

**CENTRO PAULA SOUZA
ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL JARAGUÁ
Curso técnico em logística**

**Cleyton Santos Macedo
Fernanda Menezes Santos
Lucas Henrique Brito
Michel Cleiton da Silva Costa
Rodrigo Lopes**

**AS CONTRIBUIÇÕES DO PROCESSO LOGÍSTICO NA LOCAÇÃO DE
TOALHAS: Estudo de caso da empresa R&J locações de toalhas**

**São Paulo
2023**

Cleyton Santos Macedo
Fernanda Menezes Santos
Lucas Henrique Brito
Michel Cleiton da Silva Costa
Rodrigo Lopes

**AS CONTRIBUIÇÕES DO PROCESSO LOGÍSTICO NA LOCAÇÃO DE
TOALHAS: Estudo de caso da empresa R&J locação de toalhas**

Planejamento do trabalho de conclusão de curso, apresentado ao Técnico em Logística da Etec Jaraguá, como requisito parcial para obtenção da validação do desenvolvimento do TCC para o 3º Módulo.
Orientador(a): Ana Paula

São Paulo
2023

BRITO, Lucas Henrique; COSTA, Michel Cleiton da Silva; LOPES, Rodrigo; SANTOS, MACEDO, Cleyton Santos; Fernanda Menezes. AS CONTRIBUIÇÕES DO PROCESSO LOGÍSTICO NA LOCAÇÃO DE TOALHAS: ESTUDO DE CASO DA EMPRESA R&J LOCAÇÕES DE TOALHAS; f.41 Trabalho de Conclusão de Curso Ensino Técnico em Logística do Centro Paula Souza no estado de São Paulo no ano de 2023.

AS CONTRIBUIÇÕES DO PROCESSO LOGÍSTICO NA LOCAÇÃO DE TOALHAS: Estudo de caso da empresa R&J locações de toalhas

Planejamento do trabalho de conclusão de curso, apresentado ao Técnico em Logística da Etec Jaraguá, como requisito parcial para obtenção da validação do desenvolvimento do TCC para o 3º Módulo.
Orientador(a): Ana Paula

Aprovado em: ___/___/_____

BANCA EXAMINADORA

Professores Orientadores (Presidentes da banca)

Professor convidado (Titular 1)

Professor Convidado (Titular 2)

Dedicamos este trabalho a todos do curso de Técnico em Logística da Escola técnica Jaraguá (Centro Paula Souza), corpo docente e discente, a quem ficamos lisonjeados por dele ter feito parte e a todos os que nos ajudaram ao longo desta caminhada. Dedicamos também a Deus; sem ele nós não teríamos capacidade para desenvolver este trabalho.

Dedicamos também a todos os nossos familiares pelos incentivos e apoio ao longo do curso.

AGRADECIMENTOS

Aos nossos Queridos Professores, a vocês, que compartilharam conosco o dom do conhecimento e a paixão pela educação, expressamos nossa sincera gratidão. Vossas orientações e dedicação tornaram possível a realização deste trabalho. Cada conversa, aula e conselho moldaram nosso percurso acadêmico.

Aos nossos Familiares, agradecemos por serem a luz que iluminou nosso caminho ao longo desta jornada acadêmica. Seu apoio incondicional, amor e compreensão nos deram força em momentos de dúvida e alegria nas conquistas. Este trabalho é também uma celebração da família que somos.

À Instituição Etec Jaraguá, Nossa gratidão por nos proporcionar uma base sólida para nosso crescimento acadêmico. Os recursos, oportunidades e ambiente de aprendizado excepcionais nos inspiraram e capacitaram a alcançar nossos objetivos educacionais.

A todos os amigos e colegas que compartilharam este caminho conosco, agradecemos a amizade, colaboração e apoio mútuo. Cada desafio enfrentado e sucesso alcançado tornou nossa jornada mais rica e significativa.

Este trabalho é uma expressão de nossa profunda gratidão a todos que contribuíram para o nosso sucesso. Cada palavra escrita, cada ideia compartilhada, é um tributo a vocês que nos apoiaram

Com carinho e agradecimento,

“É a gestão inteligente da dinâmica de produtos ou serviços, focando sempre na redução de tempo, de custos e no maior nível de satisfação do cliente ou consumidor final.”

Elton Ferreira

RESUMO

Tendo em vista que a otimização da qualidade do serviço é um objetivo essencial, uma vez que contribui diretamente para uma posição competitiva mais sólida no mercado de locação de toalhas. A redução de prazos e a gestão eficiente dos tempos de coleta, espera, lavagem e entrega das toalhas não apenas melhorarão a satisfação do cliente, mas também podem resultar em economia de custos operacionais, tornando a empresa mais eficaz em termos financeiros. Com isso foi necessário analisar passo a passo da mesma, desde a solicitação, passando até a distribuição para o cliente final. Para melhor desempenho operacional será aplicado na logística da empresa um fluxograma e um estudo de roteirização para maior eficácia da empresa citada. Espera-se que aplicando estas estratégias a empresa venha dar mais agilidade a sua parte operacional, tornando-a mais competitiva e eficiente em um mercado em constante evolução. Realizou-se, então, uma pesquisa de metodologia qualitativa combinada a pesquisa descritiva e exploratória.

Palavras-chaves: Locação de toalhas; Logística; Fluxograma; Roteirização.

ABSTRACT

Considering that optimizing the quality of service is an essential objective, as it directly contributes to a competitive and solid position on the towel rental market. The reduction of deadlines and efficient time management in the collection, waiting, washing and delivery of towels will not only improve customer satisfaction, but can also result in operating cost economy, transforming it in a more effective in financial terms. For this reason, it was necessary to analyze the company step by step, from ordering to distribution to the final customer. For the best operational performance, a flowchart will be applied to the company logistics and a scripting study will help a greater company efficiency. It is waited that once these strategies are applied, the company will present more agility on the operational, becoming more competitive and efficient in a market on constant evolution. It was realized a qualitative methodology research combined with a descriptive and exploratory research.

Keywords: towel rental; logistics; flowchart; scripting.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Exemplo de sistema de roteirização de cargas	20
Figura 2 - Elementos fundamentais de um processo	23
Figura 3 - Espectro dos símbolos mais comuns em um fluxograma	26
Figura 4 - Simbologia complementar de um fluxograma.....	27
Figura 5 - Simbologia eventual de um fluxograma.....	27
Figura 6 - Símbolos usados na elaboração do fluxograma	32
Figura 7 - Organização do fluxograma	33
Figura 8 - Fluxograma do processo atual da empresa	33
Figura 9 - Fluxograma do processo a ser implantado	34
Figura 10 - Mapa traçando o roteiro de entrega.....	35
Figura 11 - Roteiro de entrega	36
Figura 12 - Toalhas prontas para o envio sem identificação	37
Figura 13 - Padrão de etiquetas desenvolvidas	38
Figura 14 - Produto identificado e pronto para entrega já etiquetado	38

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Espectro dos principais modelos de processos.....	24
---	-----------

LISTA DE SIGLAS

OMS – Organização Mundial da Saúde

GPS - Global Positioning System (sistema de posicionamento global)

BPS - Business Process Management (Gestão de Processos de Negócio)

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	12
1.1 Problema de pesquisa.....	13
1.2 Hipótese.....	13
1.3 Segunda hipótese.....	13
1.4 Terceira hipótese.....	13
1.5 Objetivo geral.....	14
1.6 Objetivo específico.....	14
1.7 Justificativa.....	14
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	16
2.1 A importância da logística para as empresas.....	16
2.2 O transporte na logística moderna.....	17
2.3 Roteirização.....	19
2.4 A importância e os desafios da profissão de motoboy.....	21
2.5 Processos.....	22
2.6 Fluxogramas.....	25
2.7 Gestão empresarial.....	27
2.8 História da empresa estudada.....	30
3. METODOLOGIA.....	31
4. RESULTADOS OBTIDOS.....	32
4.1 Criação de um fluxograma dos processos.....	32
4.2 Elaborando roteirização de entrega e coleta.....	35
4.3 Processo de rotulagem de produtos.....	36
5. CONCLUSÃO.....	40
6 REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA:.....	41

1. INTRODUÇÃO

O presente projeto de pesquisa tem como objetivo abordar sobre as contribuições do processo logístico na locação de toalhas. Para isso, foi desenvolvido um estudo de caso da empresa R&J locações de toalhas. Verificando o processo logístico da empresa e analisando como a otimização do processo de distribuição de toalhas pode contribuir na eficiência operacional da empresa.

