

FATORES QUE INFLUENCIAM A GESTÃO DA LOGÍSTICA E SUA OPERACIONALIZAÇÃO

FACTORS THAT INFLUENCE LOGISTICS MANAGEMENT AND ITS OPERATION

GABRIEL XAVIER JORGE¹, LUÍS FERNANDO CUSIOLI², DANIEL MANTOVANI^{3*}

1. Professor da Faculdade de Engenharias e Inovação Técnico Profissional – FEITEP; 2. Professor Mestre em Engenharia Química da Faculdade de Engenharias e Inovação Técnico Profissional – FEITEP; 3. Professor Doutor em Engenharia de Alimentos da Faculdade de Engenharias e Inovação Técnico Profissional – FEITEP.

*Avenida Paranavaí, 1164, Parque Industrial Bandeirantes, Maringá, Paraná, Brasil. CEP: 87070-130. prof.danielmantovani@feitep.edu.br

Recebido em 21/10/2021. Aceito para publicação em 10/11/2021

RESUMO

A dinâmica do setor produtivo bem como, a redução de estoques de matérias primas e produtos acabados, elevou a percepção de um transporte diversificado relacionado aos transportes e serviços inclusos. Para tanto, facilitar o transporte faz com que inúmeros clientes fiquem satisfeitos ou não com o serviço prestado é necessário um cenário que o Brasil ainda não conseguiu dominar no quesito transporte e distribuição de mercadorias, uma vez que as grandes maiorias dos clientes não se sentem representados no perfil qualidade do transporte. Para tanto, o nível de competitividade evidência uma importância sobre fatores que possam proporcionar o a falta de competitividade entre empresas transportadoras e a falta de visão estratégica por parte dos empresários da área de logística, fazem com que o setor sofra com a queda na rentabilidade financeira. Portanto, o objetivo deste do presente estudo é contextualizar a partir de uma abordagem de revisão de literatura, os principais fatores envolvidos no processo de gestão que envolve a logística, focada no envolvendo de ações que possa delimitar a perda de clientes, bem como melhorias do sistema mediante ao uso de ferramentas da qualidade.

PALAVRAS-CHAVE: Ferramentas da qualidade, avaliação, melhoria do processo.

ABSTRACT

The dynamics of the productive sector, as well as the reduction of stocks of raw materials and finished products, raised the perception of a diversified transport related to transport and services included. Therefore, facilitating transport makes countless customers feel satisfied or not with the service provided. For this, a scenario that Brazil has not yet managed to master in terms of transport and distribution of goods is necessary, since the vast majority customers do not feel represented in the transport quality profile. Therefore, the level of competitiveness shows an importance on factors that can provide the lack of competitiveness between transport companies and the lack of strategic vision on the part of businessmen in the logistics area, causing the sector to suffer from the drop in financial profitability. Therefore, the objective of this study aimed to contextualize, from a literature review approach, the main factors involved in the management

process involving logistics, focused on involving actions that can limit the loss of customers, as well as system improvements through to the use of quality tools.

KEYWORDS: Quality tools, assessment, process improvement.

1. INTRODUÇÃO

A abordagem da gestão na cadeia logística acentua uma formalização focada em abordar a cadeia de suprimentos em uma estratégia global da organização e, posteriormente definir a estratégia correta da cadeia de suprimentos que possa permitir o cumprimento dos objetivos globais inicialmente traçados e obter êxito sobre seus clientes e fornecedores.

Para tanto, a necessidade da visão e aplicação de ferramentas da qualidade elevam o nível de melhoria focada na credibilidade da empresa por parte do cliente final. Assim, a busca por recomendações de especialistas na área de logística fazem com que aplicações de ferramentas da qualidade, acentuem suas finanças e aumento de rendimento. Assim, a inclusão de mercado e desenvolvimento por estratégias fazem com que ocorra o sucesso neste setor, especialmente quando houver uma exploração de geração de benefícios aos seus clientes ao longo do tempo.

No entanto, entre os benefícios focados na obtenção de clientes e parcerias significativas, estão a variedade de produtos que possam ser transportados em curto período de tempo, agregar valor ao produto, como eliminação de perdas por transportes de grãos em especial, transporte de matérias perecíveis como frutas, legumes entre outras. Agilidade, na entrega de mercadorias perfazendo rotas de menor percurso, ou de melhor capacidade de fluxo logístico.

