

Análise do plano logístico de uma distribuidora de bebidas localizada em Xinguara no estado do Pará

Gustavo da Silva Oliveira Sousa, Luan Carlos Lima

Resumo: O presente estudo tem por finalidade mostrar os desafios enfrentados no setor de distribuição de bebidas por uma empresa situada na cidade de Xinguara no Pará, onde o consumo tem crescido muito nos últimos dez anos e as condições enfrentadas pelos distribuidores com logística, estocagem e custos com revisões periódicas de mercadorias e com a manutenção do local de armazenamento. O texto mostra o layout antigo da empresa e as melhorias obtidas no novo modelo de layout, que acontece após uma reestruturação. Outro fator abordado é o processamento de pedidos da empresa e como está ligado aos atrasos e erros ocorridos durante o fechamento da compra e entrega até o cliente, destacando assim a importância do uso de softwares para o processamento, análise de disponibilidade de itens em estoque e etc.

Palavras chave: Distribuidora, Estoque, Logística.

Logistics plan analysis of a beverage distributor located in Xinguara in the state of Pará

Abstract: This study aims to show the challenges faced in the beverage distribution sector by a company located in the city of Xinguara, Pará, where consumption has grown a lot in the last ten years and the conditions faced by distributors with logistics, stocking and costs periodic reviews of goods and maintenance of the storage location. The text shows the old layout of the company and the improvements made to the new layout template, which happens after a restructuring. Another factor addressed is the company's order processing and how it is linked to the delays and errors that occur during the closing of the purchase and delivery to the customer, thus highlighting the importance of using software for processing, stock availability analysis and etc.

Key-words: Distributor, stock, logistics

1. Introdução

O serviço de distribuição de bebidas no Brasil tem sofrido diversas mudanças pro cenário econômico atual, a demanda de consumidores cresce cada vez mais e o Brasil ainda se mantém entre os países que mais consomem bebidas alcoólicas e refrigerantes no continente. Bebidas como refrigerantes, cerveja, vinho e varias outras, movimentam a venda e distribuição por toda a região.

Nazário (2000, p.129), considera o impacto do transporte no serviço ao cliente como um dos mais importantes, e as principais exigências do mercado normalmente tem relação com a pontualidade do serviço, a capacidade de fornecer um serviço porta a porta e a flexibilidade em todo seu processo. A logística no setor de bebidas tem por finalidade controlar os intervalos no processo de armazenagem e na distribuição, evitando a falta do estoque e otimizando tempo, anulando assim os conflitos e atrasos com o consumidor final. O processo logístico se faz presentes em varias atividades incorporados no dia-a-dia das organizações,

entretanto, algumas precisam apresentar o merecido destaque, consequência de seu valor e impacto sobre a satisfação do cliente.

O processamento de pedidos é abordado como um dos principais setores incluso no processo logístico, uma vez que, em conjunto com os sistemas de transporte, gestão e manutenção dos estoques compõe as atividades designadas nos sistemas logísticos como primárias.

2. Referencial teórico

2.1. Logística

Logística é o processo de planejar, implementar, e controlar, de maneira eficiente e eficaz, a movimentação e a armazenagem de bens, bem como os serviços e as informações em associação, cobrindo desde o ponto de origem até o ponto de consumo, como o objetivo de atender aos requisitos do cliente (D'AGOSTO; OLIVEIRA, 2018).

A logística consiste em fazer chegar a quantidade certa das mercadorias certas ao ponto certo, no tempo certo, nas condições e ao mínimo custo. Constitui-se num sistema global, formado pelo inter-relacionamento dos diversos segmentos ou setores que a compõem (MOURA; BANZATO, 1997).

Com a globalização a todo vapor e a tecnologia cada dia mais evoluída, as empresas necessitam também evoluir e para isso enxergam na logística possíveis pontos de diferenciais competitivos. Ballou (2012) afirma que a logística começa desde o processo da extração de toda a matéria prima até o consumidor com o intuito de atingir um nível de serviço. Moura (2006), por sua vez, posiciona-se indicando que a mesma busca uma relação entre cliente e fornecedor, para levar até o consumidor produto ou serviço que atendam às suas necessidades onde quer que eles estejam.

