

ETEC “PROF.ª ANNA DE OLIVEIRA FERRAZ”

Técnico em Logística

Ana Laura da Cruz Batista

Dhiuliano da Costa

Hector Hortencio Novaes

Juliana Tais Boroto

Karen Lauani Morais Paulino

RECEBIMENTO E DISTRIBUIÇÃO: estudo de caso na empresa

MEDILOG

**Araraquara
2017**

Ana Laura da Cruz Batista
Dhiuliano da Costa
Hector Hortencio Novaes
Juliana Tais Boroto
Karen Lauani Morais Paulino

RECEBIMENTO E DISTRIBUIÇÃO: estudo de caso na empresa
MEDILOG

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a ETEC "Prof.^a Anna de Oliveira Ferraz", do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, como requisito para a obtenção do título de Técnico em Logística sob a orientação dos Professores Fernando Dresch Obregão e Gabriela Messias da Silva.

Araraquara
2017

Ana Laura da Cruz Batista
Dhiuliano da Costa
Hector Hortencio Novaes
Juliana Tais Boroto
Karen Lauani Morais Paulino

RECEBIMENTO E DISTRIBUIÇÃO: estudo de caso na empresa
MEDILOG

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Etec Prof.^a Anna de Oliveira Ferraz como exigência parcial para obtenção do título de **Técnico em Logística**.

Aprovado em ____ de _____ de 20__.

Banca Examinadora:

Prof. Orientador: Fernando Dresh Obregão

Prof.^a Orientadora: Gabriela Messias da Silva

Prof. Avaliador: Tiago Luiz Hilário

Dedicamos este trabalho aos nossos familiares, e às pessoas com quem convivemos nesses espaços ao longo desses semestres.

Uma produção compartilhada entre amigos foi a melhor experiência de nossa formação acadêmica, pessoal e profissional.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos primeiramente a Deus, por ter nos proporcionado saúde e fé durante estes meses de pesquisas, discussões, para podermos concluir este estudo.

Aos nossos familiares, pelo amor e compreensão.

Aos professores orientadores pela confiança, atenção e paciência durante este trabalho.

Aos demais colegas de sala pela união, força de vontade e dedicação.

A Empresa MEDILOG Transporte e Logística, e seus funcionários pelo livre acesso às informações e fornecimento de material de estudo, entrevistas e disponibilidade de pesquisas.

A todos que contribuíram direta ou indiretamente para o cumprimento deste nosso objetivo, nosso muito obrigado!

Essas lembranças ficarão para sempre em nossos corações.

Sem sonhos, a vida não tem brilho. Sem metas, os sonhos não têm alicerces. Sem prioridades, os sonhos não se tornam reais. Sonhe, trace metas, estabeleça prioridades e corra riscos para executar seus sonhos. Melhor é errar por tentar do que errar por omitir.

AUGUSTO CURY

RESUMO

É necessário para qualquer gestor da área de logística compreender o funcionamento do canal de distribuição logístico, pois todo processo que envolva movimentação de produtos ou serviços necessariamente exigirá deste gestor o conhecimento da estrutura, ferramentas e interações do sistema de distribuição no canal de distribuição. As atividades em questão de recebimento abrangem desde a recepção do material na entrega pelo fornecedor até a entrada nos estoques. A função de recebimento de materiais é módulo de um sistema global integrado com as áreas de contabilidade, compras e transportes e é caracterizada como uma interface entre o atendimento do pedido pelo fornecedor e os estoques físicos e contábeis. O principal objetivo de uma gestão de logística de distribuição é disponibilizar a quantidade de mercadoria certa, no momento certo e no lugar certo. Além disso, é preciso aperfeiçoar os processos para que as operações sejam rentáveis e lucrativas. Neste trabalho iremos apresentar como funcionam os setores de recebimento e distribuição em um Centro de Distribuição de produtos farmacêuticos; identificar possíveis falhas existentes e propor melhorias. Também vamos apresentar o conceito de cada setor, a origem da logística, entre outros. Após a elaboração deste modelo, comparou-se a estrutura do referencial teórico com o estudo de caso, o que permite a identificação de pontos críticos de sucesso para o sistema de distribuição de forma a reduzir os prazos de entrega e valorizar os diferenciais competitivos como proposta para futuros estudos.

Palavras-chave: Recebimento; Distribuição; Logística; Produtos; Serviços; Estoque.

ABSTRACT

It is necessary for any logistic manager to understand the functioning of the logistics distribution channel, since any process involving the movement of products or services will necessarily require this manager to know the structure, tools and interactions of the distribution system in the distribution channel. The activities in question range from receipt of material on delivery by the supplier to entry into the inventory. The material receiving function modulates a global system integrated with the accounting, purchasing and transportation areas and is characterized as an interface between the fulfillment of the request by the supplier and the physical and accounting stocks. The main purpose of a distribution logistics management is to provide the right quantity of goods, at the right time and in the right place. In addition, processes need to be perfected to make operations profitable and profitable. In this work we will present how the reception and distribution sectors work in a Pharmaceutical Distribution Center; identify possible flaws and propose improvements. We will also present the concept of each sector, the origin of logistics, among others. After the elaboration of this model, the structure of the theoretical reference was compared with the case study, which allows the identification of critical success points for the distribution system in order to reduce delivery times and to value competitive differentials as a proposal for future studies.

