

POKA-YOKE

Impedir a emissão com tarifa fora do contrato — a trava que sustenta o D+2



Projeto: GB-2026-047 — Redução de Erros de Faturamento (CSC)	Green Belt: Thiago Ramos (Excelência Operacional)	Etapas: parametrização / emissão	Erro-alvo: tarifa divergente
--	---	----------------------------------	------------------------------

1. DO ERRO À SOLUÇÃO

causa-raiz 1 — aditivo não parametrizado

CAMPO	DIAGNÓSTICO / DEFINIÇÃO
Erro / modo de falha	Fatura emitida com tarifa divergente do contrato (aditivo não parametrizado)
Momento em que ocorre	Emissão sem o aditivo lançado no ERP
Efeito para o cliente	Contestação procedente → cancelamento e reemissão; atraso no recebimento
NPR na FMEA	294 (S=7 × O=7 × D=6)
Tipo escolhido	☒ Impedimento (trava no ERP) · ☐ Advertência
Método	Contato + Sequência: formulário digital de aditivo obrigatório antes da emissão
Solução implementada	O ERP bloqueia a emissão sem aditivo válido e recusa tarifa fora do intervalo contratado (±5%)

Custo (formulário + trava no ERP)

R\$ 14,5 mil · payback 2 meses

VERIFICAÇÃO (ANTES × DEPOIS)

Antes: 42,9% dos erros por tarifa antiga. Depois: emissão travada sem aditivo válido; erro total 6,2% → ~2,1%.

POR QUE FUNCIONA

Não depende de alguém lembrar de parametrizar no prazo — sem aditivo válido a fatura não é emitida.

REGRA DE OURO

Impedir > advertir. Campo de tarifa 'livre' vira campo com trava de faixa.