

6

Análise dos resultados

Observa-se na (Figura 25) que o desempenho do LabDRX para com a categoria de clientes OI apresentou-se, em todas as simulações de cenários, desempenho acima do estabelecido pelo coordenador do laboratório (prazo de 22 dias corridos). Esse resultado pode ser explicado pelos seguintes fatores:

- a) Pagamento efetivo: entre todas as categorias de clientes, as empresas e as outras instituições de P&D&I são efetivamente as únicas que cumprem o pagamento pela análises realizadas, exceto o Grupo de Caracterização de Materiais e Transformação de Fases do DCMM. Consciente dos problemas enfrentados pela instituição, o operador tem favorecido essa categoria de clientes.
- b) Maior percentual de pedidos de urgentes: em comparação com outras categorias de clientes, o maior percentual de requisições com pedidos de urgência tem sido, nos últimos 2 anos, da categoria OI (cerca de 24,14% contra 18% em média de outras categorias).
- c) Projetos cooperativados: entre os 24,14% das requisições urgentes atendidas pelo sistema LabDRX nos últimos 2 anos, cerca de 41% foram de projetos de interesse de pesquisa do coordenador do LabDRX em cooperação com pesquisas realizadas em outras instituições de P&D&I.

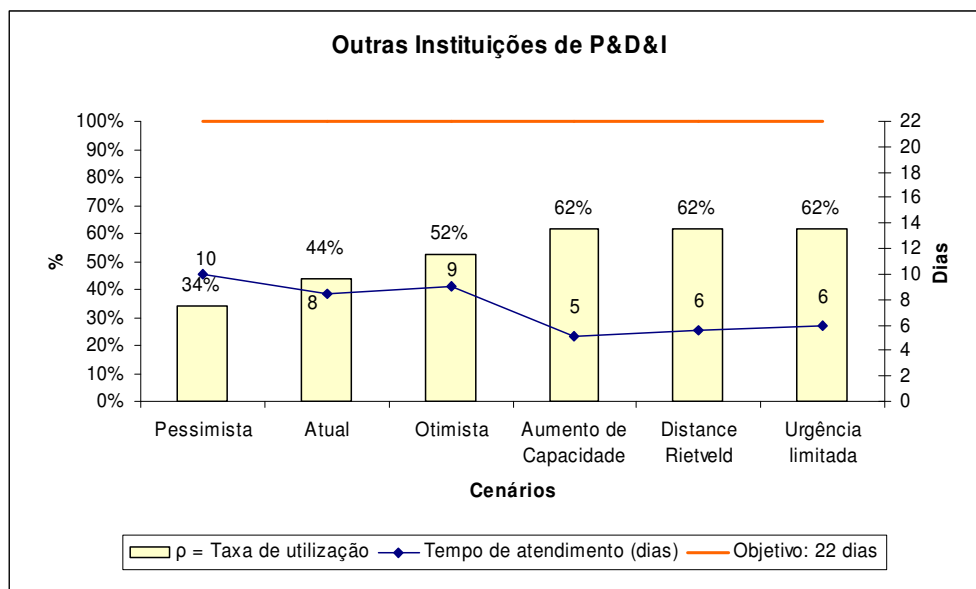


Figura 25: Desempenho do sistema LabDRX diante da categoria de clientes outras instituições de P&D&I.

Fonte: própria

Verifica-se, na Figura 26, que a política de atendimento acordada com a categoria de clientes OD pode ser satisfeita em todos os cenários simulados com uma antecipação de aproximadamente 2 dias corridos em média.

