

POKA-YOKE — À PROVA DE ERROS

Impedir que o SKU vizinho saia no pedido — scan obrigatório e confirmação de quantidade no coletor



Projeto: GB-2026-021 — Redução de Erros de Separação (Picking)

Green Belt: Thiago Ramos (Logística/Qualidade)

Etapas: coleta no endereço (picking)

Erro-alvo: item trocado / qtd. divergente

■ 1. DO ERRO À SOLUÇÃO

causa-raiz A — scan desativado no picking desde 2023

CAMPO	DIAGNÓSTICO / DEFINIÇÃO
Erro / modo de falha	Separador coleta o SKU do endereço vizinho (embalagem parecida) ou conta errado as unidades fracionadas
Momento em que ocorre	Coleta no endereço, antes da conferência — o WMS só exigia scan no checkout
Efeito para o cliente	Pedido errado → reentrega, devolução ou ressarcimento; item trocado + qtd. divergente = 73,1% dos erros
NPR na FMEA	336 (S=7 × O=8 × D=6)
Tipo escolhido	☒ Impedimento (bloqueio no WMS) · ☐ Advertência
Método	Contato + Contagem: leitura obrigatória do EAN e digitação da quantidade, com dupla confirmação acima de 10 un.
Solução implementada	Tarefa de fracionados só avança com o EAN certo lido e a quantidade confirmada no coletor (reparametrização do WMS)
Custo	R\$ 0 — parametrização do WMS pela equipe de Sistemas

Custo da implementação

R\$ 0 · reparametrização do WMS

VERIFICAÇÃO (ANTES × DEPOIS)

Antes: picking por descrição, erro de 4,1% nas ruas 5–9. Depois (semana 3 do piloto): 1,3%, com produtividade +1,8% — dentro do limite de -3% do Charter.

POR QUE FUNCIONA

O coletor recusa o SKU vizinho e não fecha a tarefa sem a quantidade digitada: o erro é barrado no endereço, e não descoberto na conferência ou no cliente.

REGRA DE OURO

Impedir > inspecionar. Trava desligada “temporariamente” precisa de dono: revisão trimestral das parametrizações do WMS.