Keywords: Receiving; Distribution; Logistics; Products; Services; Stock.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: caminhão com rastreamento 24h.....	28
Figura 2: caminhão carregado de paletes.	31
Figura 3: veículos sendo carregados com os volumes (caixa).....	32
Figura 4: funcionário operando paleteira manual.	33
Figura 5: local de separação dos volumes.	33
Figura 6: paletes strechados.	34

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: plano de ação.	36
--------------------------------------	----

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
1 LOGÍSTICA	15
1.1. Fundamentação teórica.....	15
1.2. Definição de logística.....	15
1.3. Origem do nome	16
1.4. Ferramentas da logística.....	16
1.5. Tipos de logística.....	17
1.5.1. Logística para abastecimento	17
1.5.2. Logística de produção.....	18
1.5.3. Logística reversa	18
1.5.4. Logística de distribuição.....	18
1.6. Logística integrada.....	18
1.6.1. Administração de materiais	19
1.6.2. Movimentação de materiais	20
1.6.3. Distribuição física.....	20
2 RECEBIMENTO	21
2.1. Processo de Recebimento	22
2.1.1. Entrada de Materiais.....	22
2.1.2. Conferência quantitativa.....	22
2.1.3. Conferência qualitativa	23
2.1.4. Regularização	23
3 DISTRIBUIÇÃO.....	24
3.1. Conceito	24
3.2. Distribuição física ou logística	24
3.3. Canais de distribuição ou canais de marketing.....	25
3.4. Tipos de distribuição.....	25
3.4.1. Distribuição Exclusiva.....	25
3.4.2. Distribuição seletiva.....	26
3.4.3. Distribuição intensiva.....	26
4 ESTUDO DE CASO.....	27

4.1. Apresentação da empresa	27
4.2. Missão.....	29
4.3. Objetivo	29
4.4. Processo de recebimento, separação e distribuição.	29
4.5. Perdas e avarias	35
4.6. Tecnologia da Informação	35
4.7. Problemas identificados e proposta de melhoria	36
CONSIDERAÇÕES FINAIS	38
REFERÊNCIAS.....	39
APÊNDICE A	40
ANEXO A	41
ANEXO B	42

INTRODUÇÃO

O presente trabalho foi realizado junto à área Logística de Recebimento e Distribuição da empresa MEDILOG Transporte e Logística, com o objetivo de analisar a cadeia de recebimentos e distribuição de medicamentos para centros comerciais, através de um estudo de caso na Unidade de Araraquara/SP.

Buscamos compreender como é realizado o processo de recebimento, separação e distribuição de mercadorias na empresa, quais os métodos e equipamentos utilizados, os processos de movimentação, armazenagem e expedição dos produtos, como são gerenciados, desenvolvidos e controlados.

Após a análise de seus processos gerenciais e operacionais, tentou-se detectar possíveis gargalos existentes e/ou futuros com o objetivo de contribuir de maneira significativa, para que a empresa busque meios de solucioná-los através de propostas de melhorias, otimização e aproveitamento do processo de recebimento e distribuição, e possam aperfeiçoar metodologias já utilizadas, buscando um diferencial para obtenção de vantagens competitivas.

Uma solução para dificuldade encontrada e para facilitar estas operações é a implantação de Centros de Distribuição (CD).

Neste trabalho, objetivou-se apresentar um método de solução de problemas, tendo como base uma análise quantitativa para auxiliar a tomada de decisão nos setores de recebimento e distribuição.

A elaboração desta monografia foi baseada em uma pesquisa exploratória, descritiva e explicativa, utilizando-se de uma abordagem qualitativa.

Quanto à natureza a pesquisa é aplicada, adotando procedimentos de caráter bibliográfico, documental, levantamento, estudo de campo e estudo de caso.

A análise qualitativa baseou-se nos procedimentos atuais do setor diagnosticado durante o levantamento de dados. E a partir dos levantamentos e das análises das informações, elaborou-se propostas para melhoria do sistema de gestão de recebimento de materiais e distribuição dos materiais recebidos em seus estabelecimentos. O estudo de caso realizou-se no CD da empresa MEDILOG

Araraquara (SP) no período compreendido entre os meses de agosto a setembro de 2017.

A coleta de dados orientou-se também, na revisão da literatura a respeito de conceitos de gestão de distribuição no levantamento dos métodos e procedimentos empregados no serviço em entrevista estruturada a partir da aplicação de questionário para o encarregado do setor responsável de recebimento e distribuição de medicamentos, em visita 'in loco'.

1 LOGÍSTICA

1.1. Fundamentação teórica

O presente capítulo propõe um estudo mais detalhado do tema. Este tem como finalidade fornecer o embasamento teórico necessário a contribuir para uma análise mais aprofundada sobre o assunto. No entanto, vale salientar que não caberia no escopo deste recuperar a vasta e rica literatura a respeito do assunto abordado, mas trazer alguns pontos importantes para a construção do referencial conceitual que dará sustentação ao trabalho.

1.2. Definição de logística

A logística é uma especialidade da administração responsável por prover recursos e informações para a execução de todas as atividades de uma organização. Sendo uma especialidade da administração que visa suprir recursos ela envolve também a aplicação de conhecimentos de outras áreas como a engenharia, economia, contabilidade, estatística, marketing e tecnologia e recursos humanos.

Operacionalmente, a logística possui uma visão organizacional, onde administra os recursos materiais, financeiros, pessoas e informação, onde exista movimento na organização, fazendo a gestão desde a compra, a entrada de materiais, o planejamento de produção, o armazenamento, o transporte e a distribuição dos produtos, monitorando as operações e gerenciando informações, ou seja, monitorando toda parte de entrega e recebimento de produtos e serviços na organização.