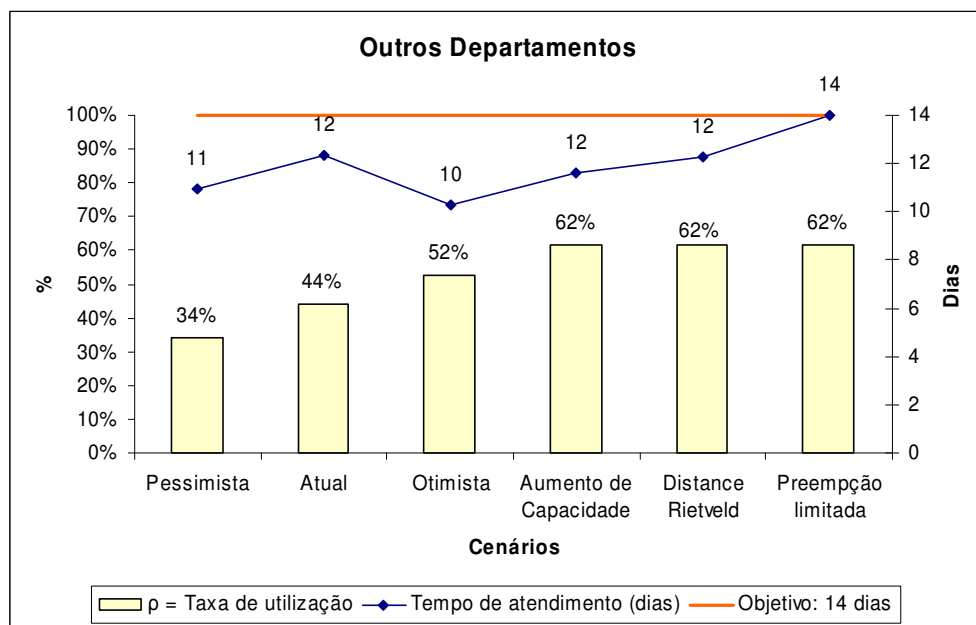


Figura 26: Desempenho do sistema LabDRX diante da categoria de clientes outros departamentos da PUC-Rio.

Fonte: própria

Mesmo com uma taxa de utilização do difratômetro de raios-X em torno de 44%, o sistema LabDRX não satisfará (nos cenários “atual”, “otimista”, “aumento de capacidade” e “*Distance Rietveld*”) o objetivo de atender o DCMM em 7 dias corridos (ou 5 dias úteis). Alunos, pesquisadores e professores do Departamento serão atendidos nos cenários “atual”, “otimista”, “aumento de capacidade” e “*Distance Rietveld*”, respectivamente, em 2, 6, 2 e 2 dias corridos de atraso em média. Um melhor resultado pode ser verificado no cenário “urgência limitada”, lembrado que neste cenário estão contidos todos os recursos e demandas prospectiva dos cenários “otimista”, “aumento de capacidade” e “*Distance Rietveld*”.

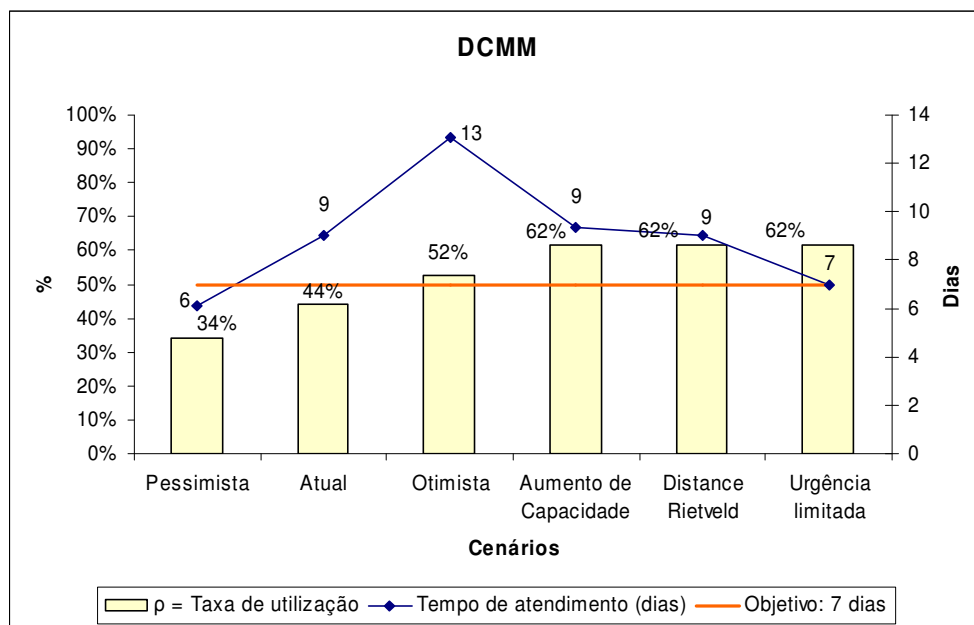


Figura 27: Desempenho do sistema LabDRX diante da categoria de clientes DCMM.