Para isso, é necessário colocar em práticas atuações que visam o mercado no formato globalizado, ou seja, definindo padrões de qualidade. Para isso, é necessário investir na implantação de sistemas de gerenciamento como o Planejamento e Controle da Produção (PCP), são ferramentas essenciais ao processo produtivo e logístico.

Tal aplicação, é necessária com o foco para reduzir custos logísticos e obtenção de dados eficazes mediante a ações de decisões coerentes para a busca do desempenho. Portanto, o objetivo deste estudo foi contextualizar a partir de uma abordagem de revisão de literatura, os principais fatores envolvidos no processo de gestão que envolve a logística, focada no envolvendo de ações que possa delimitar a perda de clientes, bem como melhorias do sistema mediante ao uso de ferramentas da qualidade. É necessário utilizar mecanismos que propiciam a análise e viabilidade quando ao gerenciamento dos produtos e reduzir suas influências negativas nos processos.

2. MATERIAL E MÉTODOS

A revisão foi realizada utilizando as seguintes plataformas de pesquisa: Google Acadêmico, Elsevier e Scielo. Selecionando os artigos que tinham no seu resumo as palavras-chave: ferramenta da qualidade, melhoria do processo e avaliação. Teve o método de inclusão artigos nacionais e internacionais. Utilizou o método PRISMA para realizar a seleção dos artigos para serem utilizados nesse presente trabalho.

3. DESENVOLVIMENTO

Gestão da Logística de Suprimentos

As tomadas de decisões fortalecem o compromisso com a gestão, mediante a inclusão de organogramas que possam fechar uma hierarquia na empresa. Para isso, segundo Chopra & Meindl (2001)¹ a coerência sobre o gerenciamento de suprimentos, com muita tecnologia de informação e aplicação de ferramentas da qualidade. O uso destas tecnologias faz com que as informações fiquem evidentes entre todos os setores envolvidos na área de logística e no quesito gestão, decisões serão tomadas com maior credibilidade e acerto, mediante a inclusão de relatórios e indicadores de processo².

Repassando sobre um formato idealista, a formação de um sistema fechado para Lambert (1993)³, é passado visto que a ideologia é atuar como um sistema aberto que fortalecerá o Lead Time (tempo de espera). Assim, a sua representação no sistema logístico, é baseada em dados como: tempo decorrente pertencente à entrada material, bem como a saída da empresa. No entanto, o formato globalizado exige das empresas brasileiras utilizem visões estratégicas no formato cadeias de suprimentos com implantação de ferramentas que possam ser aplicadas e gerenciadas conforme atividades venham a ser executadas, estabelecendo características mundiais na busca por rapidez e competição⁴.

Estratégias aplicadas no setor de logística

A mudança focada na cadeia de suprimentos embasa-se em fluxo de bens e serviços, que devem ser compreendidos mediante aos seus resultados obtidos⁵. Entretanto, ações de redução de custos focados em transportes e movimentações bem como formação de

estoque, o que traz clareza sobre a dificuldade de gerenciar um segmento grande magnitude⁶. Portanto, o processo de integração é complexo e exige muita dedicação sobre a gestão de suprimentos, bem como atuar com alto grau focando um nível de serviço em alto desempenho.

Diante do contexto abordado, precisamos alinhar produto e serviço prestado o que condiz aos créditos obtidos pelos clientes, mediante ao estudo da distância e rota envolvida para o transporte de produtos. Assim, Chopra & Meindl (2001)¹ prevê que informações devem ser utilizadas e abordadas para tomada de decisões no quesito cadeia de suprimentos. Tais informações precisam ser assertivas para análise de comunicações que visam facilitar o entendimento do serviço prestado e relação direta com seus clientes.

Assim, é necessário que empresas do sistema de logística e suprimentos busquem a conformação no quesito produto ou serviço envolvido⁷. Para isso, a qualidade pode ser associada a formação de problemas de conformação de erros operacionais ligados ao distanciamento do transporte e sua precariedade.

Uso de ferramentas aplicadas na gestão da logística entre outros segmentos

A implantação de ferramentas da qualidade, são focados em conceitos de aplicação da normalização processo esse, que trata da elaboração e determinações de regras que devem ser respaldadas ao longo da sua implantação a fim de implantar um sistema que determinará as atividades desenvolvidas pelo segmento industrial, com a preocupação relacionada a procedimentos operacionais, que venham a ocorrer no sistema de logística de suprimentos⁸. Para Carvalho & Paladini (2005)⁹ a normalização é o enquadramento do conhecimento em áreas que visam a aplicação de conceitos técnicos voltados a procedimentos administrativos e sua integração de controles. Assim, é necessário que a resultante da implementação e manutenção de um sistema de gestão projetada para melhorar continuamente a eficácia e eficiência do desempenho da organização corresponda com base nas partes interessadas.

