



### GESTÃO DE ENCOMENDAS DE UMA EMPRESA DE TRANSPORTE DOS CAMPOS GERAIS

Kanandha Marina C. Ornes<sup>1</sup>

Lucas Henrique Kruger<sup>2</sup>

Sidnei Ornes Junior<sup>3</sup>

Profª MSc. Mayara Cristina Ghedini da Silva<sup>4</sup>

**Resumo:** *Este trabalho tem como objetivo descrever o processo de gestão de encomendas de uma transportadora dos Campos Gerais. Sua fundamentação teórica aborda os temas de Processos de encomendas, coleta, roteirização, transporte e distribuição. A metodologia classifica-se como dedutiva, essa pesquisa tem como público alvo uma empresa de encomendas dos Campos Gerais. A pesquisa constatou através de análises e artigos que o preço do frete e o prazo de entrega são as principais características a serem analisadas por quem irá adquirir o serviço de transporte de encomendas para que assim possam atender a sua demanda com mais agilidade e menos preocupações.*

**Palavras-chave:** Encomendas, Transportadora, Clientes.

#### Introdução

A administração de materiais busca conciliar os interesses quanto às necessidades de suprimentos e a otimização da utilização dos recursos financeiros e operacionais das organizações. Se a gestão dos estoques for realizada de maneira adequada, otimizada, e existir uma boa administração em relação às estratégias de aquisição e distribuição, haverá reduções significativas nos custos e elevados ganhos para as organizações (GONÇALVES, 2004).

As atividades logísticas, em especial a de distribuição, são de suma para muitas empresas, em especial aquelas responsáveis por levar os diferentes produtos ao mercado. Na busca de cumprir um de seus valores, de lugar, a logística de entrega cada vez mais acompanha aspectos de pontualidade e confiança nas entregas.

Neste trabalho buscou-se analisar os procedimentos e políticas de distribuição adotadas pela empresa de encomendas, situada na cidade de Ponta Grossa – Paraná.

O trabalho teve por finalidade descrever o processo da empresa em questão, demonstrando quais os principais desafios e práticas de gestão voltadas para o suporte à logística que dão eficiência ao processo como um todo.

#### Objetivo

Descrever o processo de gestão de encomendas de uma empresa de transporte dos Campos Gerais.

#### Metodologia

<sup>1</sup> Tecnologia em Logística, Graduando, Faculdade Sant'Ana, kanandhaornes@gmail.com

<sup>2</sup> Tecnologia em Logística, Graduando, Faculdade Sant'Ana, lucaskruger19@gmail.com

<sup>3</sup> Tecnologia em Logística, Graduando, Faculdade Sant'Ana, sidneiornes98@gmail.com

<sup>4</sup> Engenharia de Produção, Mestra, UTFPR, mayaraghedini@gmail.com.

O método de abordagem deste trabalho foi o dedutivo, é baseada na lógica, buscando assim a dedução das ideias não colocando em dúvidas o resultado da pesquisa (GIL, 2002), a classificação do trabalho tem natureza aplicada colocando em prática do conhecimento para solucionar os problemas específicos (KAUARK, MANHÃES, MEDEIROS, 2010). Pesquisa Qualitativa: Os dados coletados são descritivos, preocupando-se com o processo, não com o produto, trata-se de uma pesquisa descritiva onde serão descritos os fatos extraídos dos levantamentos realizados (PRODANOV e FREITAS, 2013).

A determinação dos objetivos classifica-se em descritiva quando o pesquisador apenas registra e descreve os fatos observados sem interferir neles. O procedimento técnico “o estudo de caso como estratégia compreende um método que abrange tudo, incorporando abordagens específicas e coleta e análise de dados” (YIN, 2001 p.33.). Com o público alvo em uma empresa de encomendas situada no Paraná, mais especificamente em Ponta Grossa, Campos Gerais.

## **Resultados/Resultados parciais e discussão**

### **Processos de encomendas**

Para escolher qual é a melhor transportadora para atender a sua demanda, existem dois postos-chave que precisam ser levados em consideração: o preço e o prazo. Essas duas características do frete são as mais valorizadas pelos clientes quando o assunto é a entrega. Encontrar um bom alinhamento entre preços e prazos pode gerar um diferencial competitivo bastante singular.

O processo de envio de encomendas começa a partir da emissão de uma Nota Fiscal, através dela a transportadora tem todos os dados possíveis para que esse embarque seja efetuado na origem correta e tenha o seu destino correto. Para suprir essas necessidades dos clientes, a empresa utiliza 400 veículos diários rodando cerca de um milhão de quilômetros por mês transportando 28.000 produtos diários.

Depois desses dados coletados, o processo começa a passar por algumas etapas, sendo elas: Coleta, Roteirização, Transporte, Distribuição e Confirmação de entrega.

- **COLETA** - A primeira de todas as etapas de entrega de uma transportadora é a coleta. Nesta primeira etapa, a transportadora coleta os pacotes destinados aos clientes nas empresas parceiras para levá-los até o destino final.
- **ROTEIRIZAÇÃO** - A roteirização é a etapa que permeia todas as outras etapas. Ela define, basicamente, a rota que o caminhão fará entre a coleta da encomenda até o endereço de entrega final. Com ela, conseguimos definir para onde cada pacote está indo e como faremos para que ele chegue mais rápido ao destino. É nessa fase que o pacote é etiquetado e estará disponível no sistema.

A emissão de um roteiro constitui em despachar um caminhão. Este caminhão pode transportar várias entregas/notas fiscais, de vários clientes, ou somente uma entrega/nota fiscal, de um cliente (TOIGO, 2007).

<sup>1</sup> Tecnologia em Logística, Graduando, Faculdade Sant'Ana, kanandhaornes@gmail.com

<sup>2</sup> Tecnologia em Logística, Graduando, Faculdade Sant'Ana, lucaskruger19@gmail.com

<sup>3</sup> Tecnologia em Logística, Graduando, Faculdade Sant'Ana, sidneiornes98@gmail.com

<sup>4</sup> Engenharia de Produção, Mestra, UTFPR, mayaraghedini@gmail.com.

- **TRANSPORTE** - A etapa de transporte começa logo após a definição do roteiro de entrega. Ela envolve todo o processo de deslocamento do pacote, desde a origem até o centro de distribuição responsável pela entrega.
- **DISTRIBUIÇÃO** - Como forma de aperfeiçoar as entregas em cada região, nessa quarta etapa do processo é a distribuição dos pacotes para os CDs espalhados por boa região do sul do país, tornando a entrega dos pacotes muito mais ágil.
- **CONFIRMAÇÃO DE ENTREGA** - Esta é a última etapa do processo, a entrega do pedido ao cliente final. Para melhorar ainda mais a comunicação nesse momento do trajeto, foi desenvolvido um aplicativo que acompanha a última milha da entrega e o entregador consegue lançar a informação do status de entrega em tempo real. Ou seja, no momento que a entrega for realizada, ele informa que o volume foi entregue e quem o recebeu. Caso o entregador não localize o endereço ou não haja ninguém no local, esta informação também é lançada no sistema.

Na transportadora existe o processo de cotação onde o cliente pode estar efetuando um orçamento de frete, com todos os dados iguais os das notas, assim o cliente faz uma combinação de valores para que quando o comprovante seja emitido o cliente não seja surpreendido com valores inesperados. Os valores de fretes são calculados com base o peso, valores das notas e distância que essa mercadoria irá percorrer.

Os clientes junto com o emissor precisam se atentar com as regiões que a empresa atende seus clientes. No momento atual a empresa atende em torno de 1.700 cidades sendo nos estados de SP, PR, SC e RS, tendo sua matriz localizada na cidade de Ponta Grossa, sendo: 71 empresas no Paraná, 13 em Santa Catarina, 09 no São Paulo e 08 no Rio Grande do Sul.

