



Improvements in strategic logistics flow fractional charges

Shirliany da Silva Chagas¹

¹Centro Universitário do Norte (UNINORTE). Av. Joaquim Nabuco, 1469, Centro. Manaus – AM – Brasil. CEP: 69005-290
Fone: +55(92)3212-5000.

ABSTRACT

This research paper has as aim improve the logistics flow of less truck loads, related to the volume flow inside of a small medium size carrier. It was used filed survey as methodology, direct observations and document analysis of logistics processes. As a result it could be observed improvement in the loads discharges in the warehouse and the discharge and delivery of the goods it is faster.

Keyword: Logistics, Service, Transportation, Storage

Melhorias estratégicas no fluxo logístico de cargas fracionadas

RESUMO

O objetivo da atual pesquisa do artigo é melhorar o fluxo logístico de cargas fracionadas, no que tange ao fluxo de volumes dentro de uma transportadora de pequeno e médio porte. A metodologia utilizada foi a pesquisa de campo, observações diretas e análises documentais dos processos logísticos. Os resultados encontrados foram a melhoria no escoamento das cargas dentro do armazém e mais agilidade nas descargas e entregas das mercadorias.

Palavra-chave: Logística, Serviço, Transporte, Armazenagem

I. INTRODUÇÃO

Sabe-se que atualmente o modal rodoviário é ainda o principal meio de transporte, que representa o elemento mais importante do custo logístico na maioria das empresas e tem papel fundamental na prestação de serviços ao cliente.

A matriz de transportes do nosso país tem como predominância o modal rodoviário e as grandes corporações atualmente atualizam-se de operadores de transportes rodoviários para escoamento de mais diversos tipos de mercadorias, uma relação entre cliente e fornecedores que não tem acessível no lugar onde moram os produtos que necessitam, e se os têm, os custos dificultam uma negociação em um nível regional [1].

As diversas áreas da logística não possuem indicadores de desempenho estruturados para acompanhamento de informações tais como a produtividade dos colaboradores e o nível de serviço atingido nas diversas atividades, informações que podem ajudar na gestão das equipes, além de facilitar a identificação de pontos de melhoria nos processos executados.

Para [2] “mencionam três principais tarefas de um gerente de operações: (1) desenvolver uma estratégia de operações para o futuro, (2) aumentar a qualidade ou produtividade do serviço, e (3)

gerenciar as operações diárias para atingir os níveis de desempenho exigidos. Se as decisões referentes à (1), (2) e (3) não forem suportadas por um sistema de indicadores adequado, que relate através de números, o andamento e comportamento da operação, a organização terá dificuldade para se desenvolver no futuro”.

A justificativa para resolução deste problema é melhorar o fluxo logístico das cargas fracionadas, e melhorar o descarregamento de carretas, e agilizar o escoamento das cargas para entrega principalmente nos tempos de sazonalidade, período este que por vezes comprometem o processo logístico e acabam impactando na programação do cliente final. A importância deste tema para logística e contribuir com uma eficiência nos processos de estratégias logísticas de maneira eficaz. A logística tem uma grande relevância devido a sua grande demanda e crescimento pela sua procura. A contribuição está na justificativa de melhoria na área logística de cargas fracionadas. Entretanto a sua problemática está no fato das transportadoras de pequeno e médio porte não entenderem a logística como um processo integrado e assim, acabam não levando em consideração o elo mais importante que seria o serviço prestado ao cliente.

II. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

As empresas utilizam diferentes planos estratégicos para se manterem competitivas em cenários do mercado que vivem em constantemente mudança.

A logística é o processo de gerenciamento de estratégias para aquisição, movimentação e armazenagem de materiais e produtos acabados, bem como o fluxo de informação, através da organização e seus métodos de distribuição, de modo a alavancar os lucros do presente e futuro, através do atendimento dos pedidos a baixo custo. Um dos objetivos da logística é melhorar o nível de serviço oferecido ao cliente, ou seja, a qualidade do fluxo de produtos e serviços [3][4].

A logística é a ciência que descreve a gestão da distribuição física além do consumidor imediato ao longo da cadeia até o cliente final [5].

Os processos empresariais são elementos presentes em toda organização. Não existe um produto ou serviço oferecido, sem um processo empresarial e, da mesma forma, não faz sentido existir um processo empresarial que não ofereça um produto ou serviço [4].

Uma ferramenta também comumente utilizada pelo sistema de informação logístico é o código de barras e a leitura óptica, importantíssimo para entrada e leitura de dados de forma rápida, prestando informações de pedidos de forma precisa, rápida e baixo custo. Esta ferramenta automática de dados possibilita que integrantes da cadeia tenham acesso a ela se comunicando rapidamente, reduzindo a possibilidade de erro [6].