Carvalho (2002, p. 31) afirma que

Logística é a parte do Gerenciamento da Cadeia de Abastecimento que planeja, implementa e controla o fluxo e armazenamento eficiente e econômico de matérias-primas, materiais semiacabados e produtos acabados, bem como as informações a eles relativas, desde o ponto de origem até o ponto de consumo, com o propósito de atender às exigências dos clientes.

1.3. Origem do nome

A palavra logística tem a sua origem no verbo francês *loger* - alojar ou acolher. Foi inicialmente usado para descrever a ciência da movimentação, suprimento e manutenção de forças militares no terreno. Posteriormente foi usado para descrever a gestão do fluxo de materiais numa organização, desde a matéria-prima até aos produtos acabados.

Considera-se que a logística nasceu da necessidade dos militares para abastecerem-se com armamento, munições e rações, enquanto se deslocavam da sua base para as posições avançadas. Na Grécia antiga, império Romano e império Bizantino, os oficiais militares com o título *Logistikas* eram responsáveis pelos assuntos financeiros e de distribuição de suprimentos.

O Oxford English Dictionary define logística como: "O ramo da ciência militar responsável por obter, dar manutenção e transportar material, pessoas e equipamentos". Outra definição para logística é: "O tempo relativo ao posicionamento de recursos". Como tal, a logística geralmente se estende ao ramo da engenharia, gerindo sistemas humanos ao invés de máquinas.

1.4. Ferramentas da logística

Como ferramental, a logística utiliza (entre outros):

O **WMS**, Warehouse Management System, em português - literalmente: sistema de automação e gerenciamento de depósitos, armazéns e linhas de produção. O WMS é uma parte importante da cadeia de suprimentos (ou supply

chain) e fornece a rotação dirigida de estoques, diretivas inteligentes de picking, consolidação automática e cross-docking para maximizar o uso do valioso espaço do armazém.

O **TMS**, Transportation Management System, que é um software para melhoria da qualidade e produtividade de todo o processo de distribuição. Este sistema permite controlar toda a operação e gestão de transportes de forma integrada. O sistema é desenvolvido em módulos que podem ser adquiridos pelo cliente, consoante as suas necessidades (Gasnier et al., 2001).

O **ERP**, Enterprise Resource Planning ou SIGE (Sistemas Integrados de Gestão Empresarial, no Brasil) são sistemas de informação que integram todos os dados e processos de uma organização em um único sistema. A integração pode ser vista sob a perspectiva funcional (sistemas de: finanças, contabilidade, recursos humanos, fabricação, marketing, vendas, compras, etc) e sob a perspectiva sistémica (sistema de processamento de transações, sistemas de informações gerenciais, sistemas de apoio à decisão, etc.).

O **MRP**, Material Requirement Planning (planeamento (português europeu) ou planeamento (português brasileiro) das necessidades de materiais, PNR). Planeamento dos Recursos da Manufatura é a evolução natural da lógica do sistema MRP, com a extensão do conceito de cálculo das necessidades ao planeamento dos demais recursos de manufatura e não mais apenas dos recursos materiais.

1.5. Tipos de logística

1.5.1. Logística para abastecimento

A logística para abastecimento tem relação direta com o planeamento e o gerenciamento de materiais que serão necessários em locais e horários previamente definidos.

1.5.2. Logística de produção

A logística de produção administra as etapas que unem os materiais distribuídos. Esse trabalho inclui a coordenação do processo de montagem e de fabricação, além da administração do espaço para aplicações, como no caso da produção militar.

1.5.3. Logística reversa

Esse tipo de logística se encarrega de recuperar suprimentos e materiais em um processo de montagem ou produção, sendo responsável por reintegrar essa mercadoria ao estoque e remover o excesso. É usada com frequência para o planejamento de estratégias de saída, assim como para a coordenação do deslocamento de materiais e de ferramentas de volta para o local de armazenamento.

1.5.4. Logística de distribuição

A logística de distribuição envolve a administração da maneira com que o material armazenado é efetivamente distribuído.

1.6. Logística integrada

Numa época em que a sociedade é cada vez mais competitiva, dinâmica, interativa, instável e evolutiva, a adaptação a essa realidade é uma necessidade para que as empresas queiram conquistar e fidelizar os seus clientes. A globalização e o ciclo de vida curto dos produtos obrigam as empresas a inovarem rapidamente

as suas técnicas de gestão. Os produtos rapidamente se tornam commodities, quer em termos de características intrínsecas do próprio produto, quer pelo preço, pelo que cada vez mais a aposta na diferenciação deve passar pela otimização dos serviços, superando a expectativa de seus clientes com atendimentos rápidos e eficazes.

O tempo em que as empresas apenas se orientavam para vender os seus produtos, sem preocupação com as necessidades e satisfação dos clientes, terminou. Hoje, já não basta satisfazer, é necessário encantar. Os consumidores são cada vez mais exigentes em qualidade, rapidez e sensíveis aos preços, obrigando as empresas a uma eficiente e eficaz gestão de compras, gestão de produção, gestão logística e gestão comercial.

De forma simplificada podemos identificar este fluxo no conceito de logística. No entanto, o conceito de logística tem evoluído ao longo dos anos. A partir da década de 80 surgiu o conceito de logística integrada “impulsionada principalmente pela revolução da tecnologia de informação e pelas exigências crescentes de desempenho em serviços de distribuição”.

