

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA**

**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**SUGESTÃO DE MELHORIA DO PROCESSO DE  
ENTREGA DE MERCADORIA AO CLIENTE FINAL NA EMPRESA  
PASTIFÍCIOS ARAGUAIA EM GOIÂNIA**

Aluno: Maciel Vieira Sousa

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> Maria Rita A. Gonzaga

Aparecida de Goiânia, 2015.

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA**

**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**SUGESTÃO DE MELHORIA DO PROCESSO DE  
ENTREGA DE MERCADORIA AO CLIENTE FINAL NA EMPRESA  
PASTIFÍCIOS ARAGUAIA EM GOIÂNIA**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob Orientação do Prof.<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> Maria Rita Almeida Gonzaga

Aparecida de Goiânia, 2015.

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA**

**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

MACIEL VIEIRA SOUSA

**SUGESTÃO DE MELHORIA DO PROCESSO DE  
ENTREGA DE MERCADORIA AO CLIENTE FINAL NA EMPRESA  
PASTIFÍCIOS ARAGUAIA EM GOIÂNIA**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação do Prof.<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> Maria Rita Almeida Gonzaga

Avaliado em \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Nota Final: (     ) \_\_\_\_\_

---

Professora Orientadora M.<sup>a</sup> Maria Rita Almeida Gonzaga

---

Professora Examinadora M.<sup>a</sup> Karime Silva Matta

Aparecida de Goiânia, 2015.

## RESUMO

Atualmente a logística é um setor a ser considerado tão importante quanto as áreas de marketing, finanças e produção, pois, é através dela que os produtos e serviços chegam até os clientes finais, sendo o transporte responsável por fazer um elo entre toda a cadeia de valor de uma organização, interligando o fornecedor do fornecedor à empresa e o cliente do cliente da organização. O presente artigo tenta demonstrar a importância da logística como diferencial estratégico. No mundo cada vez mais competitivo e complexo no campo da logística, é necessário definir bem os caminhos a serem trilhados, para atender um nível de serviço cada vez melhor. Na velocidade de atender e dispor produtos ou serviços aos clientes no tempo e no local exato, oferecendo assim, um nível de serviço alto. O problema de pesquisa relaciona-se com a identificação do grau de satisfação do cliente final da Pastifícios Araguaia e identificar os principais erros e apontar soluções para o cumprimento do prazo de entrega de mercadorias ao consumidor final. O objetivo é verificar os percalços existentes no processo de entrega de mercadorias, apontar soluções para que cheguem a tempo satisfatório a seus clientes e eleve o grau de satisfação dos mesmos.

**Palavras-chave:** Logística, distribuição, satisfação do cliente.

## **ABSTRACT**

*Currently logistics is a sector to be considered as important as the areas of marketing, finance and production, because it is through it that products and services reach end customers, with transport responsible for making a link between the whole chain value of an organization, linking the supplier's supplier to the company and the organization's client account. This article attempts to demonstrate the importance of logistics as a strategic differentiator. In the increasingly competitive and complex world in the field of logistics, it is necessary and the paths to be trodden set to meet a level of service better. At the speed to serve and provide products or services to customers in time and exact location, thus offering a high service level. The research problems relates to the identification of the degree of end customer satisfaction Pastifícios Araguaia and identify the main errors and point solutions for compliance with the delivery time of goods to final consumers. The aim is to check the existing mishaps in goods delivery process, point solutions to it arrive on time satisfying your customers and raise the degree of satisfaction.*

**Key words:** *logistics, distribution, customer satisfaction.*

## INTRODUÇÃO

O consumidor atual passou a optar por produtos e serviços com preços mais acessíveis e de melhor qualidade, provocando a redução das margens de lucro das empresas. Desse modo, estas vêm realizando grande esforço para diminuir os custos da cadeia de suprimento, especialmente os relacionados com transporte, armazenagem e distribuição (CITTADIN *et al*, 2006).

Diminuir o custo da cadeia de suprimento é também o problema logístico de entrega de mercadoria da empresa Pastifícios Araguaia (Emegê), pois o processo afeta toda a empresa, a não entrega da mercadoria causa insatisfação dos clientes, isso pode fazer com ele deixe de comprar na empresa, gera uma desmotivação nos vendedores, pois apesar de levarem os pedidos em tempo, as entregas não são efetuadas de acordo com o prazo dos concorrentes.

É necessário que exista uma política de entrega mais adequada para os clientes que são micros empresas e se faz urgente, pois a Pastifícios Araguaia pode perder clientes se isso não mudar. Ações para melhora na logística de distribuição de mercadoria na Pastifícios Araguaia. Serão sugeridas para todos os clientes sejam eles atacadistas ou micro empresários.

O planejamento na logística envolve muitas outras operações de um modo que uma atividade depende de outra para que a empresa alcance a eficácia de um modo sincronizado. Assim os clientes terão segurança nos serviços da empresa sendo um diferencial contra os concorrentes.

Partindo deste pressuposto o artigo em questão tem como objetivo analisar e sugerir ações de melhoria no sistema logístico da empresa tais como, melhorar o sistema de programação, roteirização e de entrega, que se encontra com dificuldades para conseguir efetuar a distribuição das suas mercadorias em um tempo satisfatório para os seus clientes, em comparação aos seus concorrentes. Dessa forma a pesquisa buscou compreender o planejamento logístico de distribuição da empresa bem como, analisar a atual situação de entrega de mercadorias da empresa Pastifícios Araguaia.