Diante disso, a justificativa do estudo é a otimização da qualidade do serviço, já que é um objetivo essencial, uma vez que contribui diretamente para uma posição competitiva mais sólida no mercado de locação de toalhas. Como já sabemos, clientes satisfeitos são mais propensos a permanecer fiéis à empresa e a recomendar seus serviços a outras pessoas. Além disso, a redução de prazos e a gestão eficiente do tempo de coleta, lavagem e entrega das toalhas não apenas melhorarão a satisfação do cliente, mas também podem resultar em economia de custos operacionais, tornando a empresa mais eficaz em termos logísticos.

De forma mais específica, buscou-se analisar todo o processo logístico da empresa, desde a solicitação das toalhas até a coleta e troca dos materiais, com o propósito de elaborar estratégias para otimizar o processo logístico por meio da criação de um fluxograma detalhando os processos a serem executados para melhorar o desempenho da empresa e a satisfação do cliente, levantar informações sobre a atual gestão do negócio, promover um estudo estratégico para analisar cada etapa do processo com a premissa de elaborar recomendações específicas e práticas para aprimorar a eficiência operacional, elaborar um fluxograma detalhado visando a implementação de estratégias que resultem em redução de prazos, estudando minuciosamente os tempos de coleta, espera, lavagem e entrega das toalhas e otimizar a qualidade do serviço para que a empresa possa ter uma posição mais competitiva e mais sólida no mercado de locação de toalhas, além disso, fazer uma análise de como é realizado o processo de roteirização das entregas e verificar lacunas que possam ser melhoradas a fim de otimizar o processo de entregas, buscar soluções de identificação dos produtos locados a fim de ter um maior controle das mercadorias.

A metodologia apresentada compreendeu uma pesquisa descritiva, exploratória com abordagem qualitativa.

1.1 Problema de pesquisa

A eficácia da distribuição é um fator crucial para o sucesso de qualquer empresa. Diante da complexidade logística envolvida na entrega e coleta pontual das toalhas pela empresa, chegamos a seguinte questão: Como a otimização do processo de distribuição de toalhas pode melhorar a eficiência operacional da empresa?

1.2 Hipótese

A criação e implementação de um fluxograma detalhado do processo de entrega e coleta de toalhas pela empresa R&J Locações de toalhas podem proporcionar uma compreensão mais clara das etapas envolvidas, identificação de gargalos e oportunidades de melhoria, além de facilitar a comunicação interna e a tomada de decisões.

1.3 Segunda hipótese

A utilização de um sistema de roteirização otimizado para entregas e coletas de toalhas resultará em uma melhoria significativa da eficiência operacional da empresa, com redução de tempos de viagem, minimização de erros e melhoria geral da qualidade do serviço.

1.4 Terceira hipótese

A elaboração de um sistema de rotulagem de produtos, com a inclusão de informações detalhando as informações dos produtos e especificando a data de entrada e saída, podem fornecer maiores soluções no tocante ao controle dos produtos.

1.5 Objetivo geral

Analisar todo o processo logístico da empresa, desde a solicitação das toalhas até a coleta e troca dos materiais, com o propósito de elaborar estratégias para otimizar o processo logístico por meio da criação de um fluxograma detalhando os processos a serem executados para melhorar o desempenho da empresa e a satisfação do cliente.

Objetivo

1.6 Objetivos específicos

- Levantar informações sobre a atual gestão do negócio.
- Analisar cada etapa do processo com a premissa de elaborar recomendações específicas e práticas para aprimorar a eficiência operacional.
- Elaborar um fluxograma detalhado visando facilitando a implementação de estratégias que resultem em redução de prazos, estudando minuciosamente os tempos de coleta, espera, lavagem e entrega das toalhas.
- Aplicar os processos para melhorar a qualidade do serviço prestado, tornando assim uma posição competitiva mais sólida no mercado de locação de toalhas.

1.7 Justificativa

A otimização da qualidade do serviço é um objetivo essencial, uma vez que contribui diretamente para uma posição competitiva mais sólida no mercado de locação de toalhas. Clientes satisfeitos são mais propensos a permanecer fiéis à empresa e a recomendar seus serviços a outras pessoas. Além disso, a redução de prazos e a gestão eficiente dos tempos de coleta, espera, lavagem e entrega das toalhas não apenas melhorarão a satisfação do cliente, mas também podem resultar em economia de custos operacionais, tornando a empresa mais eficaz em termos financeiros.

Com base nestas informações e no estudo feito através de pesquisa de campo e informações coletadas, existe a possibilidade de melhorar o desempenho da empresa no mercado de locação de toalhas, otimizando seu processo logístico por meio da

análise detalhada, recomendações específicas e da criação de um fluxograma que servirá como guia para a implementação de melhorias práticas e estratégicas. Isso não apenas beneficiará a empresa, mas também seus clientes, tornando-a mais competitiva e eficiente em um mercado em constante evolução.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Este segmento se concentra na análise teórica dos tópicos discutidos neste estudo, na ordem a seguir: A importância da logística para as empresas, O Transporte na Logística Moderna, Roteirização, A importância e os desafios da profissão de motoboy, Processos, Fluxogramas e Gestão empresarial.

2.1 A importância da logística para as empresas

Em um ambiente empresarial cada vez mais complexo e globalizado, a logística emerge como um pilar fundamental para o sucesso sustentado das empresas. Como enfatizado por Bowersox & Closs (1996), a gestão da cadeia de suprimentos é um processo complexo que envolve o planejamento, implementação e controle do fluxo e armazenamento de bens, serviços e informações relacionadas. Quando feito corretamente, pode ajudar as empresas a atenderem efetivamente às necessidades dos clientes, melhorar a eficiência operacional e obter uma vantagem competitiva no mercado.

A Logística/Cadeia de Suprimentos é um conjunto de atividades funcionais (Transportes, controle de estoque etc.) que se repetem inúmeras vezes ao longo do canal pelo qual matérias-primas vão sendo convertidas em produtos acabados, aos quais se agrega valor ao consumidor (Ballou, 2006, P, 25)

Nos tempos atuais, a percepção convencional que encarava a logística como uma mera e rotineira atividade operacional e de mera condução vem experimentando uma evolução notável nos anos recentes. Hoje, temos a consciência nítida de que a logística se erige como um diferencial competitivo incontestável no vasto cenário empresarial. Acompanhando a linha de pensamento de Chopra & Meindl (2007), uma condução logística meticulosa possibilita a sincronização eficaz de toda a extensa cadeia de abastecimento, abarcando desde a obtenção de matérias-primas até a derradeira entrega ao estimado cliente. Nesta abordagem, empreenderemos uma investigação aprofundada sobre como a logística competente pode conferir uma vantagem competitiva perdurável, mediante a otimização de processos, contenção de despesas e o aprimoramento do índice de contentamento da clientela.

É inquestionável que a logística desempenha um papel vital na minimização dos gastos operacionais. Como destacado por Christopher (2016), uma administração

logística bem orquestrada contribui para a diminuição de estoques excessivos e despesas de transporte, culminando em eficiências operacionais e uma margem de lucro ampliada. Similarmente, a logística contemporânea está intrinsecamente relacionada à sustentabilidade, visto que a otimização dos fluxos de transporte e armazenamento não apenas preserva recursos, mas também atenua o impacto ambiental.

A complexidade global da interconexão empresarial tem ampliado a relevância da logística muito além das fronteiras. Confirmado por Mangan, Lalwani & Butcher (2016), a eficácia logística potencializa o comércio internacional, viabilizando o alcance de mercados distantes de forma ágil e eficiente. A administração efetiva da cadeia de abastecimento global demanda a precisa sincronização das atividades logísticas em múltiplas regiões, ressaltando, desse modo, a necessidade de uma abordagem estratégica para a logística empresarial.

Em síntese, a logística é o alicerce sobre o qual repousa a fluidez das operações empresariais contemporâneas. Ela transcende o escopo convencional de transporte e armazenamento, emergindo como um fator determinante na satisfação do cliente, eficiência operacional e vantagem competitiva. enfatizado por Sergio Bulgacov, "A logística é uma atividade estratégica que pode contribuir para a vantagem competitiva da empresa." Bulgacov, (2006, p. 20). Nesse sentido, é imperativo que as organizações adotem uma abordagem estratégica para a logística, reconhecendo-a como uma peça vital em sua busca pelo sucesso duradouro.