Enquanto o gerenciamento da cadeia de suprimentos envolve todo o conjunto de processo e organizações desde a fonte de matéria-prima até o cliente final, a logística é orientada aos processos de uma única empresa e seus provedores logísticos [7].

Para [8], o conceito de proporcionar ao cliente altos níveis de serviços se tornou uma meta do profissional de logística. Então, atendimento ao consumidor se tornou um componente fundamental de qualquer definição de logística que surgira algum conceito de valor. Em resumo, a literatura apresenta vários pontos importantíssimos. Primeiro, existiam várias definições de logística que se preocupava com tempo e lugar e o custo disso, conforme os estudiosos da logística.

A Logística é uma área da gestão responsável por promover recursos, equipamentos e informações para a execução de todas as atividades de uma empresa. A logística é uma subárea da administração que envolve diversos recursos de várias áreas como: engenharia, economia, contabilidade, estatística, marketing e tecnologia, do transporte e dos recursos humanos.

Fundamentalmente a logística possui uma visão organizacional holística, onde está administrada os recursos materiais, financeiros e pessoais, são onde existem movimentos na organização, acompanhando desde a compra e entrada de materiais, o planejamento de produção, o armazenamento, o transporte e a

distribuição dos produtos, monitorando as operações e gerenciando informações [9].

De acordo [10], “Logística é a parte do mais importante que tem no Gerenciamento da Cadeia de Abastecimento que planeja, implementa e controla o fluxo e armazenamento eficiente, eficaz e econômico de matérias-primas, materiais semi-acabados e produtos acabados, bem como as informações a eles relativas, desde o ponto de origem até o ponto de chegada, com o propósito de atender às exigências e prazos dos clientes”.

De acordo com [11] “A armazenagem e logística podem promover e melhor o nível de rentabilidade nos serviços de distribuição aos clientes e consumidores, através do planejamento organizacional e controle efetivos para atividades de movimentação e armazenagem que visam facilitar o fluxo de cargas. Ela trata de todas as atividades de movimentação e armazenagem, que facilitam o fluxo de informação que colocam os produtos em movimento, com o propósito de providenciar níveis de serviços adequados aos clientes a um custo razoável”.

Para [12] “A importância da Armazenagem na Logística é que ela leva soluções para os problemas de estocagem e movimentação de materiais que possibilitam uma melhor integração/entrega entre as cadeias de suprimento, produção e distribuição”.

Segundo [13], “A separação de carga e a preparação para o embarque são as tarefas mais dispendiosas da operação. E nessa etapa que se define a sequência de carregamento de acordo com a capacidade do veículo selecionado para o atendimento da rota de distribuição. A preparação de carga envolve, muitas vezes, a rotulagem e embalagem final ou embalagem de proteção para transporte dos produtos”.

III. MATERIAIS E MÉTODOS

Foi feita uma análise da observação de direta na em presa Costeira Transportes e Serviços Ltda. que, A classificação de materiais visam na identificação e codificações dos itens atuantes na transportadora, e uma atividade meio destinada ao apoio das demais atividades de suprimentos, a classificação não deve gerar confusão ou seja um produto não pode ser classificado de modo que seja confundido com outros materiais semelhantes. Os métodos procuram discriminar detalhadamente os itens e apresentar todas as particularidades ou características que individualizem os materiais, independentemente das referências.

Segundo [14], “toda pesquisa implica no levantamento de dados de variadas fontes, quaisquer que sejam os métodos ou técnicas empregadas”.

Através da análise documental feita no manual de procedimentos logístico da empresa, foi constatado que todos os colaboradores trabalham com base no processo logístico, processo este que quer e atualizado mediante as ocorrências que surgem na qual não constam no procedimento.

A análise documental configura-se com uma notável técnica para abordar dados qualitativos e quantitativos. Utiliza como suporte subsidiário a construção do diagnóstico de uma pesquisa,

informações coletadas em documentos materiais escritos. A análise documental deve ser efetuada com base numa grelha de análise, definida pelo auditor. Este deve procurar individualizar, circunscrever e definir os itens que vai analisar nos documentos que se propõe analisar [13].

IV. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A empresa tem como ramo o transporte logístico de cargas, situada no polo industrial de Manaus, a mesma possui capacidade organizacional de compreender as mudanças externas objetivando alcançar as regras do mercado e quebrar novos paradigmas, tem flexibilidade nas transações dos negócios, está sempre inovando em novos métodos de transporte logístico, proporcionando vantagens na competição em relação à concorrência, ser eficaz, sensato e projetar os possíveis perigos da organização no espaço dos negócios.