## REVISÃO DA LITERATURA

### Logística

Está relacionada com a logística empresarial a forma com que as organizações planejam, controlam e efetivam seus serviços e produtos. Através disso a logística tem como base a forma de administrar e obter o melhor método de como conseguir aumentar a rentabilidade da empresa, e ao mesmo tempo atender a demanda de modo que o ato de planejar, controlar e efetivar superam as necessidades dos consumidores/clientes quando e onde quiserem, e na condição física que desejarem (BALLOU, 1993).

Martins & Campos (2003, p. 252) destacam que “a logística é responsável pelo planejamento, operação e controle de todo o fluxo de mercadorias e informações, desde a fonte fornecedora até o consumidor”.

A logística se tornou fundamental nos negócios das empresas, pois atualmente os clientes são mais rigorosos, sempre querem as suas mercadorias o mais rápido possível. Com a chegada de novos métodos de planejamento e de entrega muitos procuram novas formas de obter a sua mercadoria isso mostra que os clientes não estão fiéis às marcas, eles procuram é obter a mercadoria o mais rápido possível, caso isso não ocorra ele certamente ira buscar outra forma de obter o mesmo produto de outra marca ou de outro distribuidor (ARBACHE *et al*, 2004).

As empresas buscam sempre melhorar as suas estratégias de logística para minimizar os custos e maximizar os seus lucros. Arbache *et al*. (2011, p. 17) detalha:

Logística é importante porque é capaz de auxiliar empresas e organizações na agregação de valores ao cliente. Ela pode ser a chave para uma estratégia empresarial de sucesso, provendo uma multiplicidade de maneiras para diferenciar a empresa da concorrência através de serviço superior ou, ainda, por meio de interessantes reduções de custo operacional.

A logística tem como objetivo facilitar e aperfeiçoar o que é faturado, para que isso ocorra ela funciona como um sistema interligado que um depende do outro, em busca de objetivos em comum fazendo com que um trabalhe ajudando o outro assim um evitando ter erros para que esses erros não atrapalhe o sistema, pois, qualquer deslize acumulara erros que La na frente causara uma avalanche fazendo

com que o sistema pare de funcionar normalmente gerando atrasos e reclamações de clientes insatisfeitos (FLEURY; WANKE; FIGUEIREDO, 2011).

### Gestão de Transporte

A maioria das empresas encontram muitas dificuldades para realizar as entregas com custos baixos e ter maior eficiência na sua forma de transportar. Muitas dessas dificuldades são encontradas devido a fatores externos como, por exemplo, a localização de clientes, endereços incorretos e mudança dos mesmos e muitos outros obstáculos, colocados pelo cliente como prazos de entrega dia e hora para o atendimento, falta de pessoas capacitadas para conferência de mercadoria e estacionamento escasso, gerando assim aumento de custo para o fornecedor e cliente (BALLOU, 1993).

Grande Parte das empresas tem custo elevado da sua logística Balou (1993, p.113) "O transporte representa o elemento mais importante do custo logístico na maior parte das firmas. O frete costuma absorver dois terços dos gastos logísticos que entre 9 e 10% do produto nacional bruto para a economia como um todo".

E de grande importância que as empresas adotem um sistema de transporte para Ballou (2006, p. 149-150):

Basta comparar a economia de uma nação "desenvolvida" com a de uma "em desenvolvimento" para constatar a importância dos transportes na criação de um alto nível de atividade econômica. São características da nação em desenvolvimento a ocorrência da produção e do consumo em áreas geograficamente próximas, a concentração da maior parte da força de trabalho na produção agrícola e uma baixa proporção da população total em áreas urbanas. Com o advento de serviços de transportes relativamente baratos e de fácil acesso, a estrutura inteira da economia muda, tornando-se parecida com a das nações desenvolvidas. Grandes cidades surgem a partir da migração da população para os centros urbanos, áreas geográficas limitam a produção a um conjunto bem menor de produtos, e o padrão de vida econômico do cidadão médio normalmente melhora. Mais especificamente, um sistema de transportes eficiente e barato contribui para intensificar a competitividade no mercado, aumentar as economias de escala na produção e reduzir os preços dos produtos e geral.

A forma que se transporta, e o tempo de entrega são muito importantes em praticamente todas as empresas, com uma logística eficiente as empresas reduzem os seus custos e aumenta à satisfação dos seus clientes, tornando os mesmos, fiéis a sua marca e a empresa. O serviço de transporte é uma ferramenta de grande importância na gestão da logística, pois é através desse serviço que é feita toda a

movimentação de insumos e produtos. Esse tipo de serviço apresenta variáveis que irão determinar os atributos de custos e nível de serviço prestado (CAIXETA-FILHO & MARTINS, 2012).

Hoje em dia os consumidores buscam a forma mais rápida de encontrar o que necessitam, e com esta busca o pequeno comércio conhecido com varejo leva vantagem por estar próximo dos seus clientes atendendo de forma rápida e objetiva. Hara (2011, p.137) “O varejo é uma unidade de negócio que compra mercadorias dos fabricantes, atacadistas e outros distribuidores e vende diretamente a consumidores finais e eventualmente a outros consumidores”.

