

**SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR AMADEUS - SESA
FACULDADE AMADEUS - FAMA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

SILVIO PEREIRA SANTOS

**PLANEJAMENTO LOGÍSTICO COMO DIFERENCIAL DE GESTÃO
E REDUÇÃO DE CUSTOS OPERACIONAIS**

**Aracaju – SE
2019**

SILVIO PEREIRA SANTOS

**PLANEJAMENTO LOGÍSTICO COMO DIFERENCIAL DE GESTÃO
E REDUÇÃO DE CUSTOS OPERACIONAIS**

**Relatório Científico de Estágio
apresentado à Faculdade Amadeus
como requisito para aprovação final e
obtenção do grau de bacharel em
Administração.**

**Orientador:
Prof. Adelmo Santos Porto, Me.**

**Aracaju – SE
2019**

S237p SANTOS, Silvio Pereira

Planejamento logístico como diferencial de gestão e redução de custos operacionais / Silvio Pereira Santos. – Aracaju, 2019.

27f.

Orientador: Prof. Msc. Adelmo Santos Porto.

Relatório Científico de estágio (como requisito para obtenção do grau de bacharel em Administração.) – Faculdade Fama, 2019.

1. Administração 2. Relatório I - PORTO, Adelmo Santos (orient.)
II- Título

CDU: 658 (047.31)

SILVIO PEREIRA SANTOS

**PLANEJAMENTO LOGÍSTICO COMO DIFERENCIAL DE GESTÃO
E REDUÇÃO DE CUSTOS OPERACIONAIS**

Relatório de Estágio Supervisionado apresentado à Faculdade Amadeus como requisito para aprovação final e obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Paulo Sérgio Melo dos Santos, Me.

**Adelmo Santos Porto, Me.
Orientador**

Aracaju (SE), 18 de junho de 2019.

AGRADECIMENTOS

Quero primeiramente agradecer a Deus, que esteve e está sempre comigo tanto nas lágrimas quanto nos sorrisos. Graças a Deus, tenho forças para acreditar no meu potencial e assim lutar, superar e alcançar minhas metas e objetivos, porque sei que para o Senhor não existe o impossível. Com o incentivo e a força que o senhor tem me agraciado, consegui fazer esse trabalho alcançando resultados bem acima das minhas expectativas.

Quero agradecer também à minha família, amigos, a todos os professores que fizeram parte da minha trajetória, e especialmente ao professor orientador Adelmo, me auxiliou, incentivou cobrou do primeiro ao último dia do meu trabalho.

E por último mas, não menos importante quero agradecer à empresa que me deu a oportunidade de executar minhas pesquisas, onde pude acessar e levantar os dados necessários e que me deu suporte para captar informações que foram de grande importância para o desenvolvimento deste trabalho, enfim meu obrigado a todos!

Aos meus pais pelo carinho
e apoio em todo tempo.

SUMÁRIO

1INTRODUÇÃO.....	07
2CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	10
2.1Histórico da Empresa.....	10
2.2Estrutura Organizacional.....	10
2.3Objetivos organizacionais.....	10
2.4Recursos Humanos.....	11
2.5Ramo de Atividade	11
2.6 Ramo da atividade.....	12
3 ASPECTOS CONCEITUAIS.....	13
3.1 Logística	13
3.2 Surgimento e Histórico da logística	13
3.3 Produto	13
3.4 venda	13
3.5 Armazenamento.....	14
3.6 Transportes (modais).....	14
3.7 Distribuição.....	14
3.8 Eficiência	15
3.9 Eficácia	15
3.10 Custo.....	15
3.11 Planejamento.....	16
3.12 Planejamento Logístico.....	16
3.13 Estratégias do planejamento	16
3.14 Processos.....	17
3.15 Processos Logísticos.....	17
3.16 Concorrência.....	17
3.17Competitividade.....	17
3.18 Satisfação do mercado.....	18
4 ATIVIDADE DE ESTÁGIO E ANÁLISE DE RESULTADOS	19
4.1 Atividade de Estágio.....	19
4.2 Análise dos Resultados.....	19
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	22
REFERÊNCIAS.....	23

1 INTRODUÇÃO

O cenário atual empresarial do Brasil está sofrendo diversos tipos de modificações políticas, sociais e econômicas que associadas causam um poderoso aumento de competitividade. Aliado a isso, a atividade de globalização que atracou em solo brasileiro tem forçado empresas do Brasil a procurar novas alternativas em busca de um diferencial competitivo.

