

MAPA DE FLUXO DE VALOR — VSM

Fluxo do faturamento B2B — do fechamento do consumo ao envio da fatura



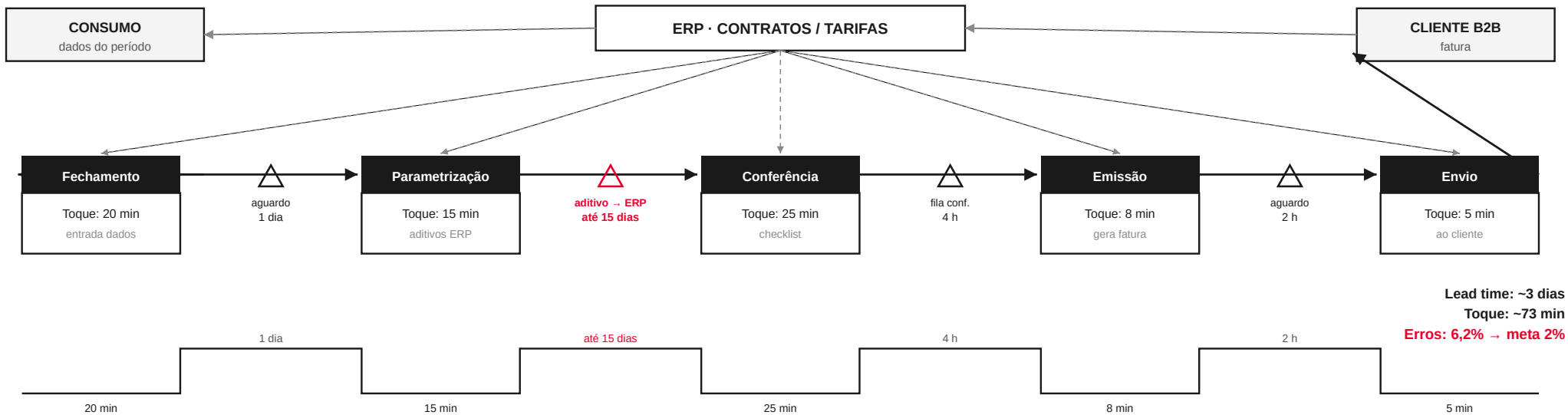
Projeto: GB-2026-047 — Redução de Erros de Faturamento (CSC)

Green Belt: Thiago Ramos (Excelência Operacional)

Baseline: faturas com erro 6,2%

Meta: 2,0% até 11/12/2026

1. MAPA DO FLUXO DE VALOR — ESTADO ATUAL gargalo: parametrização de aditivos no ERP



Estado atual · gargalo: parametrização manual de aditivos no ERP

Erros 6,2% · 42,9% por tarifa divergente

LEITURA DO MAPA

A parametrização manual de aditivos (prazo D+2 não cumprido) gera 42,9% dos erros — tarifa antiga na fatura. É falha de método/sistema, não de execução individual.

OPORTUNIDADES (KAIZEN)

- Formulário digital de aditivos com gatilho no ERP
- Trava de faixa de tarifa ($\pm 5\%$ do contrato)
- Prazo D+2 com alerta automático

PREMISSAS

- 9.500 faturas/mês · censo de 18 meses
- Erro = contestação procedente + reemissão
- Escopo: faturamento B2B