### Roteirização

Atualmente o transporte tem um nível de representação muito elevado dentro das empresas, por este motivo as grandes e pequenas empresas visam e buscam uma forma rápida e eficaz de fazer com que suas mercadorias sejam distribuídas aos seus clientes gerando satisfação aos mesmos, e fazendo com que os custos não sejam acima do planejamento pela empresa, e as mercadorias sejam distribuídas no tempo estipulado pelos vendedores e clientes, utilizando o que há de melhor as pessoas e equipamentos (BALLOU, 2006).

Muitas empresas buscam minimizar seus custos tentando novos métodos para fazer com que sua logística funcione da melhor maneira, mas isso se torna cada vez mais difícil nos dias atuais, por ter muitas restrições a serem cumpridas, como o que dito aos clientes, horário de carga e descarga, tamanho e peso máximo de cada veículo e o que mais causa dificuldade para as empresas na sua distribuição (BALLOU, 2006).

A roteirização é uma maneira na qual as empresas encontram uma forma de facilitar e melhorar a distribuição de suas mercadorias, desta maneira não se perde tempo nas entregas e facilita a localização dos caminhões.

Ballou (1993) ensina que na sequenciação das rotas exige-se da sequenciação dos roteiros, de maneira há minimizar o tempo na programação junto com a quantidade dos caminhões porque o essencial é a diminuição da quantidade de caminhões referente a uma dada programação.

## **METODOLOGIA**

Foram usados nesse artigo os seguintes métodos: revisão bibliográfica, entrevista, pesquisa de campo e questionário.

A entrevista é uma conversa que é feita entre duas pessoas face a face, que buscam informações. A mesma acontece meio a uma conversa formal ou informal buscando esclarecer certo assunto. Também é um importante instrumento de trabalho em várias profissões

Para Marconi & Lakatos (2010, p.178),

[...] a entrevista é um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha informações a respeito de determinado assunto, mediante a uma conversação de natureza profissional. É um procedimento utilizado na investigação social, para a coleta de dados ou para ajustar no diagnóstico ou no tratamento de um problema social.

Foi aplicado um questionário no mês de setembro de 2015, contendo dez (10) questões fechadas sendo, avaliadas por duzentas (200) pessoas, as mesmas respondidas por clientes e funcionários dizendo realmente o que acham da empresa e da sua logística. Este questionário será analisado pela empresa para verificar as possíveis falhas e apontar soluções.

Marconi & Lakatos (2010, p.184) ensina que:

[...] questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Em geral, o pesquisador envia o questionário ao informante, pelo correio ou por um portador; depois de preenchido, o pesquisado devolve-o do mesmo modo.

A pesquisa bibliográfica é feita a partir de materiais já publicados, tais como: em livros, periódicos, teses, dissertações, relatórios de pesquisa e outros materiais escritos, mídia eletrônica e outras pessoas (entrevistas com especialistas, professores, profissionais da área).

Marconi & Lakatos (2010, p.166),

[...] a pesquisa bibliográfica, ou de fontes secundárias, abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico, etc., até meios de comunicação oral: rádio, gravações em fitas magnéticas e audiovisuais: filmes e televisão.

A pesquisa de campo é um método de observação onde se analisa e obtém

um diagnóstico de fatos que ocorrem realmente, onde são coletados dados referentes aos mesmos, que por fim é realizada uma análise e interpretação dos dados coletados na mesma, com base nesta pesquisa é feita uma fundamentação teórica consistente, para que se compreenda e possa se explicar o problema pesquisado (MARCONI & LAKATOS, 2010).

Segundo Marconi & Lakatos (2010) pesquisa de campo é aquela utilizada para conseguir informações a respeito de um problema, para o qual se procura uma resposta, que se queira comprovar, ou, ainda, de descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles. A pesquisa de campo foi utilizada nesse artigo, pois com a observação foi possível obter informações para um diagnóstico mais preciso.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

A pesquisa foi realizada na Empresa Pastifícios Araguaia – Departamento de Logística. Esse departamento é subordinado à gerência administrativa e é responsável pelo gerenciamento das atividades rotineiras de armazenagem e entrega de mercadorias.

No departamento trabalham 15 pessoas, sendo 03 analistas de logística que são os responsáveis por formar as cargas por praças, 01 gerente de estoque 03 conferentes e 07 ajudantes de estoque e 01 supervisor. Neste número não está incluída a equipe de entrega que é terceirizada, e os veículos de entrega que são terceirizados agregados.

O setor de logística funciona em turnos diferentes, para garantir a execução das diversas atividades que são de atribuição deste setor.

A frota de caminhões está em torno de 07 terceirizados como foi relatado anteriormente. O horário em que ocorrem as entregas nos clientes é o horário comercial de segunda a sexta-feira.

As principais atividades realizadas foram:

- Carregamento de mercadorias do estoque;
- Conferência e supervisão do carregamento;
- Auxílio na organização do armazém;
- Acompanhamento na movimentação e entrega de mercadorias e

- Conferência do retorno da rota.