2.2 O transporte na logística moderna

Na complexa dança da economia globalizada, o transporte emerge como o elo vital que mantém a cadeia de suprimentos pulsando em sincronia. Como Peter Drucker uma vez ponderou, "a logística não é mais apenas um suporte; é agora o lugar onde a vantagem competitiva é conquistada" Drucker (1986, p.87). Neste contexto, o transporte desempenha uma função crucial ao conectar fornecedores a clientes, mercados a mercados e nações a nações.

Como enfatizado por Ford:

O transporte de cargas é um ponto fundamental nas operações das empresas, uma vez que representa em torno de 60% dos custos logísticos e pode impactar diretamente na velocidade e pontualidade exigidas pelos clientes. Se uma empresa tem que transportar seus produtos para muito longe, isso pode restringir sua capacidade de serviços e limitar seu tamanho. Ao mesmo tempo, o excesso de veiculação de mercadorias gera desperdício. (Ford, 1927, p.37)

Um renomado especialista em logística, Michael Porter, apontou que a eficiência logística é uma fonte crucial de vantagem competitiva, realçando que a integração do transporte eficaz possibilita "a criação de valor por meio de uma coordenação aprimorada de atividades ao longo da cadeia de valor" Porter, (1985, p. 112). O transporte, nesse sentido, emerge como um facilitador da integração, permitindo que as organizações transcendam as barreiras geográficas e temporais.

Além disso, Donald Bowersox, um dos pioneiros no campo da logística moderna, acentuou que a seleção do modo de transporte adequado é um fator crítico para otimizar a cadeia de suprimentos. Ele enfatizou que "o transporte certo, no momento certo, no lugar certo e pelo preço certo" Bowersox, (2012, p.245) é a essência da estratégia logística. Esse princípio, inegavelmente, ressalta a necessidade de considerar diversos fatores, desde a natureza dos produtos até as demandas do mercado, ao decidir o modal de transporte mais vantajoso.

Outra faceta de significância notável no contexto da logística reside na função exercida pelo transporte como um regulador primordial do fluxo de mercadorias. De acordo com a assertiva de John Gattorna, "a eficiência no transporte configura o epicentro da logística dinâmica, facultando às corporações a capacidade de responder de forma instantânea às flutuações da procura" (Gattorna, 2010, p.73). Em um panorama de crescentes expectativas por entregas ágeis e responsivas, o transporte ágil assume uma posição de destaque como uma ferramenta estratégica inestimável para satisfazer as cada vez mais acentuadas demandas dos consumidores.

A interconexão do transporte com a tecnologia também é evidente. Como notou Yossi Sheffi, "a digitalização transformou o transporte em um motor de visibilidade, rastreabilidade e eficiência" Sheffi (2007, p.158). O uso de sistemas de rastreamento em tempo real, análise de dados e automação contribui para uma logística mais ágil e adaptável, melhorando não apenas a eficiência, mas também a resiliência da cadeia de suprimentos.

Em suma, o transporte é o sistema circulatório da logística, garantindo que o a produção e distribuição flua suavemente. Em um mundo onde a velocidade, a eficiência e a flexibilidade são essenciais, a importância do transporte na logística moderna transcende fronteiras e desafia os limites da inovação. Como os pensadores e pioneiros da logística concordam, o transporte não é apenas um elo, mas a fibra que une o sucesso de uma organização à dinâmica do mercado global.

2.3 Roteirização

A roteirização é um componente fundamental no campo da logística, exercendo um papel crucial na otimização de operações de transporte e distribuição. Trata-se do processo de planejar e determinar a melhor sequência de itinerários para entrega de mercadorias ou prestação de serviços, considerando diversos fatores, como custos, tempo, distância, restrições de veículos, disponibilidade de recursos e demanda dos clientes

Com vistas à racionalização do uso da frota rodoviária, atualmente vem sendo utilizado um processo de planejamento prévio das entregas, através do ordenamento de um roteiro lógico determinado pela capacidade do veículo transportador, considerando a distância dos percursos e o tempo necessário para a entrega de cada lote. Esse processo é denominado roteirização. (Rodrigues, 2006, P.114)

A importância da roteirização reside na sua capacidade de minimizar desperdícios de recursos, como combustível e tempo, enquanto maximiza a utilização de veículos e a satisfação do cliente. Ao criar roteiros eficientes, as empresas podem economizar consideravelmente em despesas operacionais, reduzindo emissões de carbono e promovendo práticas mais sustentáveis. Além disso, a roteirização contribui para o cumprimento de prazos de entrega, melhorando a confiabilidade e a reputação da empresa no mercado.

Um dos principais benefícios da roteirização é a capacidade de lidar com a complexidade logística. À medida que as operações de transporte se tornam mais intrincadas devido ao aumento da demanda e à diversificação das entregas, a otimização dos roteiros se torna essencial para evitar gargalos e atrasos. Com a ajuda de algoritmos avançados, a roteirização pode levar em conta inúmeras variáveis,

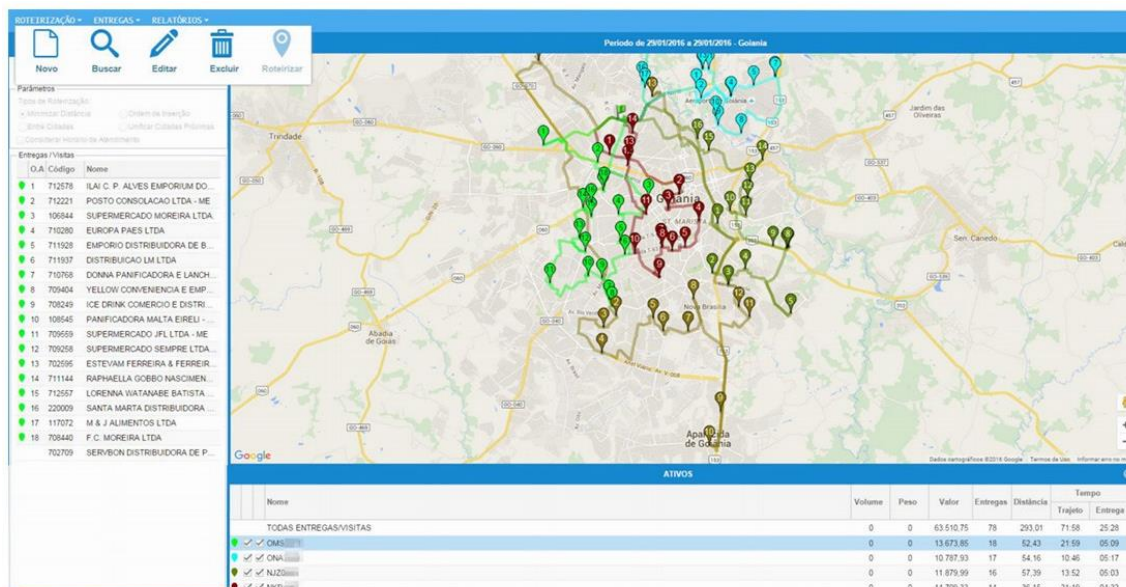
como tráfego, condições climáticas e restrições regulatórias, para criar planos de rota altamente eficientes.

A tecnologia desempenha um papel fundamental na roteirização moderna. Sistemas de software especializados utilizam algoritmos de otimização para calcular as melhores rotas em tempo real, permitindo ajustes dinâmicos conforme as condições mudam. Além disso, a integração de GPS e dispositivos de rastreamento em veículos facilita o monitoramento constante das operações, garantindo o cumprimento dos planos de rota e a segurança das entregas.

Conforme citado por Rodrigues:

A roteirização é uma atividade muito simples, mas quando se é obrigado a considerar inúmeras alternativas, tais como: tempo e distância total a serem percorridos ao longo da rota, capacidade de carga do veículo transportador, quantidade de entregas por veículo, tempo médio de cada entrega, a análise da matriz resultante desse conjunto de variáveis passa a demandar sistemas informatizados e softwares específicos, utilizando mapas digitais ou sistemas de coordenadas para apoiar o processo de tomada de decisão. (Rodrigues, 2006, P.114)

Figura 1 - Exemplo de sistema de roteirização de cargas



Fonte: <https://waydatasolution.com.br> - acesso em 29/10/2023

2.4 A importância e os desafios da profissão de motoboy

A profissão de motoboy é uma das ocupações mais essenciais em nossa sociedade moderna. Esses profissionais desempenham um papel crucial na entrega de mercadorias e documentos, mantendo nossas cidades em movimento. Como afirmado pelo autor Fernandes:

As atividades desenvolvidas diariamente pelos entregadores que trabalham por aplicativo garantem o funcionamento de um complexo sistema produtivo e comercial que vem sendo desenhado e desenvolvido ao longo de décadas, nos mais diversos territórios. (Fernandes, 2021, P. 71)

Como dito, no cenário econômico, a presença e o desempenho diligente dos entregadores em motocicletas desempenham um papel de extrema importância na operacionalidade da logística urbana. Como observado em um estudo realizado por Ribeiro et al. (2020), A versatilidade e a destreza exibidas nas entregas de motocicleta contribuem de maneira significativa para a eficiência na circulação de produtos, permitindo uma resposta ágil às necessidades dos consumidores. Esse aspecto se torna ainda mais notório no cenário de crescimento do comércio eletrônico, no qual a rapidez na entrega se configura como uma expectativa central por parte da clientela.