Fonte: própria

Quando comparado com o DCMM, um resultado muito similar é apresentado no desempenho do LabDRX em relação aos clientes industriais e, do mesmo modo, a solução de melhoria do desempenho está na urgência limitada.

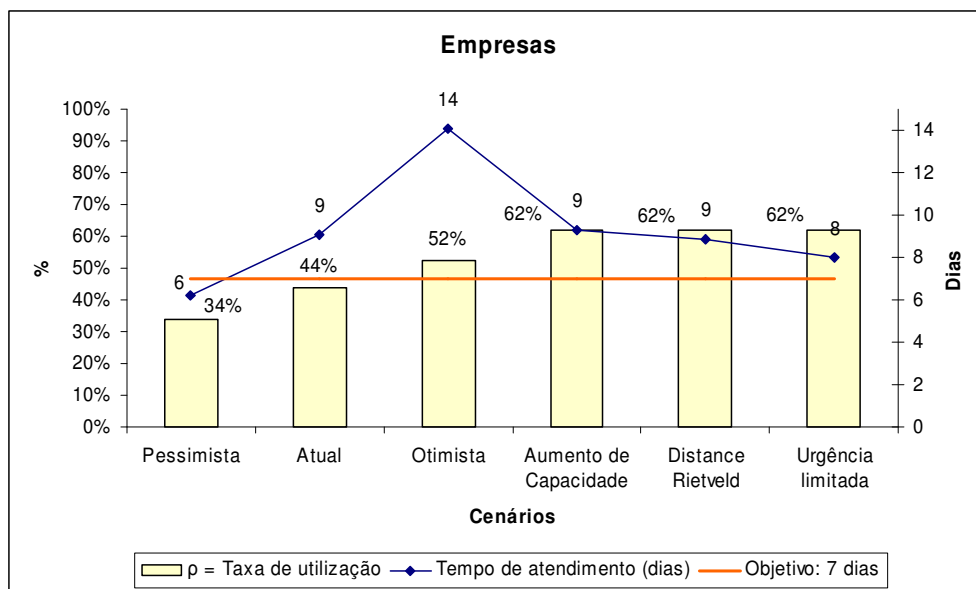


Figura 28: Desempenho do sistema LabDRX diante da categoria de clientes empresas.

Fonte: própria

A prova do impacto dos pedidos de urgência no desempenho do LabDRX entre as categorias DCMM e empresa pode ser constatada na Figura 29 abaixo. Com um total aproximado de 19% das requisições com características de urgência (cerca de 163 amostras por ano), o sistema LabDRX atenderá, entre 3 e 4 dias corridos em média (aproximadamente entre 2 e 3 dias úteis em média), sua carteira diversificada de clientes.

À exceção do cenário “urgência limitada”, serão beneficiadas 19,64% das requisições demandadas por empresas com atividades de prestação de serviços. Esses benefícios serão estendidos a 17,24%, 17,31% e 24,14% das requisições solicitadas pelas categorias de clientes DCMM, OI e OP respectivamente, em atividades de P&D&I.

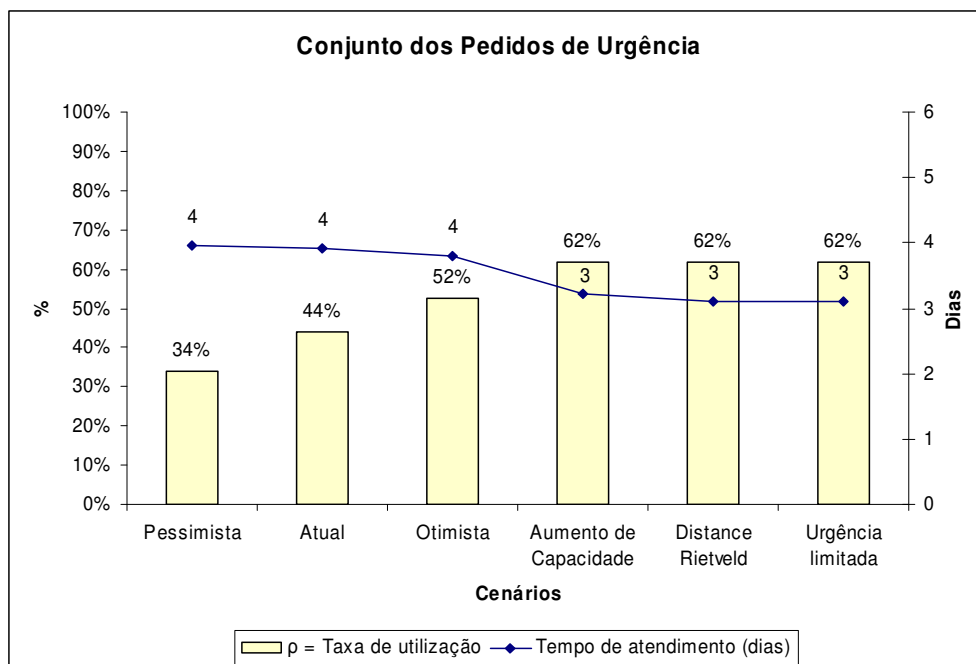


Figura 29: Desempenho do sistema LabDRX diante dos pedidos de urgência de todas as categoria de clientes

Fonte: própria

Comparando-se o resultado acima (Figura 29) com os efeitos do cenário “urgência limitada” no desempenho do sistema LabDRX em relação às categorias de cliente DCMM e Empresa (Figura 30), verifica-se que, com a limitação de 50% de pedidos de urgência para todas as categorias, o desempenho do conjunto total de requisições urgentes é indiferente à limitação imposta, mas oferece significativo impacto e benefícios ao atendimento de prazos acordados com as categorias de clientes empresa e DCMM.

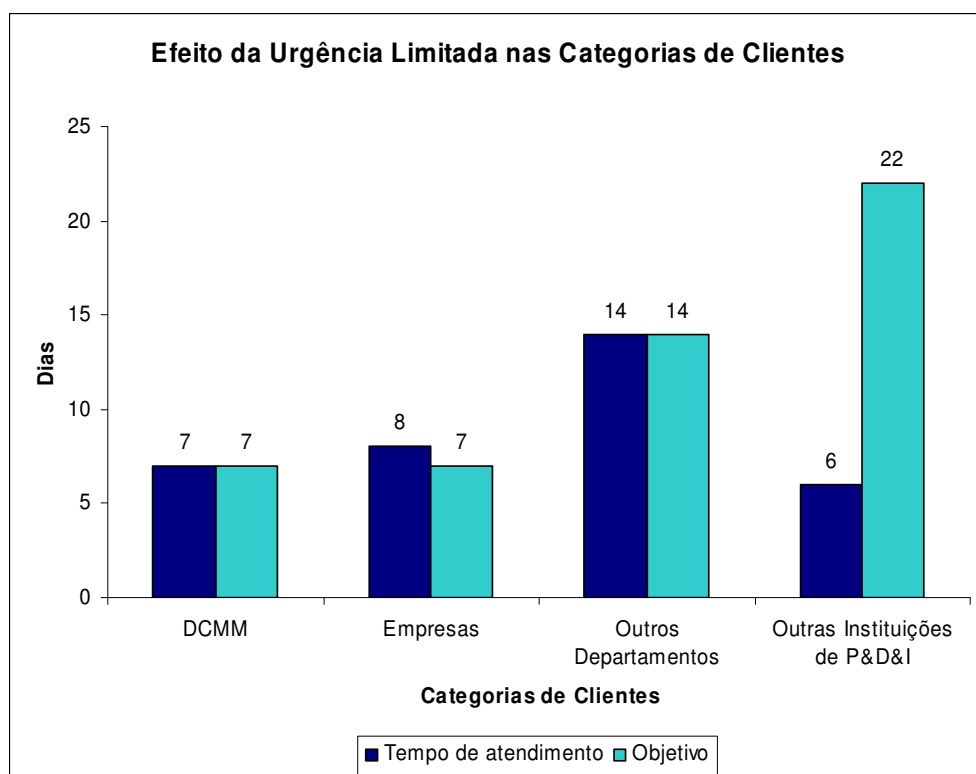


Figura 30: Efeito da urgência limitada na categoria de clientes.

Fonte: própria