Descrição das atividades do departamento de entregas carregamento de mercadorias

A primeira atividade a ser identificada foi a de recebimento das mercadorias. No momento em que chegam os produtos, são verificados pelo conferente a quantidade em cada fardo e posteriormente paletizados<sup>1</sup>. O carregamento das mercadorias ao caminhão é feita com o uso de palites de madeira que são carregados por burrinhas manuais e motorizados. Este carregamento também é feito de maneira manual avulso, após a conferência os produtos são liberadas para entregas.

Organização do armazém

Outra atividade observada foi a organização do armazém, coordenada pelos conferentes. Esta atividade consiste em arranjar os produtos de modo a facilitar a identificação, a conservação, e a otimização dos espaços dentro do depósito.

A limpeza é realizada em toda a área de armazenagem e também nas docas (rampa de carregamento) que são utilizadas para carregar e descarregar os caminhões.

Grandes cuidados também são dispensados às embalagens dos produtos. Todos os colaboradores do setor recebem orientações frequentes quanto ao manuseio das mercadorias a fim de evitar avarias em embalagens, o que acaba aumentando os custos do setor de logística.

Controle de estoque

A atividade de controle de estoque foi destacada pelo responsável do setor de logística como de extrema importância para a empresa.

A tarefa é realizada com inventários mensais, que é feita pelo gerente e ajudantes de estoque, com um leitor de código de barras é realizada a contagem e é lançada no sistema de controle de estoque logo após e conferido no sistema para

---

<sup>1</sup> Colocar caixas ou outro tipo de embalagem sobre um pallet (base) e prendê-las com plástico especial, rede, cordas ou fitas de forma a criar um corpo único facilitando assim o transporte de cargas.

ver se os números são equivalentes. Uma vez identificada qualquer divergência, o fato é comunicado ao responsável pela logística.

### Montagem das cargas

Uma vez definida todas as ordens de carregamento, são distribuídas entre os ajudantes de armazém uma cópia destas ordens de carga para que sejam montadas. A logística recebe três vias de cada ordem de carga. Cada via tem seu destino. Uma vai junto com o veículo, a outra fica com o conferente para que faça a conferência antes do carregamento e a terceira destacada e distribuída para os ajudantes montarem a carga.

### Conferência e carregamento

A conferência dos produtos, quantidades e tipos de mercadoria no setor de logística é uma atividade realizada em momentos distintos durante a operação logística. A conferência dos produtos após a montagem das cargas e antes do carregamento é realizada pelos conferentes.

### Conferência do retorno da rota

Quando os veículos de entrega retornam à empresa, os conferentes efetuam a verificação das mercadorias que estes possuem. Estas podem ser trocas de produtos que estão fora do prazo comercial enviado pelos clientes ou devolução de mercadoria própria, isto é, o cliente não ficou com o pedido por algum motivo. O veículo pode conter ainda alguns produtos sobrando proveniente de algum carregamento errado ou ainda, sobrar mercadoria no caminhão.

### Análise

Durante o estágio foi observado que um dos principais problemas é a demora no processo de roteirização de entrega de mercadorias, enquanto a concorrência entrega em dois dias a empresa objeto do estudo entrega em quatro ou cinco dias.

A frota de caminhões é terceirizada, o que gera atrasos. Para economizar no frete eles esperam um volume maior de mercadorias para poder realizar as entregas e por ser por região complica um pouco mais, pois esperam gerar mais vendas para

poder realizar envio de mercadorias, e ainda por pedidos mínimos muito baixos fazendo com que tenham muitos pedidos em várias regiões, sendo que cada caminhão só pode sair para entrega com 3 mil quilos e 20 clientes para atender dificultando a roteirização da empresa. Sendo que na última semana do mês o volume de vendas tem um pico muito alto pelo motivo do fechamento do mês, fazendo com que as mercadorias acumulem e gerem atrasos nos dias seguintes.

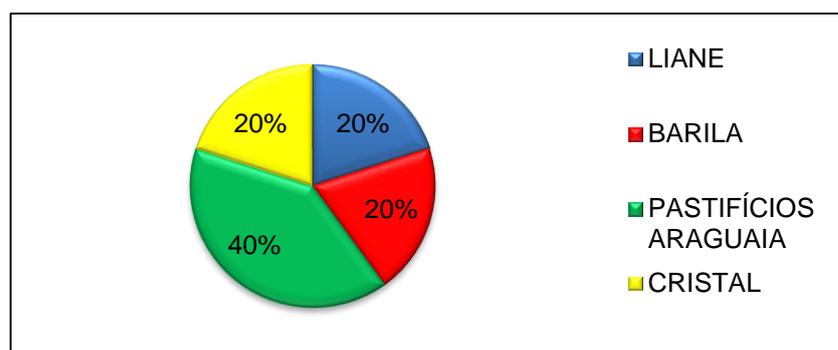
E por outro lado tem uma falta de programação dos clientes para realizar seus pedidos, pois alguns esperam acabar a mercadoria para ai sim realizar o mesmo, tornando assim mais demorada a sua entregar por motivos de rotas e alguns só realizarem pedidos quinzenal ou mensal.

Portanto, o acadêmico sugere à diretoria e à gerência do departamento que sejam implantadas novas formas de roteirização, programação de pedidos e aquisição de mais veículos no período que tenha um fluxo maior de distribuição de mercadoria, com o intuito de melhorar o cenário atual da distribuição de acordo com o perfil de cada cliente.

Diante da apresentação dos dados da pesquisa de campo, ficou claro que a Pastifícios Araguaia, deixa a desejar na sua distribuição, e que precisa melhorar nesse sentido, para que a empresa alcance os seus objetivos e a satisfação do seu publico alvo.

O gráfico seguinte ilustra a fatia de mercado da Pastifícios Araguaia, e vendo a participação da empresa sobre os concorrentes, mostrando o porcentual de mercado que a mesma conquistou desde 1956.

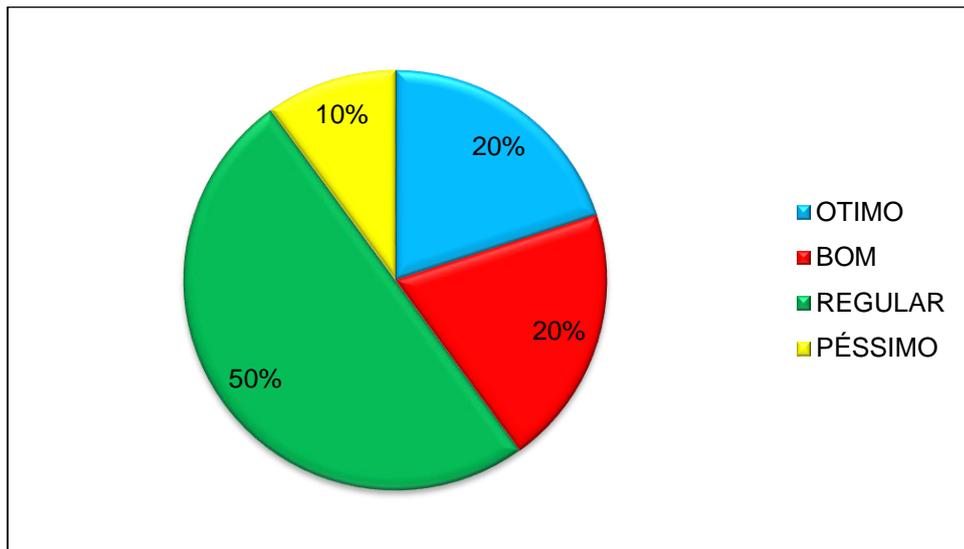
**Gráfico 01 - Fatia de mercado da empresa**



Fonte: Acadêmico

Foi avaliada a satisfação dos clientes em relação ao atendimento logístico, em que foi apresentado o seguinte resultado: 10% dos entrevistados responderam que a logística da empresa pastifícios Araguaia é péssima, 50% regular, 20% bom e 20% ótimo.

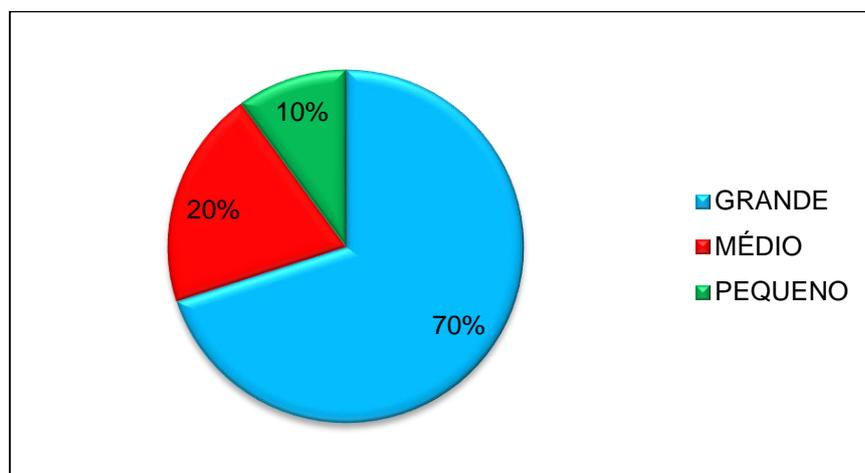
**Gráfico 2 - Satisfação com a logística**



Fonte: Acadêmico

O gráfico seguinte demonstra a importância da entrega de mercadoria, que se torna essencial para a satisfação dos clientes, esta análise demonstra que 10% acham que a importância da entrega é pequena, 20% média e 70% grande.

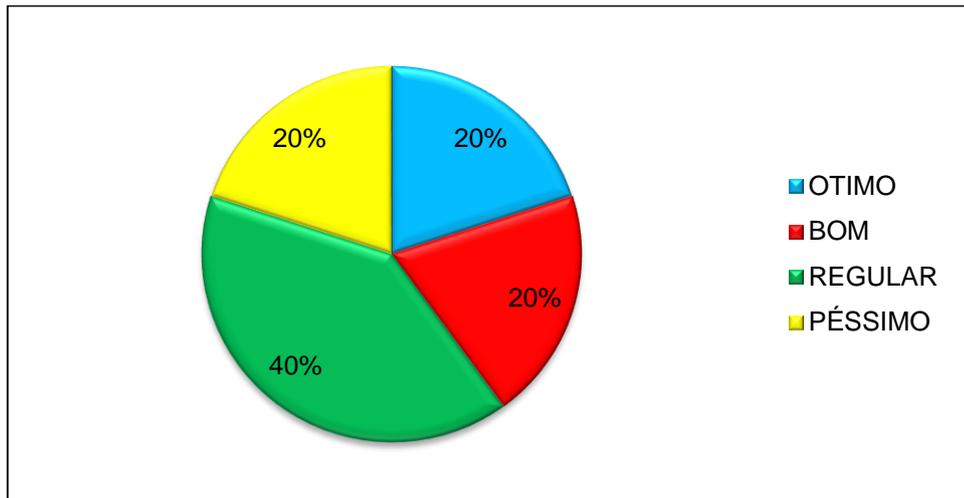
**Gráfico 3 – Grau de importância da entrega**



