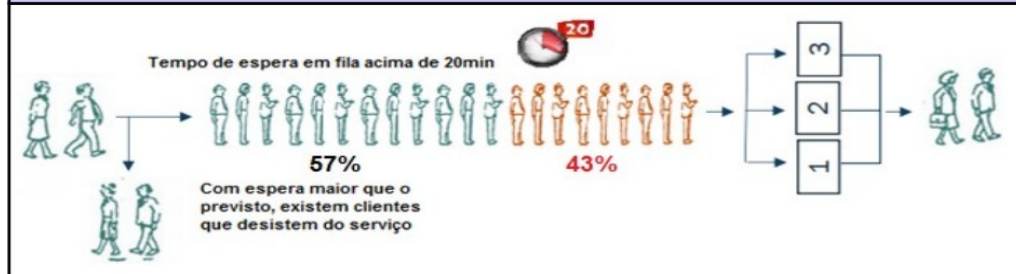
06/12/2021

1. Contexto: HISTÓRICO

A unidade possui histórico de não atingimento dos 80% de atendimento a clientes no tempo estipulado para estabelecimentos comerciais, de até 20 minutos. Este fato gera insatisfação e baixa das vendas (% atendimento no prazo - Mai a Out 2021)



2. Estado Atual:



3. Objetivo:



4. Identificação de causas potenciais:

DIAGRAMA DE ISHIKAWA

MATERIAIS: Falta de materiais nos caixas

MÃO DE OBRA/PESSOAS: Falta de conscientização da equipe

MÁQUINA/EQUIPAMENTO: Falhas do sistema de controle de filas

MEIO AMBIENTE: Variação alta de fluxo de clientes

MEDIDA: Retrabalho no caixa

MÉTODO: Falta de conscientização da equipe

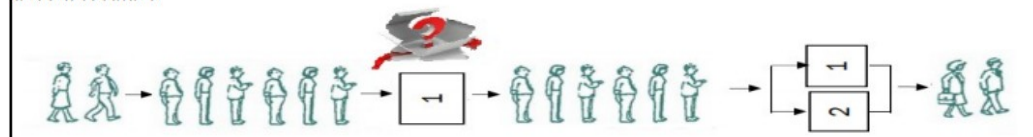
Demora no atendimento à clientes

DIAGRAMA DE PARETO

Causa	% Acumulado
Variação alta de fluxo de clientes	37%
Falta de materiais nos caixas	69%
Falha do sistema	83%
Retrabalho no caixa	92%
Falta de conscientização da equipe	100%

5. Contramedidas:

- Controlar o intervalo de almoço de modo que no horário de pico os guichês não fiquem tão desfalcados.
- Disponibilizar um guichê para a realização de serviços a faturar e entrega interna.
- Realizar pré atendimento nos momentos de maior fluxo.
- Manutenção ou troca do equipamento de controle de filas.
- Acompanhamento no gerenciamento da fila
- Solicitar materiais e produtos nas datas indicadas e, caso a pauta não seja atendida, verificar apoio com a área superior para possíveis remanejamentos.
- Aplicar treinamento no local de trabalho para conscientização da equipe sobre absenteísmo, focando no quanto cada funcionário é importante para o ambiente de trabalho.



6. Plano de implementação e acompanhamento

O que? (What?)	Quem? (Who?)	Quando? (When?)	Onde? (Where?)	Quanto? (How?)	Estado
Implantação do pré atendimento e Gerenciamento de fila	Geraldo	10/11/2021	Ag Piloto	R\$ 0,00	Concluído
Implantação de Guichê a faturar e entrega interna	Geraldo	10/11/2021	Ag Piloto	R\$ 0,00	Concluído
Revisão da escala de almoço	Geraldo	10/11/2021	Ag Piloto	R\$ 0,00	Concluído
Treinamento Conscientização	Geraldo	10/11/2021	Ag Piloto	R\$ 0,00	Concluído
Substituição sistema	Sidney	10/01/2022	Ag Piloto	R\$ 599,00	Em andamento

7. Acompanhamento:

