

# Mensuração dos Lead Times das Operações Administrativas de uma Empresa Metalúrgica - Um Estudo de Caso

Aluno: David Emilio Arruda Pereira

Orientador: Prof. Reinaldo Castro Souza

Co-orientador: Prof. Fernando Luiz Cyrino Oliveira

## RESUMO

A confiabilidade dos prazos de entrega é considerada um fator competitivo de grande importância para as empresas fabricantes de bens de capital sob encomenda. Os prazos de entrega negociados junto aos clientes incluem geralmente os prazos associados às operações administrativas e às operações fabris. No entanto, mesmo diretamente envolvidas no processo de atendimento de um pedido, as operações administrativas nem sempre são percebidas pelas organizações como fonte de melhoria e de obtenção de vantagem competitiva. Neste contexto, o objetivo deste trabalho é avaliar os impactos que os tempos consumidos pelas operações administrativas têm nos prazos de entrega e avaliar os tempos médios de processamento (os lead times) de cada uma das áreas envolvidas no processo finalístico de uma empresa metalúrgica. O método utilizado é o estudo de caso do tipo quantitativo. Para tal, lançou-se mão do emprego de algumas ferramentas da qualidade e de estatísticas descritivas. Os resultados encontrados foram considerados satisfatórios com o objetivo do trabalho e serão utilizados em estudos mais aprofundados a serem realizados pelo PCP da empresa.

*Palavras-chave: lead time. Operações administrativas. Prazos de entrega.*