Entretanto, essa relevância operacional não é desprovida de complexidades intrínsecas. Os desafios enfrentados pela profissão de motoboy abrangem questões que vão desde a segurança até as condições de trabalho. Dados da Organização Mundial da Saúde OMS, indicam que acidentes de trânsito são uma das principais causas de morte entre motociclistas em muitos países (OMS, 2020). A exposição ao risco nas estradas é uma constante na vida dos motoboys, requerendo não apenas habilidades de pilotagem, mas também a conscientização das autoridades e empresas sobre a necessidade de proporcionar ambientes seguros para sua atuação.

Além disso, aspectos trabalhistas e regulatórios emergem como desafios fundamentais para os motoboys. A pesquisa de Pimenta et al. (2018), destaca a natureza muitas vezes informal e precária do trabalho de motoboy, com questões como falta de direitos trabalhistas, segurança social e garantias salariais frequentemente em pauta. Ações governamentais e esforços do setor privado são necessários para abordar tais questões, buscando proporcionar condições de trabalho dignas e proteções adequadas para esses profissionais.

Contudo, se alguém procurar responder a essas perguntas, ou simplesmente conhecer um pouco mais sobre a atividade desse profissional, deparará logo com um problema inicial: a falta de dados sobre a profissão e seus profissionais (Moraes, 2008, P. 3)

Em resumo, a profissão de motoboy mostra sua importância como uma profissão vital na logística urbana, possibilitando a agilidade nas entregas e atendendo às demandas do mercado contemporâneo. No entanto, os desafios intrínsecos, que abarcam desde a segurança nas estradas até as condições trabalhistas, ressaltam a necessidade de uma abordagem holística que envolva a colaboração de múltiplos atores, incluindo as empresas, o governo e a sociedade em geral. Como Paulo Pereira, especialista em segurança no trânsito, enfatiza: "A segurança do motociclista é responsabilidade de todos, e a valorização do seu trabalho é um dever social que deve ser abraçado por todos nós" (entrevista, 2021). Portanto, uma análise aprofundada da profissão de motoboy evidencia tanto sua importância inegável quanto a urgência de abordar suas complexidades com uma visão integrativa e orientada para soluções.

2.5 Processos

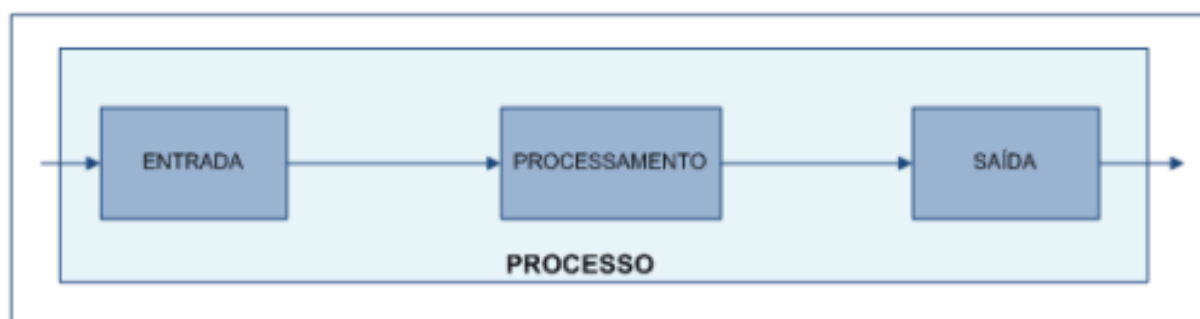
Um processo é uma sequência organizada de etapas ou atividades que são executadas de maneira coordenada e com um objetivo específico em mente. Ele geralmente envolve a transformação de entradas (inputs) em saídas (outputs) por meio de ações planejadas e interligadas. Processos são fundamentais em organizações e em várias áreas da vida para atingir metas de forma eficiente e consistente.

Conforme Oliveira (2007), processo representa uma série estruturada de etapas interligadas que ocorrem sequencialmente, com o propósito de satisfazer as expectativas tanto dos clientes internos quanto externos. Compreender os procedimentos das empresas equivale a ter uma visão clara de como as organizações conduzem suas operações, permitindo a detecção de eventuais desafios, gargalos e deficiências.

Chiavenato (2004), por outro lado, descreve processo como os meios pelos quais se alcançam resultados, ou seja, refere-se a qualquer atividade que mobiliza recursos para converter insumos em produtos.

Harrington, *apud* Gonçalves (2000), concebe processo como sendo qualquer atividade ou conjunto de atividades que captam uma entrada, agregam valor a ela e fornecem uma saída a um cliente específico. Os processos fazem uso dos recursos disponíveis na organização com o propósito de fornecer resultados concretos aos seus destinatários.

Figura 2 - Elementos fundamentais de um processo.



Fonte:

<https://aghatha.wordpress.com> - acesso em 10/09/2023

Gonçalves (2000), destaca a importância fundamental dos processos empresariais nas organizações. Ele afirma que todo trabalho significativo realizado pelas empresas está intrinsecamente ligado a algum tipo de processo empresarial, e nenhum produto ou serviço é oferecido sem que haja um processo correspondente. Ainda segundo Gonçalves (2000), um processo é definido como um conjunto de atividades que recebe um input, agrega valor a ele e entrega um output a um cliente específico.

Não existe um produto ou um serviço oferecido por uma empresa sem um processo empresarial.

Da mesma forma, não faz sentido existir um processo empresarial que não ofereça um produto ou um serviço. (Gonçalves, 2000, P 7)

No quadro a seguir, podemos verificar os principais modelos de processos:

Quadro 1 – Espectro dos principais modelos de processos

Processo com	Exemplo	Características
Fluxo de Material	Processos de fabricação Industrial	<ul style="list-style-type: none"> • inputs e outputs claros • atividades discretas • luxo observável • desenvolvimento linear • sequência de atividades
Fluxo de trabalho	Desenvolvimento de produto Recrutamento e contratação de pessoal	<ul style="list-style-type: none"> • início e final claros • atividades discretas • sequência de atividades
Série de etapas	Modernização do parque industrial da empresa Redesenho de um processo Aquisição de outra empresa	<ul style="list-style-type: none"> • caminhos alternativos para o resultado • nenhum fluxo perceptível • conexão entre atividades
Atividades Coordenadas	Desenvolvimento gerencial Negociação salarial	<ul style="list-style-type: none"> • sem sequência obrigatória • nenhum fluxo perceptível
Mudança de estados	Diversificação de negócios Mudança cultural da empresa	<ul style="list-style-type: none"> • evolução perceptível por meio de indícios • fraca conexão entre atividades • durações apenas previstas • baixo nível de controle possível

Fonte: Gonçalves (2000, P 7)

Os processos empresariais são importantes para a gestão e o desempenho de uma organização. Segundo Gonçalves (2000), eles podem ser classificados em três categorias básicas: processos de negócio, processos gerenciais e processos organizacionais.

Os processos de negócio são aqueles que caracterizam a atuação da empresa e são suportados por outros processos internos, resultando no produto ou serviço que

é recebido por um cliente externo. Esses processos têm como objetivo gerar valor para o cliente e incluem atividades relacionadas ao desenvolvimento de produtos/serviços, vendas, marketing, atendimento ao cliente, suporte técnico, entre outras. Eles podem ser modelados para melhorar a eficiência e a eficácia do negócio, bem como para aumentar a satisfação do cliente.

Os processos gerenciais focalizam os gerentes e suas relações, incluindo as ações de medição e ajuste do desempenho da organização.

Como citado por Silva (2010, p. 32) “Os processos gerenciais são essenciais para a coordenação eficaz de qualquer negócio.” Eles têm como objetivo fornecer informações para a tomada de decisão estratégica e tática e possibilitam que a gerência gerencie e controle efetivamente as atividades dos processos de negócio. Como exemplo, podemos citar processos de planejamento estratégico, de gestão de projetos e de análise financeira.