O conceito significa como o próprio nome sugere a integração de todo o processo logístico, da origem dos produtos às mãos do consumidor final. Isso é possível com a organização de um sistema inteligente capaz de controlar o fluxo logístico e coordenar todas as atividades.

A logística integrada é dividida em três áreas:

1.6.1. Administração de materiais

Essa é a que trata diretamente das operações relacionadas ao fluxo de insumos. Compreender o processo que vai da captação de matérias-primas à fábrica. A administração dessa área é responsável por negociar a aquisição, providenciar o transporte, garantir o controle de qualidade, gerir o armazenamento etc.

1.6.2. Movimentação de materiais

É a atividade responsável por transportar insumos que garantam o abastecimento eficiente da linha de produção (sem permitir faltas, mas sem promover sobras). É sua atribuição, também, garantir o transporte dos materiais em processamento.

1.6.3. Distribuição física

É o fim da sequência de processos. É a atividade responsável por levar os produtos aos seus pontos de distribuição ou de venda ao consumidor final, garantindo qualidade, agilidade e preço baixo.

2 RECEBIMENTO

Recebimento é a atividade intermediária entre as tarefas de compra e pagamento ao fornecedor, sendo de sua responsabilidade a conferência dos materiais destinados à empresa.

A função básica do recebimento de materiais é assegurar que o produto entregue esteja em conformidade com as especificações constantes no Pedido de Compra. Note que o fornecedor, no momento da entrega, é um cliente para o setor de recebimento da empresa compradora e, portanto, deve ser tratado com a deferência apropriada a um cliente. Assim, procedimentos adequados na portaria da empresa, permitindo a rápida entrada dos veículos, são necessários para que o recebimento do material se processe sem prejuízo para nenhuma das partes.

Esses procedimentos devem apresentar:

- Comunicação eficiente entre portaria e o setor de recebimento;
- Pessoal treinado para os procedimentos de entrada de fornecedores na empresa;
- Redução, ao mínimo possível, da burocracia para o preenchimento de autorizações de entrada na empresa;
- Capacidade de recebimento adequada ao volume de entrega de materiais pelos fornecedores, inclusive em períodos de maior demanda, evitando filas e tempo de espera que os prejudiquem sobremaneira;
- Estacionamento adequado para os veículos que estão aguardando a entrada no site. A liberação para o pagamento de materiais ou serviços ocorre após a conferência dos mesmos.

A conferência pode ser feita na retirada do material no fornecedor, assim como no recebimento no site. Todos os materiais devem estar acompanhados dos documentos constantes dos pedidos de compra, que podem variar de um caso para outro.

A Nota Fiscal deve acompanhar todas as entregas. Quando o fornecedor entregar os materiais nas Unidades isso deve ser feito na área de recebimento

físico/fiscal. A entrega em outras áreas poderá implicar em extravio ou atrasos indesejáveis.

Possíveis não conformidades poderão ser:

- Especificação;
- Prazo de entrega;
- Quantidade;
- Preço;
- Impostos;
- Valor do frete;
- Outros itens específicos.

2.1. Processo de Recebimento

O recebimento de materiais pode ser dividido em quatro fases:

2.1.1. Entrada de Materiais

É iniciada na recepção dos veículos de entrega, encaminhamento até a conferência, verificação da existência ou não de pedido de compra e verificação se o declarado na nota-fiscal corresponde ao pedido.

2.1.2. Conferência quantitativa

Verifica se a quantidade informada pelo fornecedor na nota-fiscal é a mesma que está sendo entregue. Muitas empresas utilizam para esse processo o método de "conferência por acusação" ou "contagem cega" pelo qual primeiro é feita à contagem do material entregue para depois realizar o confronto com o declarado

na nota-fiscal (muitos acreditam que esse método reduz os níveis de distorção nas contagens).

2.1.3. Conferência qualitativa

Verifica a integridade dos materiais, se os mesmos estão em acordo com o contratado, sua validade e demais detalhes.

2.1.4. Regularização

É o fim do processo de recebimento.

Se for constatado algum erro durante as conferências quantitativa ou qualitativa, é nesse ponto que devemos decidir pela devolução dos mesmos, acusando no verso da nota-fiscal o motivo da devolução a data e a hora do fato (carimbando e assinando abaixo). Se a conferência foi considerada "Ok!", depois de assinado o canhoto da nota-fiscal acusando o recebimento (para o fornecedor), devemos iniciar o processo de regularização, catalogação e armazenagem dos materiais.

3 DISTRIBUIÇÃO

3.1. Conceito

Em marketing e logística, a distribuição, praça, engenharia da distribuição, marketing logístico ou distribuição logística (anteriormente gestão de materiais) se refere tanto à distribuição física ou logística de um produto, quanto ao próprio canal de distribuição. A distribuição física está ligada à movimentação do produto, enquanto o canal de distribuição é a intermediação do produto. A distribuição compreende as operações de transporte e entrega com o objetivo de suprir os pontos de venda e outros canais, após o processo de produção.

Ou seja, a logística de distribuição consiste basicamente na movimentação do produto para os pontos de vendas.

3.2. Distribuição física ou logística

No início do século XX, quando começaram a aparecer os primeiros trabalhos sobre o fluxo de bens, a logística era designada como "distribuição física". Em 1927, Ralph Borsodi publicou *Distribution Age*, livro no qual abordou o tema da logística - em especial, os fluxos físicos, sob a denominação "distribuição". Foster, em 1970, refere-se à logística como "distribuição física". Outras designações foram "engenharia da distribuição", "marketing logístico", "distribuição logística" e "gestão de materiais", predominando, no entanto, "distribuição física".