Até meados da década de 90, empresas do Brasil não tinham muito interesse e competir com outras empresas, mas essa acomodação causou a diminuição da qualidade da prestação de serviços. Ainda esse ano algumas destas resolveram bater de frente com esse problema de pouca competitividade fazendo uma injeção de investimentos modernizando assim suas atividades com o objetivo de equiparar esta diferença na qualidade de prestação de serviços.

Em resposta aos novos desafios, as empresas começaram a investir na ampliação de conteúdos de serviços com o objetivo de satisfazer às necessidades do cliente. Devido a ocorrência dessas orientações foi vislumbrado a necessidade de uma maior flexibilidade das empresas nacionais uma vez que esta poderia ser alcançada sem a imolação da busca continuada pela redução de custos. Em relação a esse contexto a logística transparece como ferramenta imprescindível ao colaborar para a maximização da qualidade melhorando o serviço e reduzindo assim os custos, fatores importantes para a empresa competir no atual cenário.

O presente trabalho justifica-se pela necessidade de explorar as estratégias de planejamento logístico, baseado em um levantamento em uma empresa durante certo período onde foi observado que haviam vários erros nos processos logísticos nessa organização que afetam diretamente o fluxo de caixa reduzindo assim a margem de lucro. Entre esses processos logísticos ineficientes estão o principal que é o planejamento logístico seguido de armazenamento de produto e segurança das mercadorias e para resolver estas dificuldades onde usando a análise foi possível destacar algumas hipóteses.

Foi percebido que o dono que gerenciava a empresa não tinha os conhecimentos necessários para liderar sua equipe de colaboradores uma vez que este assumiu deva uma emergência e continuou a comandar mesmo sem possuir algum tipo de formação profissional seja ela técnica ou superior. Pois apenas tinha o ensino médio e seis anos de experiência como motorista na organização do seu pai e ele próprio

dizia que não era necessário fazer pois entende de Administração, mas com a explosão da crise em território nacional ficou transparente a falta de formação na hora de tomar decisões difíceis e hoje sua empresa passa por grandes dificuldades nesse cenário comercial.

O objetivo geral do presente Relatório é mostrar a importância de um Planejamento Logístico eficiente para aumentar a competitividade e reduzir custos operacionais.

Enquanto que os objetivos específicos, são:

Otimizar o tempo de distribuição dos produtos da compra até o consumidor final;

Reduzir os custos operacionais da empresa;

Elevar o nível de competitividade da organização agregando valor ao preço das mercadorias.

A metodologia utilizada para o desenvolvimento deste Relatório, prendeu-se à pesquisa bibliográfica, através de livros, artigos, consultas à internet com o objetivo de levantar dados para conceituar e fundamentar o processo de planejamento logístico e a entrevista para melhor analisar a gestão logística da empresa.

O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos. Assim, tem-se que pesquisa é um processo que, a partir da utilização de uma metodologia científica, permite a obtenção de novos conhecimentos da realidade (GIL, 1994).

Segundo Yin (2001, p. 25), questões dessa natureza ("como") levam a estudos de caso como estratégia de pesquisa escolhida. Isso se deve ao fato de que tal tipo de questão lida com situações operacionais que necessitam ser traçada ao longo do tempo, em vez de serem encaradas como meras repetições ou incidências. Além dessa justificativa, some-se o fato de que o estudo de caso é a estratégia mais adequada para se examinar acontecimentos contemporâneos por permitir outras fontes de evidência que alguns estudos não permitem, como: observação direta, aplicação de questionários e realização de entrevistas.