Já os processos organizacionais são centralizados na organização e viabilizam o funcionamento coordenado dos vários subsistemas da organização em busca de seu desempenho geral, garantindo o suporte adequado aos processos de negócio. Eles incluem atividades de gerenciamento de recursos humanos, gerenciamento de mudanças organizacionais, gerenciamento de riscos, gerenciamento da qualidade, entre outros.

Os processos empresariais podem ser modelados para melhorar a eficiência e a eficácia do negócio, bem como para aumentar a satisfação do cliente. Eles podem ser gerenciados por meio de técnicas de gerenciamento de processos de negócios (BPM), que fornecem uma abordagem sistemática para modelagem, análise, desenho, implementação, execução, monitoramento e controle dos processos.

Cada categoria de processo tem sua própria importância no contexto empresarial, e a compreensão de todas elas pode ajudar em melhorias significativas na organização. Identificar, compreender e gerenciar esses processos são atividades importantes para manter o negócio funcionando de maneira eficiente e eficaz.

2.6 Fluxogramas

De acordo com Peinado & Graeml (2007) O fluxograma é uma representação gráfica de processos, procedimentos ou sistemas, amplamente utilizado na gestão de

empresas e organizações para facilitar sua análise. Sua importância está em várias áreas. Primeiro, ele permite uma visualização clara e simplificada de como um processo funciona, o que é fundamental para compreender todas as etapas envolvidas. Além disso, o fluxograma ajuda na identificação de gargalos e ineficiências em um processo, o que possibilita a tomada de medidas para melhorias.










Também chamados de fluxogramas ou diagramas de fluxo, esses gráficos foram introduzidos nas décadas de 40 e 50 e ganharam popularidade nos anos 70, sendo inicialmente empregados para ilustrar a lógica de programação.

O fluxograma vertical, desenvolvido pelo Instituto Nacional Americano de Padronização e conhecido como Fluxograma Padrão ANSI, é amplamente utilizado na representação de fluxos de processos computacionais, conforme mencionado por Oliveira (2006).

Por outro lado, o Fluxograma Horizontal, também referido como funcional ou Modelo Swimlane, é atualmente um dos mais adotados para retratar as diversas funções desempenhadas por diferentes participantes, como clientes internos ou externos e fornecedores, como observado por Oliveira (2006).

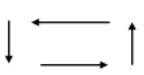




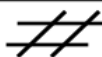
Existem diversos símbolos que são utilizados em um fluxograma a depender do projeto que está sendo desenvolvido. Abaixo podemos ver os principais e mais comuns símbolos que são utilizados em um fluxograma:

Figura 3 - Espectro dos símbolos mais comuns em um fluxograma.

TÍTULO	SÍMBOLO	REPRESENTA
Terminal		Ponto de início e término do fluxo
Processamento		Operações manuais
Documento		Relatórios, formulários, documentos, fichas, etc
Emissão Doc.		Doc. emitidos p/ computador ou manualmente
Decisão		Possibilidade de alternativas (sim/não, +/-, etc)
Pr. Predefinido		Ponto limítrofe e de interseção entre processos
Microcomput.		Entrada/saída de dados de mini/microcomputadores
Arq. definitivo		Arquivo permanente de materiais ou documentos
Arq. provisório		Arquivo temporário de materiais ou documentos





Fonte: <http://professor.ufop.br> - acesso em 27/10/2023

Figura 4 - Simbologia complementar de um fluxograma

TÍTULO	SÍMBOLO	REPRESENTA
Fluxo do processo		E indica o fluxo de informações e de operações
Conector de fluxo		Conexão do fluxo na mesma página
Conector de página		Conexão de fluxo de uma pág. para outra pág.
Conector de página/fluxo		Conexão de fluxos para páginas diferentes
Teleprocessamento		Comunicação, via teleprocessamento
Atenção		Falhas e possibilidades de racionalização

Fonte: <http://professor.ufop.br> - acesso em 27/10/2023

Figura 5 - Simbologia eventual de um fluxograma

TÍTULO	SÍMBOLO	REPRESENTA
Volumes em geral		Materiais, peças, e outros tipos de volumes que fazem parte de um processo
Fita magnética		Arquivo magnético em fita (<i>Digital Áudio Tape, Digital Linear Tape, etc</i>)
Disco		Arquivo em disco (óptico, CD-ROM, DVD, etc)
Informações adicionais		Observações, explicações ou algo inserido no processo

Fonte: <http://professor.ufop.br> - acesso em 27/10/2023

2.7 Gestão empresarial

A gestão empresarial é um aspecto crucial para o sucesso de qualquer negócio. Ela envolve a coordenação de todos os recursos disponíveis em uma organização,

humanos, financeiros e materiais para alcançar os objetivos estabelecidos. A gestão eficaz requer uma compreensão profunda do ambiente de negócios, a capacidade de tomar decisões estratégicas e a habilidade para liderar e motivar uma equipe. Além disso, a gestão empresarial também envolve a análise e interpretação de dados financeiros para avaliar o desempenho da empresa e orientar futuras estratégias.

Conforme citado por Catelli:

O processo de gestão deve assegurar que a dinâmica das decisões tomadas na empresa conduza-a efetivamente ao cumprimento de sua missão, garantindo-lhe a adaptabilidade e o equilíbrio necessário para a sua continuidade.(Catelli 2001, P. 58)

A liderança é um aspecto fundamental na gestão empresarial. Ela é a arte de comandar pessoas, atraindo seguidores e influenciando de forma positiva mentalidades e comportamentos. Conforme citado por Michael Oliveira “Líder não manda, faz. E quando nota, já despertou a vontade dos outros em fazer também.” Oliveira (2015, p.45). As habilidades de um líder envolvem carisma, paciência, respeito, disciplina e, principalmente, a capacidade de influenciar os subordinados. Um bom líder aponta a direção para o sucesso, exercendo disciplina, paciência, compromisso, respeito e humildade.

O capital humano é um dos pilares da gestão empresarial, se trata de um conceito que se refere ao conjunto de conhecimentos, habilidades e competências que um indivíduo possui, que são aplicados na realização de uma atividade laboral. Conforme a assertiva de Peter Drucker “A ideia de capital humano, que reconhece a importância dos funcionários para uma organização, é apenas um dos seus legados.” Drucker (1993, p.67). As empresas que valorizam seu capital humano tendem a ter um melhor desempenho e crescer mais rápido. Isso ocorre porque os profissionais contribuem para o crescimento do negócio por meio de seus conhecimentos técnicos, habilidades e competências pessoais.

A confiança é um elemento fundamental na gestão empresarial e nas relações humanas em geral. Ela pode ser definida como a crença na retidão moral, no caráter e na lealdade de uma outra pessoa. O capital humano é um recurso valioso que deve ser gerenciado eficazmente para maximizar a produtividade e a eficiência, assim como citado por Joanna Barsh e Johanne Lavoie “A confiança nos outros (e a confiança deles em você) depende de quatro elementos: credibilidade, coerência, aceitação e

compreensão.” Barsh & Lavoie (2014, p.32). No contexto da gestão empresarial, a confiança é crucial para o funcionamento eficaz de uma equipe. Ela permite que os membros da equipe trabalhem juntos de forma eficaz, compartilhem ideias abertamente e se sintam confortáveis ao assumir riscos.

A missão e a visão são componentes essenciais da gestão empresarial e formam a base de sua cultura organizacional.

A missão de uma empresa é a razão de sua existência, é o propósito do negócio, a entrega ao cliente. Ela define porque uma empresa existe e o que oferece ao mundo, país ou sociedade com as atividades que desenvolve. Como a empresa é um ser vivo e mutável, a missão pode ser revista ao longo do tempo, se adequando às novas necessidades do mercado. Por outro lado, a visão reflete o que a empresa quer se tornar no futuro ou para onde quer ir. A visão é a manifestação de para onde a empresa está indo e o que pretende se tornar a longo prazo. A partir da visão surgem os objetivos gerais e específicos, táticas, processos e atividades em geral.

Conforme citado por Peter Senge: “Visão é um destino específico, uma imagem de um futuro desejado. Missão é abstrata. Missão é avançar a capacidade do homem para explorar os céus. Visão é um homem na lua ao final dos anos 60.” Peter Senge (1990, p.149). Ambos os conceitos são fundamentais para o desenvolvimento e funcionamento de uma organização. Eles formam o núcleo das empresas, pois a partir deles surgem as estratégias, ações e planejamentos. Além disso, definir e disseminar a missão e a visão de uma empresa permite projetar profissionalismo, organização e responsabilidade, o que atrai fornecedores, colaboradores, potenciais aliados estratégicos e clientes.