Ferramentas da qualidade implantação da amostragem e folha de verificação

A amostragem focada em processos ligados a logística de suprimentos, podem ser facilmente resumidas no seguinte formato. Para Vieira (1999)¹⁰ todo e qualquer processo apresenta elementos com determinadas características de controle, seja uma mercadoria que chegou ao cliente com amassados. Para tanto, é necessário controlar as mercadorias providas por amostragens ligadas aos transportes condicionados ao trânsito, a qual pode levar a um grave problema de Controle Estatístico de Processo (CEP) como a falta desta metodologia e parâmetros que serão aplicados para controle deste tipo de transporte, pode ser envolvida a

retirada da empresa, critérios de carregamento, forma de carregamento, ou seja, equipamentos utilizados, condições de transporte, embalagem entre outros¹⁰.

Folha de verificação

O uso de Folha de Verificação conforme Juran (1988)¹¹ é um importante formulário utilizado para facilitar coletas e registros de dados de processos, que serão examinados conforme ocorre um procedimento. Assim, suas anotações atuam no controle e parâmetros de coleta de dados que estabelece aos colaboradores e participantes de ações uma visão de sua atuação profissional focada em perdas, danos ou outros fatores negativos. Neste sentido, a aplicação da verificação atua na facilitação e coletada de dados bem como, sua interpretação e controle de dados caso seja necessário alterar processos e procedimentos Juran (1988)¹¹. Com relação ao formato da folha de verificação, não existe um formato padronizado e sim são elaborados conforme as necessidades de cada empresa que destina a melhor forma de interpretação, conforme demonstrado na Tabela 1 abaixo.

Tabela 1. Folha de verificação

Defeito verificado	Quantidades
Quebra	30
Manchas	15
Cor	5
Total de defeitos determinados	50
Número total.	2000

Fonte: Autores, 2020.

Portanto, o uso da folha de verificação traz como benefícios reais a economia de tempo, eliminação de trabalho repetitivo, perdas de dados e falta deles. Segue um exemplo de descrição que é aplicado nas folhas de verificação, focada em coleta de dados: distribuição de frequência de um item de controle de um processo; classificação de defeitos; localização de defeitos e identificação de causas de defeitos.

Direção com foco na análise crítica

A aplicação de uma ferramenta da qualidade, no setor logístico é vista como um auxílio para manter a qualidade do processo, que relaciona a análise crítica proposta pela alta direção que focará caso necessário, aplicação e verificação da eficácia e eficiência sobre o sistema de gestão empregado, e para torná-lo um processo que se estenda para toda a organização, deve ser avaliado mediante a eficiência do sistema¹². Deste modo, é necessário que toda e qualquer análise crítica, sejam baseadas pela troca de novas ideias, e discussão aberta e avaliação das contribuições com estimulação na liderança pela alta direção⁸. Portanto, quando relacionamos entradas para o processo de análise crítica que resultaram em saídas e para que eles sejam estendidos na eficácia e eficiência do sistema de gestão da produtividade, no qual o ideal é obter a garantia que visa fornecimento de relatórios focados nas saídas das

análises críticas afim de fornecer dados a serem usados no planejamento da melhoria do desempenho da organização⁸.

Para Lustosa (2008)¹³ a visão focada no planejamento da capacidade, é essencial na abordagem do gerenciamento de forma geral da empresa, especialmente quando relacionamos a instabilidade do setor ou recursos presentes no setor produtivo bem como a fala de organização de recursos.

Planejamento na logística de suprimentos

Diversas ferramentas são úteis para a resolução de problemas encontrados nas empresas. Assim, a ferramenta como o *Materials Requirements Planning* (MRP) ou simplesmente planejamento das necessidades de materiais e organização, consiste no controle geral de um processo que possa envolver o gerenciamento e transporte, com base em cálculos da quantidade de material e reorganização do processo é de grande valia para obter otimização de custos e satisfação de clientes¹⁴. Portanto, a necessidade focada no uso do MRP para empresas é imensa, e o controle de fluxos e estoques bem como acompanhamento integral dos transportes, precisam ser ajustados no formato real, ou seja, contagem em tempo real sobre o planejamento¹⁵.

Gerenciando de riscos

A aplicação de ferramenta que interagem com o acompanhamento integral de todo o processo focado no sistema de logística, bem como o transporte, descarga e interação do acompanhamento, faz com que o gerenciamento de riscos condiz a uma situação incerta a qual pode elevar custos adicionais não computados no planejamento¹⁶. Portanto, a caracterização de um risco em processos de serviços faz com que as empresas consigam reduzir desperdícios ao longo dos períodos de transporte. Para isso, é importante constituir a formação dos riscos: causa, raiz, evento e efeito, principais contribuições para reduzir custos e desperdícios¹⁷.

4. CONCLUSÃO

Ao relacionar o setor de logística e suprimentos observamos que empresas precisam buscar a implantação de sistemas que possam direcioná-las ao controle de setores que precisam ajustar seus processos focados na retirada e transporte dos produtos e chegada aos clientes.

Assim, entre os principais fatores negativos observados ao longo da literatura, a falta de ferramentas de processos com base em controle de qualidade, fragilizam qualquer abordagem técnica no quesito amostragem e uso de sistemas de abordagem momentânea. Com base neste contexto, é necessário a busca por aplicação de ferramentas que vislumbram a interação do processo logístico, como aplicação da ferramenta de amostragem e MRP, atuando na aplicação

e gerenciamento de riscos focados em atividades desenvolvidas em diferentes setores que envolvem a logística.

No contraponto, as empresas precisam ser dinâmicas o suficiente para aplicar ferramentas que possibilitam análises em torno de sua expansão, bem como fortalecer o crescimento mediante ao bom desempenho conforme expectativa de seus clientes. Portanto, investir em ferramentas específicas para análises logísticas, devem ser intensificadas para prever bons resultados mediante a sua equipe e principalmente garantindo a qualidade.

5. REFERÊNCIAS

- [1] Chopra S, Meindl P. Gerenciamento da cadeia de suprimentos: estratégia, planejamento e operação. São Paulo. Prentice Hall. 2001.
- [2] Dias MAP. Administração de materiais: uma abordagem logística. 5. ed. São Paulo: Atlas. 2010.
- [3] Lambert DM, Stock JR. Strategic logistics management. Homewood: Richard D. Irwin. 1993.
- [4] Dornieri PP, Ernst R, Fender M, Kouvelis P. Logística e Operações Globais: Texto e Casos. São Paulo: Atlas. 2000.
- [5] Bertaglia PR. Logística e gerenciamento da cadeia de abastecimento. São Paulo: Saraiva, 2003.
- [6] Ballou RH. Logística empresarial: transporte, administração de materiais e distribuição física. São Paulo: Atlas. 1993.
- [7] Wernke R. Gestão de Custos: uma abordagem prática. São Paulo: Atlas, 2001. Milano MS, Dalcin E. Arborização de vias públicas. 1^a ed. Rio de Janeiro: Light. 2000
- [8] Oliveira AL, Hu ORT. Gerenciamento do ciclo da qualidade: como gerir a qualidade do produto da concepção ao pós-venda. Rio de Janeiro: Alta Books. 2018.
- [9] Carvalho MM, Paladini EP, *et al.* Gestão da qualidade: teoria e casos. Rio de Janeiro: Elsevier. 2005.
- [10] Vieira S. Estatística para a qualidade. Rio de Janeiro: Elsevier. 1999.
- [11] Juran JM, Gryna FM. Juran's quality control handbook. USA: McGrawHill. 1988.
- [12] Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). ABNT NBR ISO 9004: 2000: Sistemas de gestão da qualidade - Diretrizes para melhorias de desempenho. 2000.
- [13] Lustosa L, Mesquita MA, Quelhas O, Oliveira R. Planejamento e Controle da Produção. 2 reimpressão. Rio de Janeiro. Elsevier. 2008.
- [14] Tubino, D. Planejamento e Controle da Produção: Teoria e Prática. São Paulo: Editora Atlas S.A. 2000.
- [15] Lopes RA, Gomes De LJF. Planejamento e Controle da Produção: Um estudo de caso no setor de artigos esportivos de uma indústria manufatureira. Rio de Janeiro. Enegep, 2008.
- [16] PMI - Project Management Institute. Um guia do conhecimento em gerenciamento de projetos (Guia PMBOK®). Quinta Edição. Newton Square: PMI, 2012.
- [17] Sotille M. Gerenciamento de riscos em projetos [Apostila do curso de Pós-Graduação MBA em Gerenciamento de Projetos. Rio de Janeiro: FGV. 2011.