Para obter as informações desejadas, classificou-se ainda, o processo de pesquisa qualitativa, em abordagem direta (os objetivos foram revelados aos respondentes), e a entrevista em profundidade constituiu-se na técnica para obtenção dos dados. Esse tipo de entrevista constituiu uma forma não-estruturada e direta de obter informações, realizada de forma direta, pessoal, na qual um respondente de

cada vez foi solicitado a revelar suas percepções e informações acerca do tema perguntado. Seguiu-se um protocolo previamente elaborado, mas não limitante, usando-se ainda o método da sondagem para aprofundar-se e enriquecer os dados obtidos (MALHOTRA, 2001).

O estágio para o desenvolvimento do presente Relatório foi realizado na Transcruz Serviços Ltda., localizada na rua A, no bairro Soledade, na cidade de Aracaju-SE. Uma Empresa prestadora de serviços logísticos na qual foi realizado o estágio no período de Janeiro a Junho de 2019.

2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

2.1 Histórico da Empresa

Fundada em 23 de fevereiro de 1992 a empresa prestadora de serviços no ramo da logística a Transcruz Serviços Ltda., iniciou suas atividades com o compromisso de prestar serviços para uma gigante varejista que possui hoje 650 lojas em todo o Brasil, sendo sete delas aqui no de Sergipe. O empresário e dono desta prestadora de serviços que atua há cerca de 27 anos nesse nicho de mercado, era motorista de carreta, estava cansado de viajar pelo Brasil quando soube da chegada dessa grande empresa varejista em Sergipe e percebeu a oportunidade de prestar serviços para esta rede de lojas, assim criou sua empresa para atender essa demanda por isso hoje este empreendedor tornou-se um empresário bem sucedido no ramo logístico.

Sua missão é ser uma empresa referência na prestação de serviços logísticos atendendo seus clientes com velocidade e eficiência com o objetivo de satisfazer as necessidades de seus clientes.

Enquanto sua visão é ser a maior prestadora de serviços e assim dominar o mercado de prestação de serviços logísticos até o ano de 2035.

A Transcruz está comprometida com a ética e transparência, esta também se preocupa com o meio ambiente e para isso integra dispositivos para diminuir a emissão de CO² na atmosfera reduzindo assim a poluição do meio ambiente.

2.2 Estrutura Organizacional.

Assim como ocorre com o planejamento estratégico e outras técnicas de administração, toda organização tem uma estrutura organizacional. Grandes organizações têm estruturas complexas, explícitas e formalizadas (MAXIMIANO, 2007).

A estrutura organizacional da Transcruz está assim dimensionada: Coordenador de logística administrativo; Coordenador de logística operacional; Conferente; Cinco motoristas; Dez auxiliares de serviços gerais.

2.3 Objetivos organizacionais

O processo de organizar, planejar, liderar e controlar o trabalho dos funcionários da organização e manusear todos os meios organizacionais acessíveis para atingir os objetivos determinados para obter bons resultados na administração (CHIAVENATO, 2007).

A Transcruz não tem visão, missão e valores definidos. Portanto depois de finalizar será solicitada uma reunião com o intuito de auxiliar a empresa na definição destes três tópicos.

2.4 Produtos e/ou Serviços

Empresas estão constantemente tentando diferenciar sua oferta ao mercado da de seus concorrentes. Elas sonham com novos serviços e garantias e vantagens especiais para os usuários fiéis, além de com conforto e bons momentos para seus consumidores. Quando uma empresa obtém sucesso, os concorrentes copiam sua oferta ao mercado. Como consequência, a maior parte das vantagens competitivas dura pouco tempo. Assim, as empresas precisam repensar constantemente novas características e benefícios, para adicionem valor a fim de atrair a atenção e o interesse de consumidores exigentes que buscam um menor preço (KOTLER, 2000).