2.1.1. Logística reversa

Todo produto tem um ciclo de vida, porém quando ele chega ao cliente final e após o uso ou desuso ele pode ser reaproveitado/reciclado. Esse processo leva o nome de Logística Reversa.

Leite (2009) define a logística reversa como a área da logística empresarial que opera e controla os fluxos de informações logísticos correspondente, do retorno dos bens de pós-venda e de pós-consumo ao ciclo de negócios ou ao ciclo produtivo, utilizando meios de distribuição reversos, para com isso agregar valor de diversas maneiras: econômico, ecológico, legal, logístico, de imagem corporativa, entre outros.

Na visão de Arima e Battaglia (2007), a logística reversa de pós-consumo destaca pelo fato da questão ambiental, no entanto é necessário que ocorra mudanças na legislação e maior conscientização da sociedade, o que tornará mais fortalecida essa ideia.

Portanto, fica claro a importância desse processo logístico, que geram inúmeros benefícios, para a organização que o insere e também para o meio ambiente, pois algumas empresas utilizam de meios bastante simples para reaproveitar, reutilizar, reprocessar e reciclar esses materiais, assim diminuindo drasticamente seus custos com matéria-prima, agregando valor aos seus produtos, melhorando a imagem da empresa e tendo um diferencial competitivo no mercado.

2.1.2. Logística integrada

Compreende-se, segundo os conceitos de Fleury, Wanke e Figueiredo (2012) que a logística integrada consiste como um instrumento de marketing, na qual é possível agregar valor por meios de serviços prestados, disponibilizar produto ou serviço no momento solicitado – o que é uma estratégia logística considerada fundamental para garantir o sucesso no mercado.

Novaes (2014) identifica a logística integrada como a responsável pela relação da empresa com seus clientes e fornecedores e com isso garantir um bom desempenho interno no fluxo de materiais e informações, porém isso não é suficiente para se manter competitivo, assim a empresa deve expandir, integrando seus clientes e fornecedores nesse processo.

Sendo assim, a logística é composta por armazéns, centros de distribuição, estoque de mercadorias, modais de transporte e atividades de apoio. Os objetivos dos canais de distribuição variam de acordo com as necessidades da empresa e da competitividade do mercado.

2.2 Transportes

O Transporte segundo Ballou (2012), é essencial, pois nenhuma empresa pode atuar sem providenciar a movimentação de suas matérias-primas ou de seus produtos acabados de alguma forma. Diante disso Fleury, Wanke e Figueiredo (2012), caracterizam o transporte como uma das atividades mais importantes na função logística, pois além de apresentar uma grande parcela dos custos, contribui no desempenho de diversas dimensões do serviço do cliente.

Além de influenciar na competitividade das empresas, o transporte influencia também na imagem e poder econômico das mesmas, uma vez que qualquer erro, como uma perda de carga, atraso na entrega, pode impactar nos custos e satisfação dos clientes. (ALVES; ZAGO, 2016).

A eficiência de um sistema de transporte é fundamental para a que uma empresa usufrua de diversos objetivos, possibilitando assim o alcance de seus objetivos logísticos. Um deles é a possível aquisição de novos mercados, distantes do ponto de produção, tornando-a bem mais competitiva. Outros são a economia de escala e a redução do preço dos produtos ofertados, uma vez que a tendência é a redução do preço de transporte, unido a um aumento de eficiência e desempenho.

2.3 Manutenção de Estoque

De acordo com Santos (2013) o estoque por ser um recurso financeiro da empresa não é viável mantê-lo estagnado em um armazém ou depósito, pois recursos parados significam prejuízo para a empresa e dessa forma precisam estar em giro. Atualmente empresas têm optado pela produção de acordo com a demanda, ou seja, produção sob encomenda e pedidos personalizados, custos para manter estoque desde o controle de armazenagem, custos com reposição e manutenção do estoque tem dado outros rumos a quem precisa empreender nesse país.

