

Mapeamento de Processo — Pedido até a Entrega

Urnasul · Levantamento de campo · JCS Sistemas

Data: _____ Hora início: _____ Hora fim: _____

Unidade/Fábrica: _____ Acompanhante: _____ Cargo: _____

Pedido rastreado nº: _____ REF: _____ Carga nº: _____

Como usar: escolha **um pedido real** (de ontem ou de hoje) e siga o caminho dele pela fábrica perguntando “e depois, o que acontece?”. Em cada etapa preencha a **faixa cinza** (quem faz, onde registra, tempo, o que dá errado) e fotografe todo papel, quadro ou planilha que aparecer. Não corrija nem sugira nada durante a visita, só observe e anote.

Onde registra: P = papel/caderno · PL = planilha · ERP = sistema · W = WhatsApp · Q = quadro/lousa · C = “na cabeça” (ninguém anota)

1 · Pedido chega

comercial

1.1 Por onde o pedido chega?

☐ Representante ☐ WhatsApp ☐ Telefone ☐ E-mail ☐ Visita ☐ Outro: _____

1.2 Quem digita no ERP e quanto tempo depois de receber?

1.3 O pedido já vem com REF, cor, forração e variação (GORDA/ECO/CEDRO)? Alguém precisa “traduzir”?

1.4 Pedido urgente (funerária sem estoque): como ele fura a fila? Quantos por semana?

Quem faz: _____ Registra em: _____

Tempo da etapa: _____ Espera até a próxima: _____

O que dá errado: _____

 Fotos: ☐ pedido como chega ☐ mesmo pedido no ERP

2 · Aprovação comercial / financeira

crédito · preço

2.1 Alguém confere crédito, preço ou desconto antes de liberar? Quem?

2.2 Pedido bloqueado fica onde? Quem libera? Quanto tempo costuma ficar parado?

Quem faz: _____ Registra em: _____

Tempo da etapa: _____ Espera até a próxima: _____

O que dá errado: _____

3 · Montagem da carga

logística

3.1 Quem decide em qual carga o pedido entra? Qual o critério?

☐ Rota/cidade ☐ Caminhão cheio ☐ Data prometida ☐ Cliente ☐ Outro: _____

3.2 Frequência de cargas (por semana) e com quantos dias de antecedência a carga é definida?

3.3 A carga “fecha” em algum momento ou fica aberta até sair? Entra pedido de última hora?

Quem faz: _____ Registra em: _____

Tempo da etapa: _____ Espera até a próxima: _____

O que dá errado: _____

 **Fotos:** ☐ carga no ERP ☐ controle paralelo (quadro/caderno)

4 · Decisão do que produzir

PCP real, mesmo que informal

4.1 Pergunta principal: “Como vocês sabem o que produzir amanhã?”

4.2 Quem decide?

☐ Dono ☐ Encarregado ☐ Comercial ☐ Cada setor decide Nome: _____

4.3 Antes de mandar produzir, consultam estoque de...

☐ urna pronta ☐ caixa pronta ☐ insumos ☐ nada

4.4 Produzem por carga ou para estoque? A caixa é feita antes (em lote) e a urna só é acabada quando tem pedido?

4.5 Como a ordem chega ao chão de fábrica?

☐ Papel/ficha ☐ Quadro ☐ Conversa ☐ WhatsApp ☐ Relatório do ERP

Quem faz: _____ Registra em: _____

Tempo da etapa: _____ Espera até a próxima: _____

O que dá errado: _____

 **Fotos:** ☐ “ordem de produção” como existe hoje ☐ quadro de programação

5.1 Existe almoxarifado com responsável ou cada setor pega o que precisa?

☐ Almoxarifado com responsável ☐ Livre acesso Responsável: _____

5.2 Alguém dá baixa na saída? Tinta, ferragem e tecido são controlados?

5.3 Como descobrem que um insumo vai faltar? Quem pede a compra? Lead time dos principais fornecedores?

5.4 No último mês parou produção por falta de material? O quê?

Quem faz: _____ Registra em: _____

Tempo da etapa: _____ Espera até a próxima: _____

O que dá errado: _____

 Fotos: ☐ prateleiras ☐ controle de estoque ☐ lista de fornecedores

5.5 · Insumos críticos

os que param a fábrica quando faltam

Insumo	Fornecedor	Lead time	Consumo/mês	Quem controla	Faltou em 3 meses?
MDF / chapa					
Madeira maciça					
Tinta / verniz / seladora					
Thinner / catalisador					
Alças / varões					
Crucifixo / apliques					
Visor (vidro/acrílico)					
Tecido / renda / babado					
Chapa de zinco					
Cola / grampo / lixa					
Embalagem					

Em cada setor: **conte o material parado** (WIP) entre ele e o próximo. O gargalo costuma ser **pintura** (secagem) ou **forração** (mão de obra). Registra em: P · PL · ERP · W · Q · C. Setor que não existe: risque. Terceirizado: marque "T".