A Transcruz é uma empresa prestadora de serviços logísticos que atua no modal rodoviário fazendo parcerias tanto com pessoas físicas quanto com pessoas jurídicas.

2.5 Recursos Humanos

Chiavenato (2003) conceitua que recursos humanos é uma área interdisciplinar que tem a capacidade de envolver inúmeros conceitos oriundos de várias áreas, por tratar diretamente com o ser humano, ou seja, indivíduos com personalidades diferentes, o que requer de qualquer especialista na área de recursos humanos uma experiência e um bom volume de conhecimento em diferentes áreas.

Por ser uma empresa de pequeno porte a área de recursos humanos inexistente, ficando as atividades inerentes à outra área administrativa com o objetivo de reduzir custos.

2.6 Ramo de Atividade

“Empresas comerciais são aquelas que vendem mercadorias diretamente ao consumidor, ou aquelas que compram do produtor para vender ao varejista” SEBRAE (2014).

A empresa Transcruz presta serviços logísticos integrado no modal rodoviário tanto na área de entrega quanto na área de mudanças.

3 ASPECTOS CONCEITUAIS / FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

3.1 Logística

Ballou (2001, p. 21) inicia seus estudos trazendo a definição de um dicionário, o qual descreve a logística como sendo “[...] o ramo da ciência militar que lida com a obtenção, a manutenção e o transporte de materiais, pessoal e instalações”.

3.2 Surgimento e histórico da Logística

Sávio (2019), apud. Christopher (2000), no início de 1991 o mundo presenciou um exemplo dramático da importância da logística. Como precedente para a Guerra do Golfo, os Estados Unidos e seus aliados tiveram que deslocar grandes quantidades de materiais a grandes distâncias, o que se pensava ser em um tempo impossivelmente curto. Meio milhão de pessoas e mais meio milhão de materiais e suprimentos tiveram que ser transportados através de 12.000 quilômetros por via aérea, mais 2,3 milhões de toneladas de equipamentos transportados por mar – tudo isto feito em questão de meses. Assim, a logística capacitava o suprimento adequado das tropas, com materiais e equipamentos que representaram fator determinante nas campanhas militares.

3.3 Produto

Caracteriza-se como produto qualquer coisa que possa oferecer a um mercado para atender as necessidades ou desejos. O produto não se define apenas como objetos tangíveis, mas qualquer coisa que atenda um determinado tipo de necessidade. Além dos bens corpóreos, são considerados como produto os serviços. – tudo que podemos vender onde necessariamente não vemos os intangíveis. Como por exemplo: os bancos, hotéis, serviços administrativos, judiciais são denominados produtos (KOTLER & AMSTRONG, 2003).

3.4 Venda

Para Futrell (2003, p. 4) “a venda é apenas um dos muitos ingredientes do marketing. No Contexto dos negócios, venda pessoal refere-se à comunicação pessoal e informações para persuadir um potencial cliente a comprar algo - um bem, um serviço, um idéia ou outra coisa – que satisfaça suas necessidades individuais”.

3.5 Armazenamento

Koch (2013, p. 04) cita que:

A armazenagem aparece como uma das funções que se agrega ao sistema logístico, pois na área de suprimento é necessário adotar um sistema de armazenagem racional de matérias-primas e insumos. No processo de produção, são gerados estoques de produtos em processo, e, na distribuição, a necessidade de armazenagem de produto acabado é, talvez, a mais complexa em termos logísticos, por exigir grande velocidade na operação e flexibilidade para atender às exigências e flutuações do mercado.

3.6 Transportes (modais)

. Segundo Paura (2012, p. 36) “existem vários tipos de transporte, os quais são chamados modais de transporte, são eles: Rodoviário, Hidroviário, Ferroviário, Dutoviário e Aéreo. Basicamente esses são os principais modais de transporte, comumente utilizados para transporte entre regiões diferentes”.