Mix de marketing, um conceito básico do marketing, refere-se à combinação de quatro itens: preço, produto, promoção e distribuição, componentes propostos por McCarthy.

A distribuição engloba elementos necessários para que o produto chegue aos consumidores: canais de distribuição, cobertura, sortimentos, localização, estoque e transporte.

3.3. Canais de distribuição ou canais de marketing

Um canal de distribuição ou canal de marketing é um conjunto de instituições e relacionamentos, através dos quais os produtos, direitos de uso, pagamentos e informações fluem do produtor para o consumidor. Para selecionar um canal de distribuição, os planejadores de marketing levam em conta:

- Características do mercado;
- Natureza do produto ou serviço;
- Clima atual dos negócios;
- Estrutura da empresa.

O sistema de distribuição faz parte dos itens de marketing: estabelecimentos apropriados, épocas apropriadas e preços acessíveis.

3.4. Tipos de distribuição

Existem três tipos principais de distribuição. A escolha entre as formas de distribuição de produtos depende das características do negócio.

3.4.1. Distribuição Exclusiva

Os sistemas de distribuição exclusiva são usados por empresas que necessitam de canais de distribuição leais, sobre os quais tenham um maior controle. Nesse sistema, a empresa e o intermediário têm um pacto de exclusividade sobre a venda do produto, garantindo serviços de venda e de assistência

especializados, com exposição apropriada. A distribuição exclusiva é característica, por exemplo, das concessionárias de veículos e das redes de franquias.

3.4.2. Distribuição seletiva

A distribuição seletiva é aquela em que, devido à natureza do negócio, a empresa seleciona um número restrito de canais de distribuição. O intuito da estratégia é valorizar o produto. Nesse modelo, são escolhidos apenas intermediários que ofereçam as características desejadas, que são os mais adequados para atingir o público-alvo da marca. Um exemplo de produto com distribuição seletiva são artigos como roupas de grife e relógios caros, que são vendidos apenas em lojas de luxo.

3.4.3. Distribuição intensiva

Na distribuição intensiva, a estratégia da empresa visa atingir o maior número de consumidores possíveis. Para isso, seu produto é escoado por um número amplo de canais de distribuição. A distribuição intensiva é utilizada, sobretudo, nos produtos que possuem um alto consumo, mas baixo valor agregado. A venda desse produto pode ser feita tanto por representantes comerciais os próprios fabricantes como por atacadistas e distribuidores.

Entre os produtos que contam com esse tipo de distribuição podemos citar os gêneros alimentícios, as bebidas e os itens de higiene.

4 ESTUDO DE CASO

4.1. Apresentação da empresa

A MEDILOG é uma empresa nacional do ramo de transportes que tem como princípio a excelência das entregas, na rapidez e na qualidade do atendimento com foco principal a satisfação dos clientes e a melhoria contínua no sistema de entregas.

O surgimento da MEDILOG vem com um ideal diferenciado de serviços de agilidade, competência e preços justos.

Com uma gestão focada na distribuição, com vasta experiência na roteirização, acompanhamento de cargas e nas estratégias no ramo logístico, seus princípios são baseados na excelência das entregas, na rapidez e na qualidade.

Com a intenção de criar parcerias de sucesso a empresa busca não só a excelência nos serviços prestados, como também o reconhecimento e a satisfação de seus clientes. E, para isso, ela contará com algumas novidades no mercado, tais como:

- Funcionários registrados (motoristas com CTPS assinada ou contato de prestação de serviços);
- Rastreamento e controle de rotas via satélite;
- Manutenção preventiva da frota;
- Rígido controle de devoluções, sendo que, só há o retorno com prévia autorização da empresa;
- SAC - Serviço de atendimento ao cliente;
- Transparência e comprometimento.

A vantagem única da MEDILOG é a de se tornar um parceiro nas entregas, o que garante as contratantes o foco em seu próprio negócio, asseguradas da confiabilidade por rapidez, qualidade e pelo sistema de controle de cargas. Já as

vantagens secundárias são advindas dos conhecimentos logísticos que os colaboradores da MEDILOG possuem.

É uma empresa terceirizada, atuando somente com coletas, entregas e distribuição de mercadorias, tornando-se uma prestadora de serviços, votada a redes farmacêutica.

A empresa conta com uma frota de caminhões e vans para a entrega dos produtos, sendo esta frota rastreada 24h por dia, contando com profissionais treinados e capacitados para solucionar eventuais problemas que possam vir a surgir.

Figura 1: caminhão com rastreamento 24h.



Fonte: www.medilogtransporte.com.br

O comprometimento da empresa com seus clientes é grande, pois lida com clientes exigentes e que necessitam de seus produtos com urgência. O prazo de entrega é curto, não passando de 24h.

A MEDILOG conta com o auxílio de um farmacêutico em sua grade de funcionários, para dar todo o suporte aos medicamentos controlados e refrigerados, pois a empresa tem também em sua lista de clientes alguns hospitais, que tem em seus pedidos alguns medicamentos frágeis e que precisam ter a refrigeração controlada todo o tempo para que não estrague.

A empresa atualmente vive um momento de mudanças, pois é nova no mercado, com somente cinco anos, e teve um enorme crescimento em apenas três anos, por isso passa por adaptações constantemente.

