



O que aprendemos

Nesta 4ª aula abordamos:

- **KPI:** sigla de "Key Process Indicator" - métrica, de apuração rotineira, que mostra o desempenho de um parâmetro importante.
- **Lead time / flow time / cycle time:** métricas básicas de fluxo, que consistem no seguinte: lead time = tempo decorrido entre a demanda do consumidor e a entrega pelo processo; flow time = tempo decorrido entre o início do efetivo trabalho sobre a demanda e a entrega (não considera, portanto, algum tempo de espera em fila ou backlog antes do início da adição de valor); cycle time = tempo de cada ciclo ou etapa de adição de valor dentro do flow time.
- **WIP / throughput:** o WIP significa "work in progress", que é a quantidade de itens que estão sendo trabalhados em paralelo dentro de um fluxo ou em uma etapa do mesmo. O WIP deve ser limitado para alcançarmos a máxima produtividade (menor lead time). O throughput é a quantidade de itens entregues prontos pelo processo por unidade de tempo.
- **Flow efficiency:** relação entre o tempo de efetiva adição de valor em um item trabalhando em um fluxo e o tempo total de flow time. Tempos de espera dentro do flow time prejudicam então o flow efficiency.
- **SLA:** sigla de "Service Level Agreement" - métrica, de apuração rotineira, que estabelece um nível mínimo ou aceitável de determinado parâmetro no acordo de oferta de serviços ao consumidor. O não cumprimento de SLAs é considerado então falha no serviço ou violação do acordo.

- **OTD / FTR:** são dois SLAs típicos de fluxos de atendimento, sendo: OTD ("On Time Delivery") = percentual de itens entregues pelo processo no prazo em relação à quantidade total de entregas e FTR ("First Time Right") = percentual de itens entregues certos na primeira vez (sem necessidade de retrabalho) em relação à quantidade total entregue.
- **Gestão visual:** princípio de gerenciamento segundo o qual o que está acontecendo está amplamente visível.
- **Ferramentas de gestão de processos:** softwares que facilitam o acompanhamento dos fluxos dos processos e a extração de indicadores a respeito do funcionamento dos mesmos.

Na próxima aula: Automação de processos

Vamos adiante?