

SIPOC

Mapa macro do processo — Material de apoio ao especialista Lean Seis Sigma

1. IDENTIFICAÇÃO

PROJETO	CÓDIGO	FASE	ELABORADO POR	DATA
Redução de Erros de Faturamento no CSC	GB-2026-047	MEASURE	Thiago Ramos (Green Belt)	10/08/2026

2. OBJETIVO E FRONTEIRAS

Alinhar a visão macro antes de medir — do gatilho ao resultado entregue

PROCESSO MAPEADO Faturamento B2B do Centro de Serviços Compartilhados (CSC), da apuração do consumo ao envio da fatura, conforme escopo do Project Charter.	INÍCIO (GATILHO) Fechamento do período de medição/ consumo dos contratos ativos.	FIM (ENTREGA) Fatura recebida pelo cliente e registrada no contas a receber.
---	--	--

3. MATRIZ SIPOC

Leia o P primeiro (5–7 macroetapas), depois preencha S-I e O-C

S — SUPPLIERS (Fornecedores)	I — INPUTS (Entradas)	P — PROCESS (Macroetapas)	O — OUTPUTS (Saídas)	C — CUSTOMERS (Clientes)
- Comercial — Contratos - Células de operação (execução dos serviços) - TI — Cadastro e ERP - Cliente B2B (dados cadastrais) - Fiscal/Tributário (regras de emissão)	- Contratos ativos e aditivos vigentes - Medições/volumes de consumo do período - Cadastro de itens, tarifas e regras no ERP - Dados cadastrais do cliente (CNPJ, endereço, e-mail de faturamento) - Calendário de fechamento mensal	- Apurar consumo e medições do período - Validar contrato, aditivos e tarifas no ERP - Calcular e gerar a pré-fatura - Conferir pré-faturamento (checklist de fechamento) - Emitir nota fiscal e enviar fatura ao cliente - Tratar contestações e reemissões	- Fatura/NF emitida e enviada - Base de recebíveis atualizada - Relatório de fechamento mensal - Registros de contestação e reemissão (fonte do baseline)	- Cliente B2B (tomador do serviço) - Contas a Receber / Tesouraria - Comercial — Contratos - Controladoria (apuração de receita)

4. REQUISITOS CRÍTICOS (CTQ) LIGADOS ÀS SAÍDAS

Conecta o SIPOC à árvore CTQ e ao Y do projeto

SAÍDA	REQUISITO DO CLIENTE (CTQ)	INDICADOR RELACIONADO
Fatura emitida	Valores conforme contrato/aditivo vigente; dados cadastrais corretos; sem necessidade de reemissão	Taxa de faturas com erro — Y primário (6,2% → 2,0%)
Fatura enviada no prazo	Emissão dentro do calendário de fechamento, sem atraso	Prazo de emissão (restrição do charter: manter)
Base de recebíveis	Recebimento dentro do prazo contratual de 48 dias	PMR — secundário (62 → 52 dias)

5. OBSERVAÇÕES DE USO

Como o especialista usa este SIPOC: (1) delimita onde medir — as etapas 2 e 4 concentram os modos de falha "tarifa divergente do contrato" e "dados cadastrais incorretos" citados no charter; (2) identifica as fontes de dados do Plano de Coleta (ERP, registros de contestação); (3) valida com a equipe que nada fora do escopo (cobrança, renegociação, faturamento PF) entrou no mapa.