4.2. Missão

A empresa busca:

- Liderança, rentabilidade e crescimento.
- Clientes altamente satisfeitos.
- Retornos excelentes.
- Colaboradores motivados e competentes.
- Melhoria contínua no sistema de entregas.

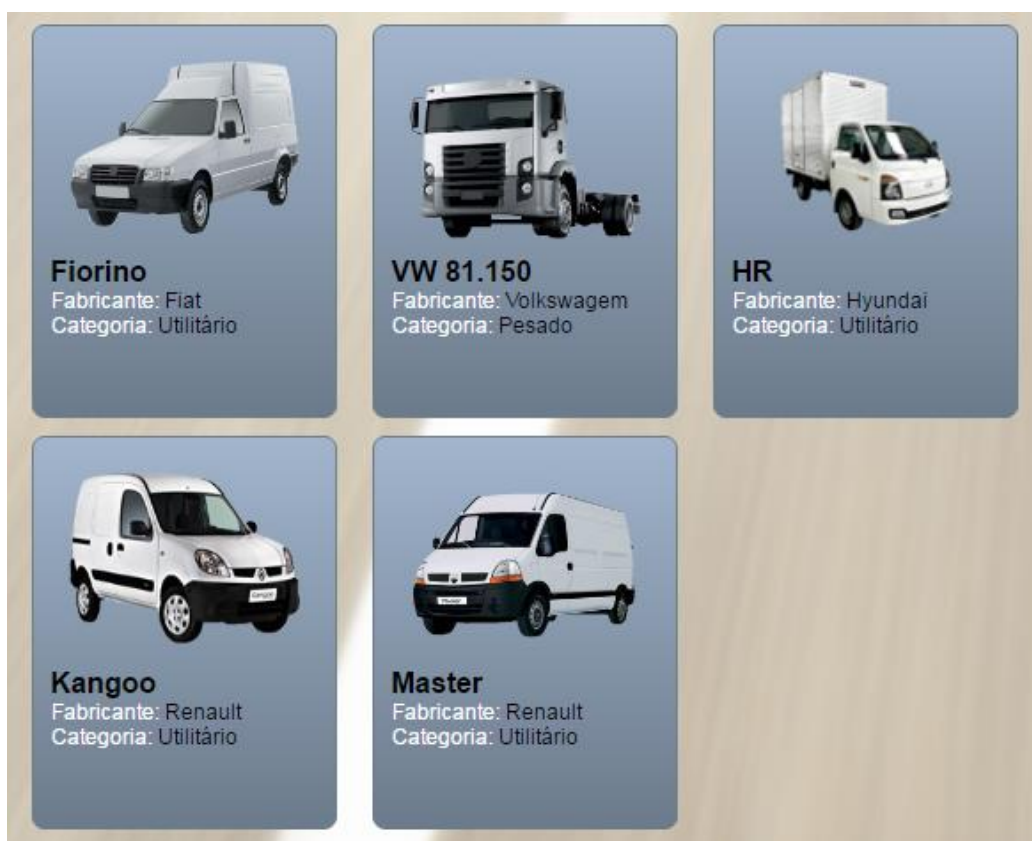
4.3. Objetivo

A empresa hoje conta com mais de 14 centros de distribuição no estado de São Paulo, o CD de Araraquara é o maior da empresa no interior, atendendo toda a região. Tem como objetivo construir parcerias com a sua rede de relacionamento mantendo um alto nível de comprometimento em suas negociações.

4.4. Processo de recebimento, separação e distribuição.

Os pedidos são feitos pelas farmácias diretamente com o fabricante. Após os pedidos ser processado, o fabricante envia os mesmos até o centro de distribuição da MEDILOG mais próximo, estes produtos são enviados por vias terrestres, sendo transportados por caminhões ou vans.

Figura: tipos de veículos que são usados na empresa para distribuição.



Fonte: www.medilogtransporte.com.br

Os pedidos chegam à empresa transportadora e são faturados junto com suas notas fiscais, assim são registrados no sistema da empresa. Enquanto isso, o caminhão que chegou com os produtos já está sendo descarregado para que seja liberado o mais breve possível. A pós ser descarregado os produtos, é necessário que seja realizada a separação de cada volume (caixa contendo os pedidos de cada cliente) que veio no palete.

Figura 2: caminhão carregado de paletes.



Fonte: imagens cedidas pela empresa.

É importante ressaltarmos que o CD da MEDILOG não confere os produtos e sim os volumes. Simultaneamente em que são conferidos os volumes, eles já são separados. Esta separação é realizada de forma totalmente manual, e neste processo não é usado nenhum tipo de operação com equipamentos eletrônicos ou computadores.

Figura 3: veículos sendo carregados com os volumes (caixa).



Fonte: imagens cedidas pela empresa.

A empresa conta com profissionais treinados e devidamente capacitados que irão realizar a separação dos volumes para irem para sua rota correta. Depois de feita a separação, um conferente irá avaliar se está tudo correto. Se estiver tudo certo, é feita a liberação do palete, e este irá aguardar até que a nota fiscal seja liberada e a ordem de carregamento seja dada.

Foi observado o método de separação dos volumes, e como mencionado, todo o processo é feito a mão sem a intervenção de máquinas ou eletrônicos. Ao encostar o caminhão na rampa de descarga, é imediatamente designada uma equipe para que retire os paletes de dentro do caminhão, com o auxílio de paleteiras manuais. Este palete, então, é deslocado até o meio do barracão e a partir daí é dado o início da separação.

Figura 4: funcionário operando paleteira manual.