Por outro lado, há uma demanda que permite o administrador utilizar o estoque, uma vez que o mantém em giro, sua produção depende daquela peça disponível para compor seu produto final. Gonçalves (2007) ressalta que se por um lado, a abundância de estoque adicional origina custos financeiros ou de capital e custos de armazenagem, por outro lado, a ausência desse estoque poderá causar perdas de vendas, interrupção do processo produtivo, podendo ocasionar, por conseguinte um descontentamento do cliente ou consumidor.

Outro fator de relevância é o estoque mínimo para suprir a falta de um produto no fornecimento para o cliente. Também conhecido como estoque de segurança ou de reserva, é usado apenas quando há uma falta de peças ou produto em estoque, evitando a perda de tempo ou atraso na produção. Para Santos et al. (2009) em meio aos motivos que causavam estas faltas, podemos mencionar as oscilações no consumo, variação nas épocas de compra, ou seja, atraso no tempo de reposição e variação na quantidade devido a recusa de alguns produtos com defeitos ou danificados.

2.3.1 Custos de estoque

O acúmulo de produtos finais ou recursos para montagem desse produto gera custos em todo seu processo. Freire (2007) rotula os custos agregados à gestão de estoques, conforme apresentado a seguir:

- a) Custo de Pedido: custos incididos na hora da compra ou abastecimento, incluindo de preparação da produção, emissão e cumprimento de ordens de compra e transporte. Não abrange valores de itens comprados;
- b) Custo de Armazenagem: referentes à manutenção dos componentes em estoque ao decorrer do tempo e ao capital imobilizado em estoque;
- c) Custo de Falta: relativo aos custos motivados pela insuficiência de itens no momento que são pedidos, incluindo custos demitentes ou adiados e custos de produção urgente;
- d) Custo dos Itens Comprados: valor agregado dos materiais obtidos ou abastecidos.

2.4 Processamento de pedido

O processamento de pedido é de suma importância, uma vez que, o tempo gasto nesta atividade pode estimular diretamente nos custos e níveis de serviço proporcionados ao cliente. Baseado nesta situação pode-se compreender a importância de um diligente sistema de processamento de pedidos e controle de dados nos softwares usados pela empresa. O sistema precisa manter um acesso interligado ao estoque da empresa para que assim possa liberar a venda de acordo com seu estoque de produto, o processamento permite a atualização no estoque após a retirada da peça. Costa (2013) ressalta que, para atingir seus objetivos, o departamento de Processamento de Pedidos possui processos internos, que são fundamentais para assegurar a eficiência do setor. Em meio a seus processos destacam-se:

-) Processo de registro e processamento de pedidos;
 - a) Constatar a exatidão das informações contidas, como descrição, quantidade e preços dos itens;
 - b) Conferir a disponibilidade dos equipamentos;
 - c) Guardar a documentação de pedidos em carteira ou de cancelamento, quando necessária;
 - d) Requerer o faturamento;
 - e) Programar o embarque de entregas;
 - f) Follow-up dos pedidos em carteira.

De acordo com Ballou (2005) o ciclo de pedido deve ser controlado pelo pessoal da Logística através de um bom sistema de informação, dos níveis de estoque, dos procedimentos de processamento e montagem dos pedidos até sua entrega. Conforme a figura abaixo:

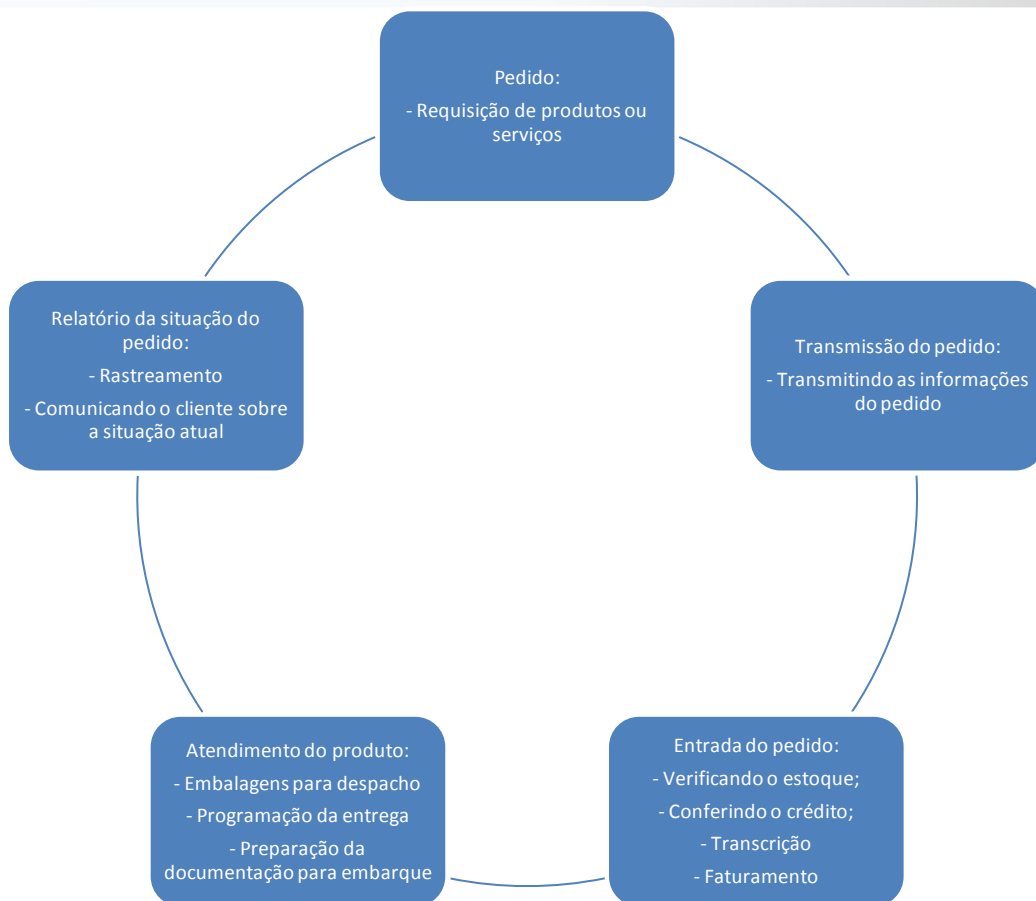


Figura 1: Elementos típicos do Processamento de Pedidos. Ballou (2005, p.122)

3. Metodologia

Esse estudo foi realizado em um centro de distribuição de bebidas localizado no município de Xinguara - Pará. A pesquisa quanto à forma de abordagem foi qualitativa de caráter descritivo, pois visa identificar e descrever as características de um determinado local. Segundo Perovano (2016), o processo descritivo visa à identificação, registro e análise das características, fatores ou variáveis que se relacionam com o fenômeno ou processo. Esse tipo de pesquisa pode ser entendido como um estudo de caso onde, após a coleta de dados, é realizada uma análise das relações entre as variáveis para uma posterior determinação dos efeitos resultantes em uma empresa, sistema de produção ou produto.

Foram feitos estudos bibliográficos antes da elaboração do trabalho para identificar aspectos importantes e fatores imprescindíveis para a elaboração do trabalho. Para Perovano (2016), a pesquisa bibliográfica consiste na etapa inicial de todo o trabalho científico ou acadêmico, com o objetivo de reunir as informações e dados que servirão de base para a construção da investigação proposta a partir de determinado tema.