A observação direta *in loco* evidenciaram que a estrutura local é um pouco deficiente, por trata-se de uma transportadora de médio porte, porém bastante conhecida, tem uma alta demanda de clientes, a mesma não possui um armazém de capacidade que possa suportar a grande quantidade de cargas no tempo de sazonalidade, com isso causando impacto nas entregas dos seus clientes.

Com relação ao arranjo físico interno, as observações evidenciaram melhorias no processo com a reorganização do fluxo de trabalho. Utilizando-se a técnica de definição de arranjos físicos preconizada por [14], foi identificado o fluxo grama que representa graficamente os fluxos logísticos de dados e informações no processo de atendimento como mostra a figura 1.

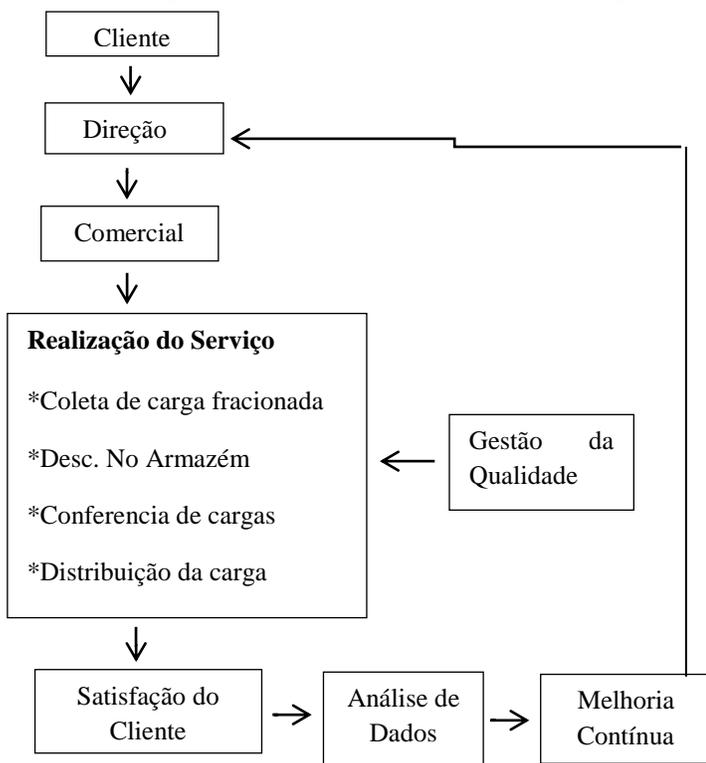


Figura 1. Fluxograma de sequência e interação dos processos e sub-processos.

Após a descarga das carretas no armazém da transportadora, o motorista efetua a distribuição conforme roteirização recebida do encarregado de depósito. No caso de cargas com pagamento contra prestação, o motorista é orientado e recebe do encarregado de depósito o recibo para efetuar o recebimento do frete antes da entrega ao cliente. Após a distribuição, caso constate alguma irregularidade anotada no comprovante de entrega (ex: falta, avaria), o encarregado de depósito emite um ROC e encaminhado ao Diretor Adj. Operacional, onde o mesmo é responsável pelo controle de cargas não conforme.

No caso de falta ou avaria não indicadas no relatório de distribuição assinado pelo motorista, serão debitados do mesmo.

Podem ser verificado no Quadro 1 os principais processos de entrada e saída de mercadoria e documentações.

Quadro 1. Quadro de interação dos processos de entrada e saída.

Processos de Gestão	
Entrada	Saída
Objetivos e indicadores da qualidade	Melhorias do SGQ
Requisitos de clientes / Pesquisa de Satisfação e Reclamações	Análise críticas dos requisitos de clientes / Satisfação do cliente / Atendimento as reclamações
Processos Principais	
Coletas de Carga / Programação de coleta diárias	Cargas coletadas
Conferencia da Carga	Cargas em conformidade
Notas Fiscais	Emissão de CTRC, Manifesto de Carga
CTRC / Notas Fiscais	Comprovantes de Entrega
Tabela de controle de desembarque	Relatório de descarga no armazém
Processos de Apoio	
CTRC's / Notas fiscais com	Emissão ROC

ocorrência	
Avaliação e Seleção de prestadores de serviço	Contratação de prestadores de Serviços
Levantamento da necessidade de treinamento	Plano de treinamento realizados
CIPA, PPRA, PCMSO	Ações corretivas, preventivas e realização dos exames médicos

Foi constatado que nos tempos sazonalidade a organização passa por um período de impactos no descumprimento de entrega de mercadorias fora do prazo. Mediante estes impactos foi feito um levantamento com o setor de qualidade alguns registros de reclamações por partes dos clientes. Conforme mostram os dados da figura 2.