6.1 · Recebimento de madeira / estufa

☐ não existe ☐ terceirizado

Pessoas: _____ Máquinas: _____ Registra em: _____
 Madeira: ☐ pinus ☐ eucalipto ☐ MDF ☐ aglomerado ☐ nativa (DOF?) _____ Umidade medida? _____
 Como sabe o que fazer hoje: _____
 Problemas / o que dá errado: _____

6.2 · Corte / serraria

☐ não existe ☐ terceirizado

Pessoas: _____ Máquinas: _____ Peças/dia (dia bom): _____
 WIP contado: _____ Registra em: _____ Paga produção? ☐ S ☐ N _____
 Como sabe o que fazer hoje: _____
 Retrabalho / refugo mais comum: _____ Máq. crítica: _____

6.3 · Usinagem / tupia / CNC (frisos, entalhes, esculturas)

☐ não existe ☐ terceirizado

Pessoas: _____ Máquinas: _____ Peças/dia (dia bom): _____
 WIP contado: _____ Registra em: _____ Paga produção? ☐ S ☐ N _____
 Como sabe o que fazer hoje: _____
 Retrabalho / refugo mais comum: _____ Máq. crítica: _____

6.4 · Montagem da caixa (corpo + tampa)

☐ não existe ☐ terceirizado

Pessoas: _____ Máquinas: _____ Caixas/dia (dia bom): _____
 WIP contado: _____ Registra em: _____ Paga produção? ☐ S ☐ N _____
 Faz caixa em lote para estoque? Quais modelos? _____
 Retrabalho / refugo mais comum: _____ Máq. crítica: _____

6.5 · Lixa / massa / preparação

☐ não existe ☐ terceirizado

Pessoas: _____ Máquinas: _____ Caixas/dia (dia bom): _____
 WIP contado: _____ Registra em: _____ Paga produção? ☐ S ☐ N _____
 Como sabe o que fazer hoje: _____
 Retrabalho / refugo mais comum: _____ Máq. crítica: _____

6.6 · Pintura / verniz☐ não existe ☐ terceirizado

Pessoas: _____ Cabines: _____ Urnas/dia (dia bom): _____
WIP contado: _____ Tempo secagem: _____ Paga produção? ☐ S ☐ N _____
Cores/padrões principais: _____ Litros tinta/mês: _____
Controla consumo de tinta por urna? Como? _____
Retrabalho / refugo mais comum: _____ Registra em: _____

6.7 · Zinco (urna para translado)☐ não existe ☐ terceirizado

Pessoas: _____ Qtd/mês: _____ Registra em: _____
Como é feito / testado (solda, vedação): _____

6.8 · Costura / forração☐ não existe ☐ terceirizado

Pessoas: _____ Máq. costura: _____ Urnas/dia (dia bom): _____
WIP contado: _____ Registra em: _____ Paga produção? ☐ S ☐ N _____
Kits de forração pré-cortados? Tecidos principais: _____
Retrabalho / problema mais comum: _____

6.9 · Montagem final (alças, visor, crucifixo, apliques, LED)☐ não existe ☐ terceirizado

Pessoas: _____ Urnas/dia: _____ WIP contado: _____
Ferragem/visor: ☐ comprado pronto ☐ feito aqui _____ Registra em: _____
Como sabe qual REF montar em cada caixa? _____
Falta de componente mais comum: _____

6.10 · Visão geral da produção

a Qual setor, quando para, derruba a fábrica? (gargalo na opinião deles)

b Qual setor tem mais material parado na frente? (gargalo que você viu)

c Turnos / horário / hora extra frequente?

 **Fotos:** ☐ pilhas de WIP ☐ anotações de produção ☐ máquinas principais ☐ visão geral do barracão

7 · Qualidade

inspeção final

7.1 Alguém confere a urna antes de embalar? ☐ Sim, com checklist ☐ Sim, visual ☐ Não Quem?

7.2 O que acontece com urna reprovada?

7.3 Reclamações mais comuns das funerárias:

☐ Avaria no transporte ☐ Cor errada ☐ Modelo trocado ☐ Faltou item ☐ Acabamento ☐ Atraso

Quem faz: _____ Registra em: _____

O que dá errado: _____

8 · Estoque de produto acabado

8.1 A urna pronta vai para onde? Tem endereço/local fixo por modelo?

8.2 Teste na hora: contar uma REF no físico e comparar com o ERP.

REF: _____ Físico: _____ ERP: _____ REF: _____ Físico: _____ ERP: _____

8.3 Urnas paradas há meses? Quais e quantas?

 Fotos: ☐ estoque de acabado ☐ estoque de caixas (se houver)

9 · Expedição / carregamento

9.1 Quem separa as urnas da carga? Com qual lista?

9.2 Como conferem que o que está no caminhão é o que está na carga?

9.3 Já saiu carga faltando item? Frequência: ☐ nunca ☐ raro ☐ todo mês ☐ toda semana

9.4 Nota fiscal é emitida: ☐ antes de carregar ☐ depois de carregar Frete: ☐ próprio ☐ terceiro

9.5 Quem define o roteiro de entrega?

Quem faz: _____ Registra em: _____

Tempo da etapa: _____ Espera até a próxima: _____

O que dá errado: _____

10 · Entrega e pós-entrega

10.1 Como confirmam que a funerária recebeu? ☐ canhoto ☐ foto ☐ ligação ☐ não confirmam

10.2 Como é tratada devolução/troca por avaria? Quem paga?

10.3 Quanto tempo leva do pedido até a entrega? (pergunte a 3 pessoas)

Dono: _____ dias Comercial: _____ dias Motorista/expedição: _____ dias

Números para sair com eles na mão

Indicador	Valor	Fonte (quem disse / onde viu)
Urnas produzidas por dia		
Urnas produzidas por mês		
Funcionários na produção (total)		
Cargas por semana		
Lead time pedido → entrega (real)		
Cargas que saíram incompletas no mês		
Valor estimado em estoque parado (acabado + insumo)		
Quantidade de modelos (REF) ativos / que realmente giram		
Maior gargalo		
Maior dor declarada pelo dono		

Top 3 dores (na ordem que o dono falou)

1

2

3

Quick wins que eu vi

o que dá para resolver rápido

Croqui do fluxo físico

desenhe o barracão: setores, setas do fluxo, onde o WIP acumula (marque x)

A large rectangular area filled with a uniform grid of small, light gray dots, intended for drawing a physical flow layout (barracão).

Observações livres

A series of seven horizontal lines within a rectangular box, intended for free observations or notes.