Fonte: imagens cedidas pela empresa.

Figura 5: local de separação dos volumes.



Fonte: imagens cedidas pela empresa.

Os paletes vem stretchados da empresa fabricante que os enviou. É feita a remoção desse stretch, dando início então a separação dos volumes. Estes são conferidos por meio de etiquetas nas caixas, o qual está descrito o local da entrega e cliente, número da nota fiscal e código de barras.

Figura 6: paletes stretchados.



Fonte: imagens cedidas pela empresa.

Ao serem averiguados e confirmados local e cliente a ser destinado, as caixas são colocadas em paletes no chão, que estão dispostos um ao lado do outro. Cada palete representa uma região em que há um centro de distribuição, onde as caixas são separadas de acordo com a região. Após essa separação e devida conferência, o palete é novamente stretchado e aguardará a nota fiscal para ser devidamente carregado e assim liberado para a sua redistribuição até o CD mais próximo do cliente que o solicitou.

A empresa não possui estoque, pois a mercadoria que chega tem o prazo de até 24h para ser entregue ao cliente. Somente ficam armazenados produtos que são devolvidos do cliente ao fabricante, podendo ficar até uma semana aguardando a retirada.

4.5. Perdas e avarias

A MEDILOG não é responsável por pedidos errados ou trocas, porém é responsável por avarias no volume. Caso seja constatado danos nas caixas, a empresa é responsável pelo ressarcimento do produto, seja ele seco ou produto refrigerado.

4.6. Tecnologia da Informação

O sistema usado na empresa é o **SoftLog Tecnologia**, constituído na Cidade Empresarial, Aparecida de Goiânia – GO.

É uma empresa especializada no desenvolvimento de soluções tecnológicas para empresas e instituições de diversos modais de transporte. Dentre os diversos tipos de soluções oferecidas, estão Sistemas de Planejamento de Recursos Empresariais (ERP), Sistemas para Logística e Transportes, Sistemas de Relacionamento com Clientes (CRM), Sistemas para Gerenciamento de Conteúdo e Portais (CMS) e desenvolvimento de software customizado.

O software SoftLog Gestão Empresarial tem como missão gerir empresas de transporte, sendo capaz de suportar centenas de milhares de transações diariamente, permitindo o acesso online e simultâneo entre diversas unidades da empresa, gerando informações precisas em tempo real.

Algumas vantagens do software:

- Baixo valor de investimento;
- Economia com infraestrutura;
- Muito mais recursos que os demais softwares da mesma categoria;
- Permite baixa de coletas/entregas via celular;
- Rastreamento de mercadoria, através do site da transportadora;
- Tecnologia de última geração, permitindo integração com outros softwares;

- Ferramentas de Business Intelligence para análise e cruzamento de dados, dando enormes vantagens ao gestor.

4.7. Problemas identificados e proposta de melhoria

Abaixo estão alguns problemas que pudemos identificar na empresa, através do estudo de caso que realizamos:

- Extravio de mercadoria: a mercadoria acaba indo para outro destino/cliente;
- Erro na separação/conferencia: falta de atenção ou fadiga podem ser alguns dos motivos do erro;
- Falta de conhecimento dos locais de despacho: algumas cidades não fazem parte do conhecimento dos funcionários;

De acordo com o que aprendemos durante o curso, elaboramos uma tabela com plano de ação de possíveis melhorias para evitar os erros, onde cada integrante do grupo propôs as seguintes ideias:

Tabela 1: plano de ação.

PLANO DE AÇÃO
Treinamentos constantes a todos os funcionários da empresa, para poder adquirir conhecimento de todas as cidades e CD's atendidos pela unidade de Araraquara;
Identificação com nome do conferente responsável na etiqueta colada no palete;
Indicadores de desempenho, indicando como a tarefa é realizada, medindo o desempenho e se estão conseguindo atingir os objetivos determinados;
Contratação de mais uma pessoa para fazer a conferencia;
Aderir ao uso de etiquetas coloridas para identificar os polos, separando-os por cores diferentes, facilitando a separação dos volumes;
Metas para evitar os extravios, onde são incentivadas a serem cumpridas;
Bonificação aos funcionários quando houver 0% de extravio, sendo uma forma dos funcionários se dedicarem mais ao trabalho, evitando assim os erros.

Fonte: elaborado pelos alunos.

Cabe também como sugestão, estudos que possam ser desenvolvidos com outras empresas concorrentes, para obter uma avaliação comparativa das atividades logísticas da empresa estudada, pois a presente pesquisa restringiu-se apenas a esta organização.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise do sistema logístico de distribuição possibilitou o conhecimento de situações práticas da empresa. Com a aplicação dos procedimentos metodológicos, permitiu-se a comparação das situações rotineiras da área de logística com a necessidade da empresa.

Após a realização do estudo, ficaram conhecidos os procedimentos que a empresa em questão adota para desenvolver sua atividade. Tornou-se possível a verificação das atividades logísticas que estão contidas em um sistema de distribuição física.

Referencial teórico mostrou como os autores da área defendem o assunto e serviu de base para os questionamentos durante a pesquisa.

Este estudo mostrou a fundamental importância das atividades desempenhadas pela logística neste ramo empresarial. Além de conhecer e estudar tais atividades, ficou claro que é importante que a empresa avalie estes procedimentos, conheça as qualidades e deficiências de seu sistema e possa gerenciar de maneira eficaz a sua grande concentração de custos, que é a área de logística.