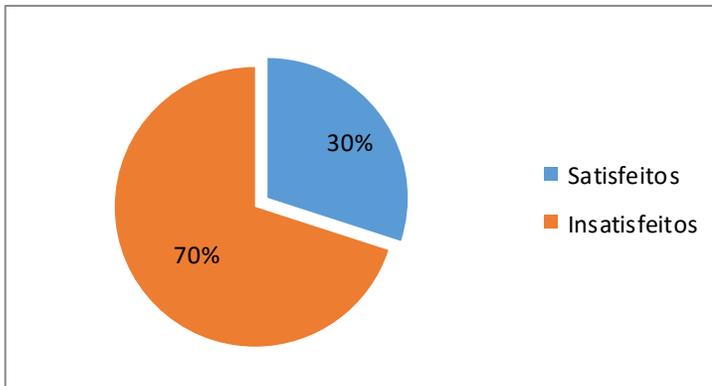


FIGURA 2– Opinião dos clientes sobre impactos causados nos tempos de sazonalidades.

V. CONCLUSÃO

As mudanças estratégicas para melhoria da competitividade são essenciais em qualquer organização. O cenário altamente competitivo exige que toda e qualquer empresa tenha seu diferencial competitivo, sempre mantendo a diferença de seus concorrentes e atingindo seu potencial e a satisfação de seus clientes que é o mais importante para as organizações. No ramo de transporte e logística as organizações sempre devem trabalhar com planos estratégicos, para que os processos que venha ocorrer alguma intervenção o plano estratégico seja usado com eficácia.

Sob esse ponto de vista, as sugestões de melhorias contribuem para otimizar os processos, somando-se as outras mudanças.

VI. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

[1] Ribeiro, Priscilla Cristina Cabral e Ferreira, Karine Araújo. **Logística e transporte: Uma discussão sobre os modais de**

transporte e o panorama brasileiro. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENECEP2002_TR11_0689.pdf Acessado em 20/10/2009.

[2] Johnston, R.; Clark, G. **Administração de operações de serviço.** Tradução de Ailton Bomfim Brandão. São Paulo: Atlas 2002. Revisão técnica. Henrique Luiz Corrêa.

[3] Christopher, M. **Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos: estratégias para redução de custos e melhorias de serviços.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.

[4] Gonçalves, J. E. L., **As empresas são grandes coleções de processos, RAE – Revista de Administração de Empresas,** São Paulo, Vol.40 n.1, p 6-19, Janeiro – Março, 2000a.

[5] Slack, Nigel; Chambers, Stuart; Johnston, Robert. **Administração da produção.** São Paulo: Atlas, 2002. pp. 396-413.

[6] Ballou, Ronald H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos,** Porto Alegre – RS:bookman, 2001.

[7] Razzolini Filho, Edelvino. **Logística empresarial no Brasil: tópicos especiais.** 2. ed. Curitiba: Ibpex, 2011.

[8] Rutner, S. M.; Langley, C. J.; **Logistics value: Definition, Process and Measurement,** International Journal of Logistics Management. Vol.11 Nº 2. 2000.

[9] Bller, Luz Selene. **Logística empresarial,** Curitiba: IESde Brasil, 2012.

[10] Carvalho, José Meixa Crespo de. **Logística.** 3ª ed. Lisboa: Edições Silabo, 2002.

[11] Koch, Adilson, **Logística de armazenagem, distribuição e gestão de estoques,** Rondonópolis, 2008.

[12] Vieira, V. A. **As tipologias, variações e características da pesquisa de marketing.** Revista da FAE, Curitiba, v. 5, n. 1, p. 61-70, jan/abr. 2002.

[13] Beurien, Ilse Maria, **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade,** São Paulo: atlas, 2010.

[14] LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de metodologia científica.** São Paulo: Atlas, 2002.

[15] Corrêa, Henrique L.; Corrêa, Carlos A. **Administração de produção e operações: manufatura e serviços: uma abordagem estratégica.** São Paulo: Atlas, 2004.

[16] Marques, Luiz Wagner. **Administração da Produção.** CIANORTE- PR:1994.

[17] Muscat, A. R. N.; Fleury, A. **Indicadores da qualidade e produtividade na indústria brasileira.** Revista Indicadores da Qualidade e Produtividade, Brasília, Setembro 1993. 81-107.