Fonte: Acadêmico

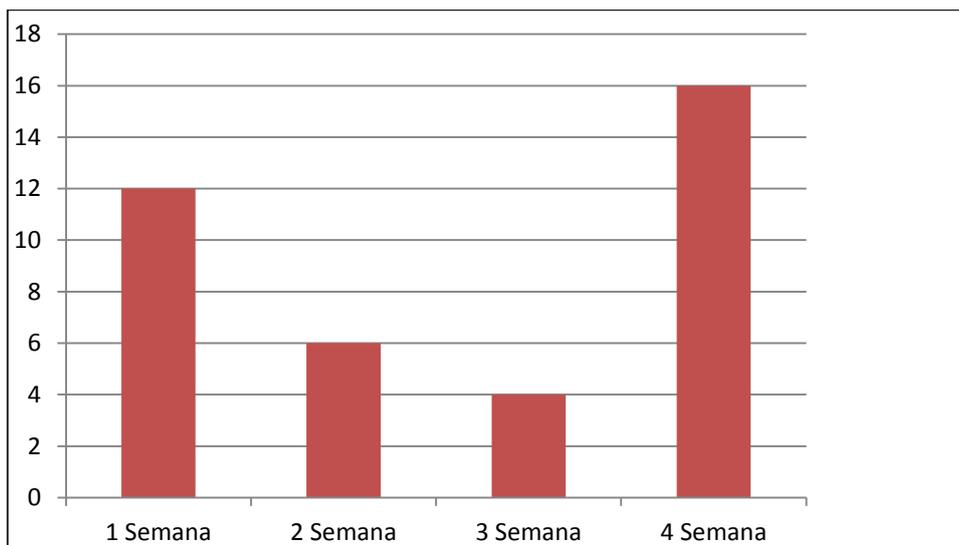
A maioria dos clientes considera que os prazos de entregas estipulados pelas empresas necessitam ser cumpridos, caso que não está ocorrendo na Pastifícios Araguaia, pois fica bem claro no gráfico seguinte, com um percentual de 20% dos clientes indicam que o prazo é péssimo, 40% regular, 20% bom e 20 % ótimo.

**Gráfico 4 - Avaliação dos prazos entrega**



Fonte: Acadêmico

**Gráfico 5 - Nível de vendas**

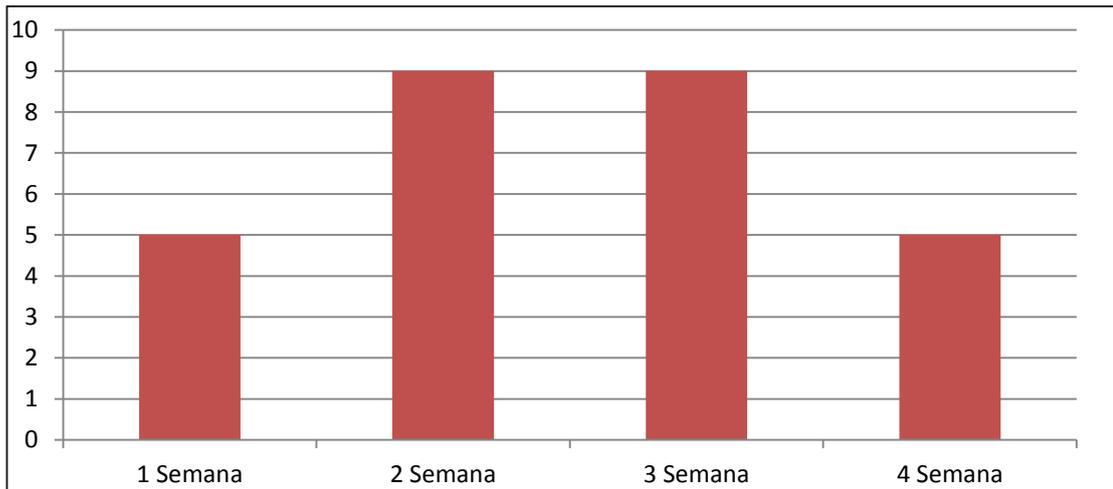


Fonte: Acadêmico

No gráfico acima é demonstrado o nível de vendas dos Pastifícios Araguaia, no mesmo mês, fica evidente que a empresa tem oscilações de vendas durante o

mês, na primeira semana a empresa vende um nível considerado bom, em decorrência disso na segunda e terceira semanas o nível é mais baixo, já na quarta semana a empresa tem um pico de vendas elevado em decorrência do fechamento de mês, nessa semana os vendedores se esforçam para que alcancem as metas estipuladas pela empresa.