A Responsabilização Mútua é um conceito importante na gestão empresarial que se refere à ideia de que todos os membros de uma equipe são responsáveis pelo sucesso ou fracasso das metas da equipe.

Como mencionado por Patrick Lencioni:

Responsabilidade mútua é a obrigação de cada membro de uma equipe de se responsabilizar pelo desempenho dos outros membros da equipe. Isso significa que cada membro da equipe tem um papel a desempenhar e é responsável por cumprir suas tarefas para o bem da equipe como um todo. (Lencioni 2002, P.145)

Isso significa que cada membro da equipe tem um papel a desempenhar e é responsável por cumprir suas tarefas para o bem da equipe como um todo. A

responsabilização mútua promove a responsabilidade individual e coletiva, incentivando todos na organização a se esforçarem para alcançar os objetivos da empresa.

2.8 História da empresa estudada

A empresa de locação de toalhas teve origem quando Rodrigo Lopes, em busca de uma nova fonte de renda, deu seus primeiros passos em direção a um empreendimento incerto, plenamente ciente dos altos e baixos imprevisíveis do mercado.

A inspiração para o negócio surgiu por meio de um vizinho que já atuava na locação de toalhas, enfrentando desafios significativos na divulgação de seus serviços. Consciente das limitações de tempo impostas por suas outras atividades, o vizinho generosamente ofereceu a Rodrigo a oportunidade de se aventurar nesse ramo, destacando sua inovação e diferenciação em relação à concorrência. Geralmente, serviços desse tipo eram oferecidos por lavanderias ou, em raras ocasiões, por donos de barbearias durante seus momentos de folga.

Rodrigo aceitou o desafio e adquiriu o equipamento necessário do vizinho, incluindo uma seladora, uma máquina de lavar e secar, um pequeno estoque de toalhas e um tanquinho. Durante a primeira semana, seu vizinho o orientou minuciosamente sobre o processo de lavagem, higienização e embalagem das toalhas, enfatizando a importância de manter a qualidade do serviço.

O próximo passo consistia em iniciar a divulgação do negócio. Entretanto, dada sua condição de estreante no empreendedorismo, Rodrigo carecia de conhecimento em marketing. Como resultado, o número de contato disponibilizado para solicitação de serviços era o mesmo que ele utilizava em seu dia a dia, e o cartão de visitas foi confeccionado de maneira apressada, refletindo sua inexperiência nesse campo.

A trajetória inicial da empresa de locação de toalhas de Rodrigo Lopes foi marcada por desafios significativos e um constante processo de aprendizado. Com o passar do tempo, Rodrigo empenhou-se em aprimorar suas habilidades de divulgação e marketing, e a empresa gradualmente expandiu sua presença no mercado.

3. METODOLOGIA

Realizou-se o estudo de caso na empresa R&J Locação de Toalhas do município de São Paulo -SP, fundada em 2023 que desempenha a atividade de locação de toalhas para salões de cabelereiro. O estudo observou o processo logístico de entrega e coleta dos produtos no dia 05/09/2023 até o dia 07/10/2023.

A metodologia empregada neste trabalho desempenha um papel central na busca por aprimorar o desempenho logístico da empresa. Para atingir objetivos, optou-se por abordagem de pesquisa que combina elementos descritivos e exploratórios, destacando-se pela sua natureza qualitativa. Esta escolha metodológica permite análise aprofundada das operações logísticas da empresa, possibilitando identificação de lacunas e oportunidades de melhoria.

A pesquisa descritiva permite análise minuciosa do processo logístico atual da empresa, onde identificamos ineficiências e falhas que prejudicam seu desempenho. Ao examinar cada etapa do processo, torna-se evidente a ausência de um padrão lógico e eficiente. Este diagnóstico crítico proporciona base para investigação exploratória.

A pesquisa exploratória é ferramenta valiosa para identificação de novas estratégias e soluções. Nesse contexto, adotar-se-á abordagem aberta e flexível para investigar novas perspectivas e ideias que podem ser implementadas para otimizar o desempenho logístico. Esta fase é crucial para criação de soluções inovadoras que abordem as deficiências identificadas na pesquisa descritiva.

Adicionalmente, será desenvolvido fluxograma que ilustra claramente o processo logístico atual, destacando suas deficiências e inconsistências. Esse fluxograma não apenas serve como ferramenta de diagnóstico, mas também como referência visual para comunicar as áreas que requerem melhorias. Simultaneamente, apresentar-se-á novo fluxograma que incorpora as estratégias e alterações planejadas para otimizar o desempenho logístico.

4. RESULTADOS OBTIDOS

No presente trabalho de pesquisa, após análise da empresa estudada e suas deficiências, elaborou-se planos de ação com embasamento de um fluxograma criado para entender toda rotina da empresa e onde as melhorias poderiam ser aplicadas.

4.1 Criação de um fluxograma dos processos

Nesta etapa, foi elaborado um fluxograma para entender melhor os processos da empresa.

O fluxograma começou com a identificação de todas as tarefas realizadas na empresa. Cada tarefa foi então representada por um símbolo específico, dependendo de sua natureza. Por exemplo, uma operação ou ação foi representada por um retângulo, enquanto uma decisão foi representada por um losango conforme apresentado abaixo:

Figura 6 - Símbolos usados na elaboração do fluxograma



Fonte: Do próprio autor, 2023

Em seguida, as tarefas foram organizadas em uma sequência lógica, com setas indicando o fluxo de uma tarefa para a próxima. Isso proporcionou uma visão clara de como as tarefas estão interligadas e como o trabalho flui através da empresa conforme o exemplo a seguir:

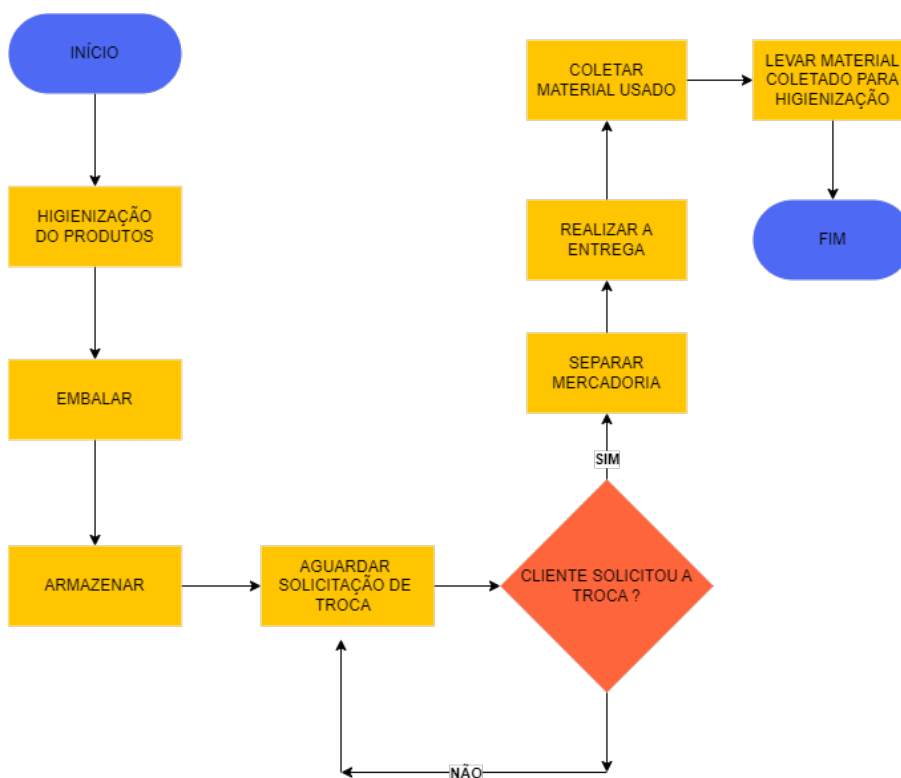
Figura 7 - Organização do fluxograma



Fonte: Do próprio autor, 2023

A partir desta análise, foi desenvolvido um fluxograma que apresenta as principais atividades executadas pela empresa, objetivando a identificação de pontos de estrangulamento passíveis de aprimoramento, como evidenciado na representação abaixo:

Figura 8 - Fluxograma do processo atual da empresa

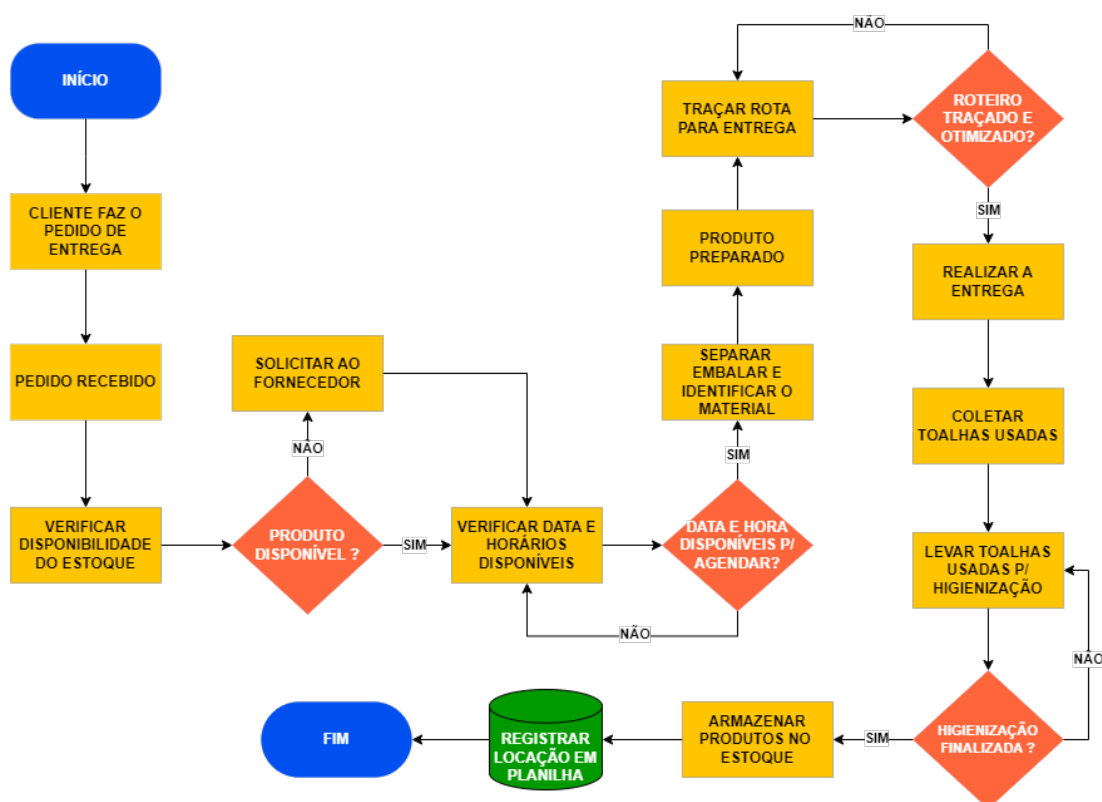


Fonte: Do próprio autor, 2023

Com base na análise do fluxograma elaborado, constata-se a ausência de um método formalizado para o controle das mercadorias disponíveis para locação. Adicionalmente, identifica-se a inexistência de um planejamento de rotas, bem como a falta de estabelecimento de contato sistemático com os clientes para a programação das entregas e coletas de materiais. Essas lacunas podem potencialmente resultar em desafios relativos à entrega pontual de toalhas limpas e à eficiente coleta de itens destinados à higienização.

Diante desse cenário, a análise do fluxograma dos processos vigentes na empresa, aliada a uma comunicação direta com o proprietário, culminou na elaboração de um novo fluxograma. Este apresenta uma proposta de rearranjo nos processos, visando aprimorar a gestão logística da empresa. O referido fluxograma, conforme apresentado abaixo, delinea os passos necessários para a eficaz implementação das melhorias sugeridas:

Figura 9 - Fluxograma do processo a ser implantado



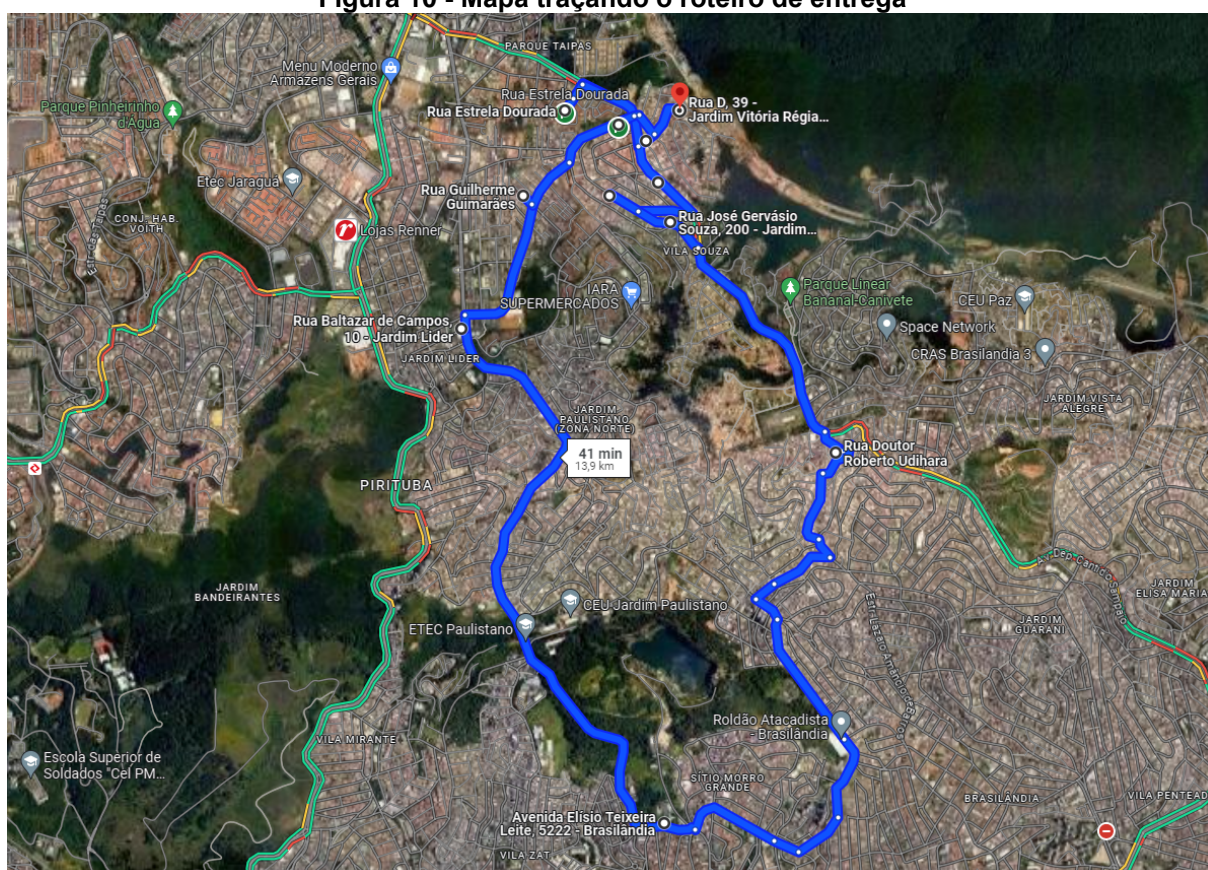
Fonte: Do próprio autor, 2023

Com o fluxograma elaborado, torna-se possível obter uma compreensão mais precisa dos procedimentos a serem executados pela empresa. Isso contribui para que todo o processo logístico seja mais claramente compreendido e estruturado, visando prevenir possíveis gargalos nas operações de entrega e coleta das toalhas alugadas.

4.2 Elaborando roteirização de entrega e coleta

Diante das lacunas identificadas por meio do fluxograma, empreendeu-se um estudo direcionado à melhoria do processo de entrega e coleta. Este estudo culminou na concepção de um roteiro abrangente, delineando as etapas desde o ponto de origem até o ponto de entrega e coleta das toalhas. O objetivo primordial é otimizar integralmente o processo de entrega e coleta das mercadorias.

Figura 10 - Mapa traçando o roteiro de entrega



Fonte: Do próprio autor, 2023

Com a elaboração do roteiro, a logística de entrega e coleta das toalhas passou por uma otimização significativa, resultando em uma notável redução no tempo total

da operação. Além desse aprimoramento, observou-se uma efetiva economia de combustível em comparação ao método anteriormente empregado. Essas melhorias não apenas refletem uma gestão mais eficiente, mas também contribuem para uma abordagem mais sustentável e econômica no âmbito operacional.