Foram feitas entrevistas semiestruturadas para identificar os fatores e alcançar o objetivo do estudo. Gil (2002) A entrevista semiestruturada pode adquirir um aspecto ideal para se trabalhar, pois esse tipo de entrevista não é inteiramente focalizado e, deste modo, menos cansativo. Destaca também, que a entrevista semiestruturada permite que o entrevistador retome a questão original ao perceber desvios, ao passo que entrevistado tem a liberdade de falar abertamente sobre o assunto elencado.

4. Análise de dados

A empresa em estudo, atua no segmento de bebidas e iniciou suas operações no município de Xinguara - PA no ano de 2011, onde a mesma não contava com o ambiente físico próprio, o que atrapalhava sua logística, já que o layout não era apropriado às necessidades da empresa, como mostra a figura abaixo:

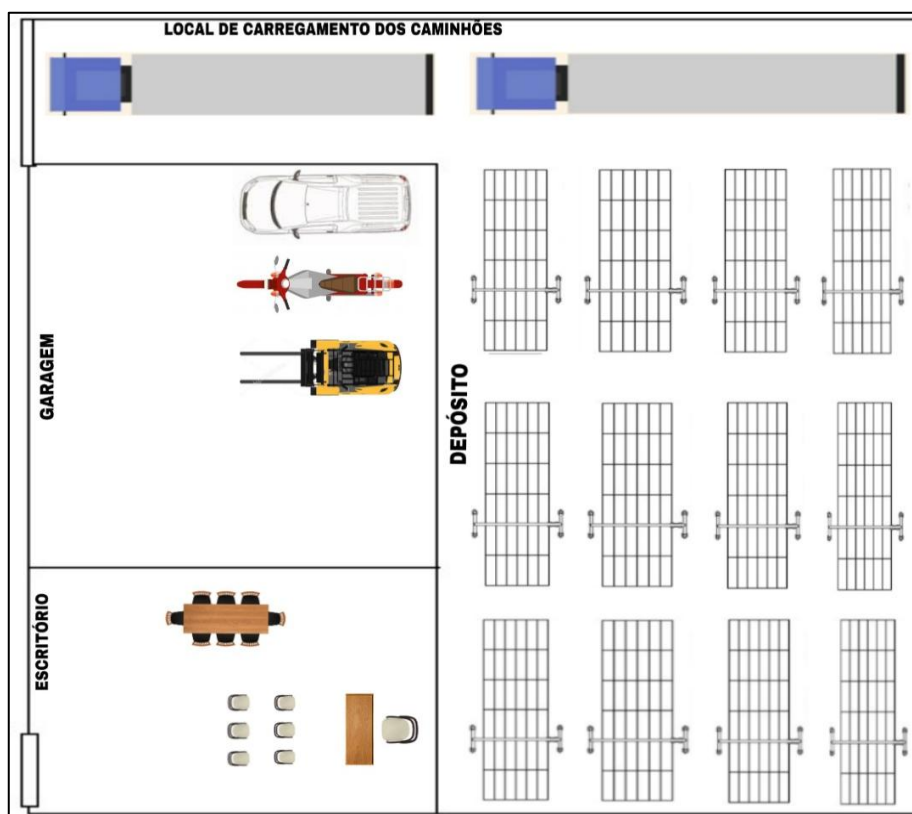


Figura 2: Layout antigo

No ano de 2014 a empresa mudou de endereço, contando com o seu prédio particular, dessa forma, o processo logístico foi otimizado, já que o local foi construído de acordo com as carências da corporação. O proprietário decidiu fazer com que o fluxo das operações fluíssem de forma mais livre, otimizando assim o tempo de carregamento e priorizando os principais serviços da empresa. Portanto, essas melhorias funcionaram como ponto crucial para a satisfação dos clientes da empresa. Hoje em dia, a empresa atende a 10 municípios no estado, contando com uma filial na cidade de Marabá-PA. Já os seus fornecedores estão localizados na capital do estado. A figura abaixo mostra como ficou o espaço alterado:

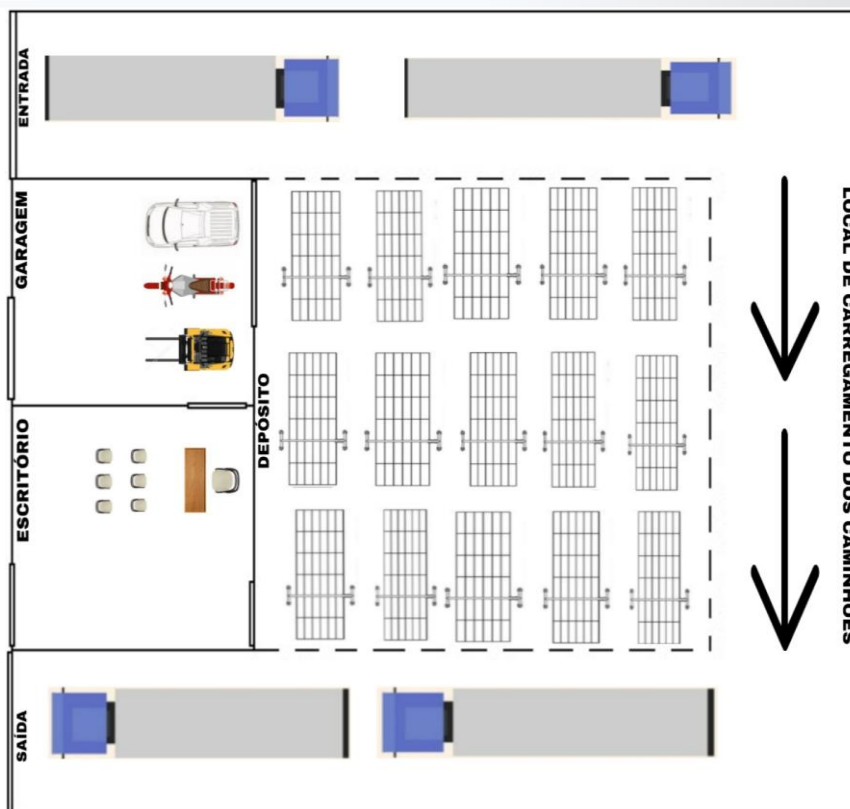


Figura 3: Layout novo

Atualmente a empresa possui 8 funcionários, entre eles, o dono, gerente, uma secretária, dois vendedores, dois motoristas de caminhões e um motorista de veículo leve para entrega dentro da cidade.

Para a realização do presente estudo de caso, optou-se por focar nas atividades primárias da logística que são elas: o transporte, manutenção de estoques e processamento de pedidos.

4.1 Transporte

A empresa divide essa etapa em dois momentos. O primeiro puxado da fábrica para o depósito feito através de carretas próprias ou terceirizadas. No segundo momento ocorre a distribuição da mercadoria, do depósito para os atacadistas da região, nessa fase da logística a empresa conta apenas com veículos próprios, chamados de caminhões de rotas.

4.2 Manutenção de estoque

A empresa trabalha com estoque mínimo, dessa forma ela faz medições diárias, assim elaborando previsões para que não sejam compradas mercadorias em excesso e com isso gerar possíveis prejuízos. No entanto, existe uma preocupação para que também os produtos não venham a faltar ao seu cliente, pensando nisso a empresa conta com um estoque de segurança de 10 dias, onde são armazenados no próprio prédio da empresa.

4.3 Processamento de pedidos

A empresa tem uma base de dados de clientes e sabem, portanto, a quantidade média de vendas de cada produto por mês. A distribuição para o cliente é feita através de equipes que contam com todas suas rotas roteirizadas o que facilita na otimização do tempo.

Após feita as análises do centro de distribuição, tornou-se possível identificar dificuldades de logística nesse setor. A malha viária da região não favorece, pois encontra-se em péssimas condições a bastante tempo, atrapalhando assim o fluxo dos produtos e gerando muitas vezes despesas excessivas com manutenção dos transportes. Porém, mesmo com esses empecilhos a empresa se molda e consegue atender seus clientes dentro do prazo e de maneira satisfatória.