**Gráfico 6 - Nível de entrega**



Fonte: Acadêmico

O gráfico de entregas demonstra que em decorrência das vendas, as entregas têm dificuldades e facilidades, pois na primeira semana com um nível bom de vendas a empresa de certo modo consegue entregar as mercadorias com pequenos atrasos, já na segunda e terceira semana com um nível considerado baixo de vendas conseguiu entregar as mercadorias com êxito, mas já na quarta semana não ocorre o mesmo pelo motivo do pico de venda gerando assim atrasos nas entregas.

Para a proposta de melhoria foi utilizado o método 5W2H. A sigla provém da língua inglesa e significa respectivamente: 1 *What* – o que será feito, 2 *Who* – quem fará, 3 *When* – quando será feito, 4 *Where* – onde será feito, 5 *Why* – por que será feito, 1 *How* – como será feito e 2 *How Much* – quanto custa. Yuzo Yasuda *apud* Ackerman (2004) aponta que o método 5W2H é usado com sucesso no melhoramento da produtividade em um ambiente de manufatura e que ao se examinar o processo ele pode auxiliar nas tarefas de armazenagem.

Acrescenta, Yuzo Yasuda *apud* Ackerman (2004), que as perguntas e respostas às questões devem fazer com que um operador criativo de armazém

melhore o *layout*, as ferramentas e os métodos operacionais, por vezes as perguntas também podem trazer melhorias ao ambiente de trabalho ou ajudar a prevenir acidentes. Finalizando, o autor ressalta que o método não é revolucionário, e sim uma reorganização concisa de perguntas que devem ser feitas em qualquer processo (ANTON & DIEDRICH, 2012).

Conforme detectado há algumas falhas na roteirização de distribuição dos pedidos de pequenos clientes que são isolados e pedem somente o mínimo dificultando a formação da carga para entrega.

Para que ocorra uma melhora, foi sugerido que sejam formadas novas rotas de entrega, e mais analistas, aumentar a frota quanto preciso e treinamentos dos vendedores para aperfeiçoar o processo para a região de Goiânia e entorno.

A seguir será mostrada a tabela utilizando a ferramenta 5w2.

**Quadro 1 - Plano de ação**

| <b>Objetivo</b> |          | <b>Plano de ação</b>                                 |
|-----------------|----------|--|
| Passo           |          | Detalhes   |
| 1               | O que?   | Melhorar a roteirização da Pastifícios Araguaia      |
| 2               | Por quê? | Para obter a satisfação de todos os seus clientes    |
| 3               | Quem?    | Diretor geral e gerente do departamento de logística |
| 4               | Quando?  | O mais rápido possível                               |
| 5               | Onde?    | Pastifícios Araguaia                                 |

|   |         |   |
|---|---------|---|
|   |         |   |
| 6 | Como?   | Estipular novas rotas contratando novos analistas para diminuir a área de atendimento de cada um gerando assim mais atenção na distribuição de mercadoria das macro e micro empresa |
| 7 | Quanto? | 4 mil reais   |

Fonte: Acadêmico

Contudo também se faz necessário um plano de ação para uma programação de pedidos por parte de clientes, vendedores e a logística para que não se tenha transtornos.

### Quadro 2 - Plano de programação entrega

| Objetivo |          |  |
|----------|----------|--|
| Passo    |          | Detalhes   |
| 1        | O que?   | Melhorar o sistema de programação de entrega de mercadoria da Pastifícios Araguaia   |
| 2        | Por quê? | Para fazer com que todas as entregas sejam entregues nos dias estipulado e para obter a satisfação de todos os seus clientes |
| 3        | Quem?    | Clientes vendedores e o gerente do departamento de logística   |
| 4        | Quando?  | Assim que for autorizado   |
| 5        | Onde?    | Nos clientes e na Pastifícios Araguaia   |
| 6        | Como?    | Os vendedores irão orientar os seus clientes a ter um estoque mínimo e sempre manter eles abastecidos para                   |

|   |         |  |
|---|---------|--|
|   |         | evitar transtornos.                          |
| 7 | Quanto? | 3 mil reais para treinamentos dos vendedores |

Fonte: Acadêmico

Diante de um crescimento é necessário que, para que não ocorra demora e não acumule entregas, e em todas as últimas semanas de cada mês eleve os números de caminhões nas entrega, pelo motivo em que as vendas tem um crescimento considerável.

Mas é preciso que isso seja organizado e muito bem preparado para de fato surgir efeito.

### Quadro 3 - Melhora no sistema entrega

| Objetivo |          |  |
|----------|----------|--|
| Passo    |          | Detalhes   |
| 1        | O que?   | Melhorar o sistema de entrega de mercadoria da Pastifícios Araguaia  |
| 2        | Por quê? | Para que não ocorram reclamações e nem atrasos na entrega de mercadoria da Pastifícios Araguaia  |
| 3        | Quem?    | O Diretor geral e gerente de logística   |
| 4        | Quando?  | Assim que for autorizado   |
| 5        | Onde?    | Na Pastifícios Araguaia  |
| 6        | Como?    | Solicitar mais três caminhões a empresa terceirizados sempre na última semana de cada mês para evitar contratempos no começo e no fim do mês |
| 7        | Quanto?  | Dez mil reais, para o a utilização de mais três caminhões.   |

Fonte: Acadêmico

## CONCLUSÕES

É de grande importância que as empresas estejam atentas às expectativas de todos os seus clientes e assim conquistar seu espaço na sua área de atuação no mercado, fornecendo produtos e serviços de qualidade, cumprindo seus prazos e aumentando sua margem de lucro.