A partir desse ponto de emissão, o cliente deixa a sua mercadoria por conta da transportadora que tem como função a entrega até o endereço do destinatário, utilizando vias diretas ou com redespachos.

Caso a mercadoria não tenha seu destino correto dentro do prazo oferecido pela empresa, o cliente pode entrar em contato solicitando o rastreamento da mercadoria, onde atualmente a empresa utiliza dois sistemas para saber o "Status da entrega" sendo elas o WMS e TMS informando os dados de Nota Fiscal o funcionário consegue dar um parecer a respeito da mercadoria.

## Considerações finais

Através desse estudo foi possível compreender o processo logístico de distribuição da organização pesquisada. Como observado para uma entrega ser bem-sucedida ela depende de uma junção de fatores e parcerias internas para ocorrer com sucesso, dependendo tanto da parte comercial da empresa quanto da

<sup>1</sup> Tecnologia em Logística, Graduando, Faculdade Sant'Ana, kanandhaornes@gmail.com

<sup>2</sup> Tecnologia em Logística, Graduando, Faculdade Sant'Ana, lucaskruger19@gmail.com

<sup>3</sup> Tecnologia em Logística, Graduando, Faculdade Sant'Ana, sidneiornes98@gmail.com

<sup>4</sup> Engenharia de Produção, Mestra, UTFPR, mayaraghedini@gmail.com.

operacional. Outro aspecto que é muito importante em entregas é a influência crescente da tecnologia na atividade, existem muitos benefícios ao adotar tecnologia móvel na gestão operacional, tais como a segurança, a interação entre os sistemas e a transparência na comunicação empresa-cliente.

Podemos resumir os maiores diferenciais nos sistemas de entregas, como por exemplo, o atendimento e a agilidade na entrega. Por ser um fator que pode levar ao sucesso ou à falência da empresa, esse elemento deve ser cuidadosamente administrado para que não ocorram problemas que possam dar prejuízo ao seu negócio.

Deste modo, conclui-se com essa pesquisa que uma gestão de encomendas necessita de 100% de um bom processo logístico para que a mercadoria coletada seja entregue em perfeito estado até o cliente final.

## Referências

GONCALVES, Helen Silva; FERNANDES, Amanda de Lima; ARAUJO, Erizianne de Pontes; SANTOS, Gabriela de Araujo Bernardo; MONTEIRO, Melanya Grangeiro. A LOGÍSTICA DE DISTRIBUIÇÃO DA ECT - OS CASOS DA DISTRIBUIÇÃO DOMICILIÁRIA E DE ENTREGA DE ENCOMENDAS. 2016.

Paraíba **Anais...** Paraíba, 2016

Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/tn\\_stp\\_226\\_319\\_28881.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/tn_stp_226_319_28881.pdf)>.

Acesso em 28 ago 2019.

TOIGO, Rafael; FILHO, Adhemar M. Valle Filho; LAVRATTI, Fabio Beylouni. SISTEMA DE ROTEIRIZAÇÃO DE ENTREGAS, 2007, Santa Catarina **Anais...** Santa Catarina, 2007

Disponível em: <<http://pucrs.br/ojs/index.php/hifen/article/view/3863/2939.pdf>>.

Acesso em 28 ago 2019.

<sup>1</sup> Tecnologia em Logística, Graduando, Faculdade Sant'Ana, kanandhaornes@gmail.com

<sup>2</sup> Tecnologia em Logística, Graduando, Faculdade Sant'Ana, lucaskruger19@gmail.com

<sup>3</sup> Tecnologia em Logística, Graduando, Faculdade Sant'Ana, sidneiornes98@gmail.com

<sup>4</sup> Engenharia de Produção, Mestra, UTFPR, mayaraghedini@gmail.com.