5. Considerações finais

A finalidade desse trabalho foi o estudo e pesquisa da logística, manutenção de estoque e processamento de pedidos dentro de uma empresa de distribuição de bebidas na cidade de Xinguara no Pará, e assim mostrar os processos iniciais da empresa até a aquisição do seu centro de armazenagem próprio e as dificuldades enfrentadas na logística do fornecedor até o cliente final.

Atualmente existem meios que facilitam a gestão e a organização desses processos logísticos através de software que indicam a melhor rota em tempo real e as condições da estrada para transitar, recursos disponibilizados por meio do sistema de posicionamento global – GPS, facilitando o transporte de mercadoria.

Esses sistemas de informação permitem a supervisão e fiscalização das atividades logísticas, diminuindo erros de processamento de pedidos, cooperando para realizar os objetivos sugeridos pelo planejamento por meio do monitoramento e domínio das atividades logísticas.

Referências

ALVES, R. G.; ZAGO, C. A. A importância da roteirização no nível de serviço: um estudo na RGA Operações Logísticas e Locação LTDA. In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção – ENEGEP, XXXVI, João Pessoa, PB, out. 2016. **Anais eletrônicos**.... Disponível em: Acesso em: 07 de setembro de 20169.

ARIMA, S.; BATTAGLIA, A. **Logística reversa: Da terra para a terra, uma visão do ciclo total**. Tecnológica, São Paulo: Publicare, 2007.

BALLOU, Ronald H. **Logística Empresarial: Transportes, administração de Materiais e Distribuição física**. São Paulo: Atlas, 2012.

BALLOU, R. H. **Gerenciamento da cadeia de Suprimentos: Planejamento, Organização e Logística Empresarial**. São Paulo: Bookman, 2005.

COSTA, Rodrigo Augusto de Oliveira. **A importância do processamento de pedidos na empresa philips healthcare**. FUNDAÇÃO PEDRO LEOPOLDO, Pedro Leopoldo – MG, Dezembro, 2013.

D'AGOSTO, Márcio de Almeida; OLIVEIRA, Cíntia Machado de. **Logística sustentável: vencendo o desafio contemporâneo da cadeia de suprimentos**. Elsevier: Rio de Janeiro, 2018.

FLEURY, Paulo F.; WANKE, Peter; FIGUEIREDO, Kleber F. **Logística Empresarial: A perspectiva Brasileira**. – 1.ed. – 15.reimpr. – São Paulo: Atlas, 2012.

FREIRE, G. **Estudo comparativo de modelos de estoque com previsibilidade variável de demanda**. 105 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia) – Escola Politécnica, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GONÇALVES, Paulo Sérgio. **Administração de materiais**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

LEITE, Paulo Roberto. **Logística reversa: meio ambiente e competitividade**. 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

MOURA, Reinaldo A.; BANZATO, José Maurício. **Embalagem, unitização & containerização**. IMAM: São Paulo, 1997.

MOURA, Reinaldo Aparecido. **Armazenagem: do recebimento a expedição**. 4. ed. São Paulo: IMAN, 2006.

NAZÁRIO, P. Papel do transporte na estratégia logística. In: FLEURY, P. F, WANKE, P., FIGUEIREDO, K. F. **Logística empresarial: A Perspectiva Brasileira**. São Paulo: Atlas, 2000.

NOVAES, Antonio Galvão. **Logística e Gerenciamento da Cadeia de Distribuição: Estratégia, Operação e Avaliação**. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

PEROVANO, Dalton Gean. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. InterSaberes, Curitiba: 2016.

SANTOS, Diego Cristian Ignácio. **Gestão de estoque** / Diego Cristian Ignácio Santos. Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA – Assis, 2013.

SANTOS, et al. **Gestão de estoque: um fator de obtenção de lucro através de sua eficiência**. Lins, São Paulo, 2009.