Figura 11 - Roteiro de entrega

#	Address	Estimated Arrival Time
1	Rua P, 48, Jardim Paulistano (Zona Norte), São Paulo, 02859-230	19:29
2	Rua Monte Alegre do Sul, 1172, Jardim Brasília (Zona Norte), São Paulo, 02859-080	19:31
3	Rua Estrela Dourada, Parque Taipas, São Paulo, 02675-031	19:33
4	Avenida Deputado Cantídio Sampaio, 5309 Vila Souza, São Paulo, 02858-040	19:36
5	Rua José Gervásio Souza, 563, Jardim Brasília (Zona Norte), São Paulo, 02859-070	19:38
6	Rua José Gervásio de Souza, 200, Rua José Gervásio Souza, Jardim Brasília (Zona Norte), 02859-070	19:41
7	R. Dr. Roberto Udihara, Jardim Carombe, São Paulo, 02675-031	19:46
8	Av. Elísio Teixeira Leite, 5222, Brasilândia, São Paulo, 02810-000	19:55
9	Rua Baltazar de Campos, 10, Jardim Lider, São Paulo, 02983-140	19:58
10	Rua Guilherme Guimarães, Jardim Paulistano (Zona Norte), São Paulo, 02675-031	20:04
11	Rua D, 39, Jardim Vitória Régia (Zona Norte), São Paulo, 02859-170	20:13

Fonte: Do próprio autor, 2023

4.3 Processo de rotulagem de produtos

A partir do estudo de pesquisa empregado, também baseado no fluxograma desenvolvido e na pesquisa de campo realizada junto à empresa estudada, foi identificado a falta de rotulagem dos produtos alocados. O processo não apresenta nenhuma forma de identificação dos produtos que são entregues aos clientes, conforme as fotos que foram registradas.

Figura 12 - Toalhas prontas para o envio sem identificação



Fonte: Do próprio autor, 2023

A ausência de rotulagem e identificação acarreta desafios substanciais na gestão logística, impactando diretamente a eficiência e a precisão das entregas. Como medida corretiva, foi recomendada a implementação de um sistema de identificação claro e consistente para os produtos, empregando códigos ou etiquetas que facilitassem a rastreabilidade ao longo de todo o processo.

O estudo foi conduzido, resultando na criação de etiquetas destinadas a identificar os produtos, fornecendo informações detalhadas sobre a cor, material de fabricação e dimensões correspondentes. Além disso, desenvolveu-se um código de barras contendo uma identificação SKU, aprimorando assim o controle integral dos produtos. Essas medidas visam não apenas corrigir deficiências na gestão logística, mas também aprimorar a eficiência operacional e a qualidade das entregas.

Figura 13 - Padrão de etiquetas desenvolvidas



Fonte: Do próprio autor, 2023

Figura 14 - Produto identificado e pronto para entrega já etiquetado



Fonte: Do próprio autor, 2023

Por meio de uma análise de pesquisa aprofundada e da elaboração de um fluxograma, foram identificados e corrigidos os gargalos presentes na operação da

empresa. Essa otimização foi alcançada por meio da criação de um roteiro de entrega que proporcionou eficiência no percurso, resultando em economia de tempo e recursos tanto nas entregas quanto nas coletas de toalhas. Adicionalmente, implementou-se um processo de rotulagem para identificar os produtos alocados pela empresa, conferindo maior controle das mercadorias e aprimorando a gestão do estoque para prevenir perdas de materiais.

Foi recomendado ao proprietário que investisse em equipamentos adequados para aprimorar o controle das mercadorias, incluindo a aquisição de uma impressora térmica que simplifica o processo de identificação de produtos. Além disso, sugeriu-se a adoção de um software especializado para gerenciar informações sobre clientes, quantidades alugadas e os procedimentos relacionados à coleta e higienização dos materiais. Essas medidas visam não apenas otimizar as operações da empresa, mas também garantir uma gestão mais eficaz e sustentável dos recursos.

5. CONCLUSÃO

Este estudo propôs uma análise abrangente dos principais pontos de aprimoramento na empresa R & J Locações de Toalhas, buscando aperfeiçoar internamente cada etapa dos procedimentos executados pela organização. A preocupação central foi direcionada à satisfação do cliente, à busca pela excelência e agilidade nos serviços prestados, sendo conduzida por meio da elaboração de um fluxograma da roteirização das coletas e entregas e da identificação dos produtos.

Os objetivos delineados nesse estudo foram alcançados, uma vez que se logrou uma organização aprimorada e uma visualização mais clara dos processos. Prosseguindo com diligência, buscou-se a otimização em cada ação, resultando na aceleração de etapas e na redução do tempo ocioso em cada procedimento. Além disso, constatou-se uma maior eficiência nas entregas, com a diminuição dos quilômetros percorridos e a economia de combustível.

Observou-se que a má gestão e a falta de planejamento na empresa de locações impactam diretamente na satisfação e fidelização do cliente. As pesquisas realizadas visaram atender melhor os clientes, promovendo sua fidelização e incentivando a recomendação dos serviços prestados.

Em síntese, conclui-se que, como uma empresa recém-ingressa no mercado, a gestão existente necessitava de suporte para aprimorar e impulsionar suas relações com os clientes. Assim, a aplicação do processo logístico na empresa permitirá que seu gestor otimize e defina metas mais objetivas ao longo do ciclo operacional.

Esta pesquisa visa ser uma contribuição para profissionais da área de logística, facilitando e melhorando a compreensão da gestão de roteirização, análise de um fluxograma e a identificação dos seus produtos no contexto das atividades cotidianas de diversas empresas no setor. Como limitação, destaca-se a dificuldade no levantamento de dados, especialmente quando abordamos três processos logísticos interconectados que precisam operar em conjunto.

Considerando que o conhecimento é contínuo, recomenda-se um aprofundamento adicional no estudo da roteirização, fluxograma e identificação de produtos para aprimorar os procedimentos, principalmente no âmbito logístico. Além disso, sugere-se o desenvolvimento de estudos futuros sobre os procedimentos estudados em empresas, explorando abordagens diferenciadas.

6 REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA:

DRUCKER, Peter. **Inovação e espírito empreendedor: Prática e princípios**. São Paulo: Cengage Learning, 2010. 378 p.

PORTER, Michael E. **Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance**. Nova Iorque: Free Press, 1985. 557 p.

BOWERSOX, Donald J.; CLOSS, David J.; COOPER, M. Bixby; BOWERSOX, John C. **Gestão Logística da Cadeia de Suprimentos**. Porto Alegre: AMGH Editora, 2013. 468 p.

GATTORNA, John. Living Supply Chains: **Alinhamento Dinâmico de Cadeias de Valor**. São Paulo: Pearson - Prentice Hall, 2009. 304 p.

SHEFFI, Yossi. **The Resilient Enterprise: Overcoming Vulnerability for Competitive Advantage**. 1. ed. Cambridge, MA: MIT Press, 2005

BALLOU, Ronald H. **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos: Logística Empresarial**. 5ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2006. 616 p.

RODRIGUES, Paulo Roberto Ambrosio. **Introdução aos Sistemas de Transporte no Brasil e à Logística Internacional**. 4. ed. São Paulo: Aduaneiras, 2007. 248 p.

LENCIONI, Patrick. **Os 5 desafios das equipes: Uma história sobre liderança**. Tradução de Simone Reisner. Rio de Janeiro: Editora Sextante, 2015. 208 p.

FORD, Henry. **Os Princípios da Prosperidade**. 4ª ed. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 2012. 486 p.

BULGACOV, Sergio. **Manual de Gestão Empresarial**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2006. 392 p.

Way Data Solution. (2018, 22 de abril). **Roteirização para pequenas empresas: vale a pena?** Recuperado de <https://waydatasolution.com.br/2018/04/22/roteirizacao-para-pequenas-empresas-vale-a-pena/> - acesso em 29/10/2023

UFOP. (s.d.). **Fluxograma e Organograma**. Recuperado de http://professor.ufop.br/sites/default/files/fred/files/fluxograma_e_organograma.pdf acesso em 27/10/2023

Peinado, Jurandir; Graeml, Alexandre Reis. **Administração da Produção (Operações Industriais e de Serviços)**. Disponível em: <http://www.paulorodrigues.pro.br/arquivos/livro2folhas.pdf>. Acesso em: 15/09/2023

Qualimentos Jr. (2023). **Rotulagem e sua importância no mercado**. Disponível em: <https://qualimentosjr.com.br/rotulagem-e-sua-importancia-no-mercado/>. Acesso em: 20/11/2023.