A logística é uma ferramenta de extrema importância para todas as empresas. E deve ser levada a sério. Pois uma logística mal planejada pode prejudicar todo o fluxo de planejamento da mesma. Uma logística eficaz só traz resultados positivos à organização, ela envolve quase todos os departamentos de uma empresa, pelo motivo que a maioria delas é sistemas interligados. Desde a aquisição da matéria prima, até o produto esta nos pontos de vendas.

As empresas devem por obrigação conhecer a fundo quem são seus fornecedores. Deve conhecer suas instalações o seu processo de produção e até mesmo buscar referência. E também deve ter mais opções, estar sempre buscando novos fornecedores, para se precaver de futuros problemas.

Fica evidente na pesquisa a importância das entregas chegarem nos dias programados, para evitar transtornos aos seus clientes e assim as empresas atingirem os seus objetivos bem como traçar as suas metas e alcançar os resultados desejados. E de extrema relevância a empresa seguir um cronograma de atividades para assim ter um melhor desempenho nas suas tarefas e operações, fazendo disso um método eficaz tanto para a empresa quanto para os seus clientes e também uma forma diferencial para as suas atividades no mercado quanto a sua concorrência.

Foram propostos planos de ações, onde se espera que este artigo seja adotado pela empresa, e caso sejam implantados estima-se chegar a um resultado positivo e um retorno satisfatório no seu sistema logístico da empresa Pastifícios Araguaia Ltda., tanto quanto foi para o acadêmico.

## REFERÊNCIAS

ACKERMAN, K. **350 Dicas para Gerenciar seu Armazém**. São Paulo: Instituto IMAM, 2004.

ANTON, C.I; DIEDRICH. **Proposta de Melhoria da Logística em uma Empresa de Comercio de Ferragens do Vale do Taquari – RS**. Rev. Destaque Acadêmico. Vol. 04. n 01. 2012.

ARBACHE, F. S. *et al.* **Gestão de Logística, Distribuição e Trade Marketing**. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

BALLOU, R. H. **Logística Empresarial: Transporte, Administração de Materiais e Distribuição Física**. São Paulo: Atlas, 1993.

\_\_\_\_\_ **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos e Logística empresarial**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

CAIXETA FILHO, J. V.; MARTINS, R. S. **Gestão Logística do Transporte de Cargas**. São Paulo: Atlas, 2012.

CITTADIN, A; ZILLI, G; SORATO, K. A. D. L. **Proposta de Planejamento Logístico na Atividade de Transportador - revendedor - retalhista (trr) para uma Empresa localizada na região sul de SC**. 2006.

FLEURY, P. F.; WANKE, P.; FIQUEREDO, K. F. **Logística Empresarial: A Perspectiva Brasileira**. São Paulo: Atlas, 2011.

HARA, C. M. **Logística: Armazenagem, Distribuição e Trade Marketing**. 4. ed. Campinas, SP: Alínea, 2011.

LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINS, E. **Contabilidade de Custos**. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTINS, P. G; CAMPOS, A. P. R. **Administração de Materiais e Recursos Patrimoniais**. São Paulo: Saraiva, 2003.

MOURA, R. A. **Check Sua Logística Interna**. São Paulo: Imam, 1998.

OLIVEIRA, C. S; NESPOLIS, C. T; GEA, J. M; ANTUNES, M. M. **Um Estudo Sobre Planejamento em Logística de Distribuição de Produtos para Consumo não Durável**: Estudo de Caso de uma Indústria de Bebidas. Presidente Prudente, 2006.

PRADO, A. L; KAVA, L. S. G.; CALLEGARI, O. M; BARBOZA, R. G. **Logística: Diagnóstico de Extravios e Avarias de Mercadorias**. CONVIBRA Administração. 2009.

**ANEXO I**

## Questionário de avaliação do nível de importância da entrega

1. Sexo:

 Feminino  Masculino

2. Grau de instrução:

 Ensino médio completo  Ensino superior incompleto  Ensino superior completo  Pós graduação  Doutorado

3. Renda:

 R\$ 1.000.00 a R\$ 2.000.00  R\$ 2.100.00 a R\$ 3.000.00  
 R\$ 3.100.00 a R\$ 5.000.00  R\$ Acima de R\$ 5.000.00

4. Idade:

 20 a 30 anos  31 a 40 anos  41 a 50 anos  Acima de 51 anos

5. Qual a fatia de mercado da Pastifícios Araguaia em relação aos concorrentes?

 Pastifícios Araguaia  Cristal  Barilla  Liane

6. Qual a satisfação com a logística da Pastifícios Araguaia?

 Péssima  Regular  Bom  Ótima

7. Qual a importância do processo de entrega de mercadorias nas empresas?

 Pequeno  Médio  Grande

8. Qual a sua avaliação com relação aos prazos de entrega estipulados pela empresa?

 Péssima  Regular  Bom  Ótima

9. Com relação ao estado de conservação em que chegam as mercadorias, qual sua avaliação?

Pésima  Regular  Bom  Ótima

10- Com que frequência e realizadas as suas compras?

Semanal  Quinzenal  Mensal