Por este estudo ter um escopo mais abrangente, incluindo várias atividades do setor de logística, concluímos com as sugestões para melhorias futuras que possam ser realizados na empresa, entretanto, que envolvam um maior aprofundamento em determinada função que a área desenvolve.

REFERÊNCIAS

CASTIGLIONI, José Antônio de Mattos; JUNIOR, Romualdo Francisco Minetto. **Processos Logísticos**. 1 ed. São Paulo: Érica, 2014. 120 p.

DICIONÁRIO FINANCEIRO. **Tipos de distribuição**. Disponível em: <<https://www.dicionariofinanceiro.com/canais-de-distribuicao/>>. Acesso em: 29 set. 2017.

JUNIOR, Sergio Lopes de Souza. **Recebimento de materiais**. 2011. Disponível em: <<http://logisticaemquestao.blogspot.com.br/2011/06/recebimento-de-materiais.html>>. Acesso em: 28 set. 2017.

LIVRE, Wikipedia, a enciclopédia. **Distribuição**: logística. 2017. Disponível em: <[https://pt.wikipedia.org/wiki/Distribui%C3%A7%C3%A3o_\(log%C3%ADstica\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/Distribui%C3%A7%C3%A3o_(log%C3%ADstica))>. Acesso em: 25 set. 2017.

_____. **Logística**. 2017. Disponível em: <<https://pt.wikipedia.org/wiki/Log%C3%ADstica>>. Acesso em: 29 ago. 2017.

LOGÍSTICA EMPRESARIAL. **Processo de recebimento**. 2011. Disponível em: <<http://logisticae.blogspot.com.br/2011/11/34-processo-de-recebimento.html>>. Acesso em: 25 set. 2017.

TRANSPORTE E LOGISTICA, MEDILOG. **A empresa**. Disponível em: <<http://medilogtransporte.com.br/sobre>>. Acesso em: 29 set. 2017.

APÊNDICE A – Termo de Autorização para Coleta de Dados



TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA COLETA DE DADOS

Ilmo. Sr.
Ricardo Piccarti Júnior
Encarregado
MEDILOG Transporte e Logística

Nós, alunos abaixo assinados, regularmente matriculados no curso **Técnico em Logística**, solicitamos a V. Sa. a autorização para coleta de dados nessa instituição, com a finalidade de realizar a pesquisa para o Trabalho de Conclusão de Curso com o título **“RECEBIMENTO E DISTRIBUIÇÃO: estudo de caso na empresa MEDILOG”**, sob orientação da Profª Gabriela da Silva Messias e do Prof. Fernando Dresh Obregão, que será apresentado na **ETEC “Profª Anna de Oliveira Ferraz”**. A coleta de dados ocorrerá mediante a utilização (descrever instrumento, local e público alvo). Igualmente, assumo o compromisso de utilizar os dados obtidos somente para fins científicos, bem como de disponibilizar os resultados obtidos para esta instituição. Agradecemos antecipadamente e esperamos contar com a sua colaboração.

Araraquara, ____ de _____ de 20____.

Nome	RG	Assinatura
ANA LAURA DA C. BATISTA	40173033-5	
DHIULIANO DA COSTA	12447725-8	
HECTOR H. NOVAES	37199218-7	
JULIANA TAIS BOROTO	46062669-3	
KAREN L. M. PAULINO	48807952-4	

ANEXO A – Termo de Autorização de Divulgação



TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO

Nós, alunos abaixo assinados, regularmente matriculados no curso **Técnico em Logística**, na qualidade de titulares dos direitos morais e patrimoniais de autores do texto apresentado como Trabalho de Conclusão de Curso com o título **“RECEBIMENTO E DISTRIBUIÇÃO: estudo de caso na empresa MEDILOG”** apresentado na **ETEC “Prof.ª Anna de Oliveira Ferraz”**, autorizamos o Centro Paula Souza a reproduzir integral ou parcialmente o trabalho escrito e/ou disponibilizá-lo em ambientes virtuais.

Araraquara, ____ de _____ de 20____.

Nome	RG	Assinatura
ANA LAURA DA C. BATISTA	40173033-5	
DHIULIANO DA COSTA	12447725-8	
HECTOR H. NOVAES	37199218-7	
JULIANA TAIS BOROTO	46062669-3	
KAREN L. M. PAULINO	48807952-4	

ANEXO B – Declaração de Autenticidade



DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE

Nós, alunos abaixo assinados, regularmente matriculados no curso **Técnico em Logística** na **ETEC “Prof.^a Anna de Oliveira Ferraz”**, declaramos ser os autores do texto apresentado como Trabalho de Conclusão de Curso com o título **“RECEBIMENTO E DISTRIBUIÇÃO: estudo de caso na empresa MEDILOG”**.

Afirmamos, também, ter seguido as normas da ABNT referente às citações textuais que utilizamos, dessa forma, creditando a autoria a seus verdadeiros autores (Lei n.9.610, 19/02/1998).

Através dessa declaração damos ciência da nossa responsabilidade sobre o texto apresentado e assumimos qualquer encargo por eventuais problemas legais, no tocante aos direitos autorais e originalidade do texto.

Araraquara, ____ de _____ de 20____.

Nome	RG	Assinatura
ANA LAURA DA C. BATISTA	40173033-5	
DHIULIANO DA COSTA	12447725-8	
HECTOR H. NOVAES	37199218-7	
JULIANA TAIS BOROTO	46062669-3	
KAREN L. M. PAULINO	48807952-4	