Toda e qualquer tipo de organização, por menos que seja, sabe que o transporte, na verdade, é uma importante atividade dentro da logística, também considerado uma atividade primária. Ele consiste basicamente na movimentação de mercadorias, não somente de uma região para outra, mas também dentro da empresa (PAURA, 2012)

O transporte sem sombra de dúvidas é fundamental para o funcionamento de qualquer empresa em qualquer parte de mundo. E mesmo que a empresa não use esse serviço de forma direta, ela o usa de forma indireta (PAURA, 2012)

3.7 Distribuição

O processo distributivo está assim dimensionado.

A distribuição física se preocupa principalmente com a movimentação de produtos para o cliente. Vale lembrar que não estamos nos referindo ao cliente final. Geralmente o cliente de uma fábrica não é o consumidor final do produto. Por exemplo, uma empresa de doces não vende seu produto diretamente a pessoa que irá consumir o doce. O produto é vendido a um revendedor (atacadista ou varejista). E só depois chega ao cliente final, isto é, aquele que realmente quer comprar para comer. (PAURA, 2012, p. 71)

3.8 Eficiência

Eficiência é um conceito mais limitado que diz respeito aos trabalhos internos da organização. A eficiência organizacional é o volume de recursos utilizados para produzir uma unidade de produto. Ela pode ser medida como a razão entre as entradas e as saídas. Se uma organização puder conseguir um determinado nível de produção com menos recursos que outra, diz-se que ela é mais eficiente (Daft, 1999, p. 39).

Um gerenciamento eficiente passa por todos os processos da logística que começa no recebimento das mercadorias até o consumidor final, sempre gerenciando de forma integrada com objetivo de agregar valor e satisfazer as necessidades do cliente (BERTAGLIA, 2016).

3.9 Eficácia

A eficácia é uma medida normativa do alcance dos resultados, enquanto eficiência é uma medida normativa da utilização dos recursos nesse processo. [...] A eficiência é uma relação entre custos e benefícios. Assim, a eficiência está voltada para a melhor maneira pela qual as coisas devem ser feitas ou executadas (métodos), a fim de que os recursos sejam aplicados da forma mais racional possível [...] (Chiavenato, 1994, p. 70).

3.10 Custo

Custo é o processo ordenado de usar os princípios da contabilidade geral para registrar os custos de operação de um negócio, de tal maneira que, com os dados da produção e das vendas, se torne possível à administração utilizar as contas para estabelecer os custos de produção e de distribuição, tanto por unidade, quanto pelo

total, para um, ou para todos os produtos fabricados, ou serviços prestados e os custos das outras diversas funções do negócio, com a finalidade de obter operação eficiente, econômica e lucrativa (SILVA JÚNIOR, 2000, p. 80).

Uma empresa, independente do setor que atua, realiza uma série de gastos vinculados à administração, vendas e produção de bens ou realização de serviços. Independente da classificação dos gastos é importante que as empresas tenham um controle e gerenciamento eficiente sobre eles, inclusive para correta discriminação dos custos. (SEBRAE/SP, 2011).

3.11 Planejamento

Planejar significa interpretar a missão organizacional e estabelecer os objetivos da organização, bem como os meios necessários para a realização desses objetivos com o máximo de eficácia e eficiência (Chiavenato, 2004, p. 209).

Um gerenciamento eficiente passa por todos os processos da logística que começa no recebimento das mercadorias até o consumidor final, sempre gerenciando de forma integrada com objetivo de agregar valor e satisfazer as necessidades do cliente (BERTAGLIA, 2016).

3.12 Planejamento logístico

O planejamento logístico eficiente é fundamental para que as empresas possam fazer da logística e do transporte de cargas o seu grande diferencial competitivo, otimizando as operações de armazenagem, distribuição e entrega de insumos e mercadorias e alcançando os melhores resultados possíveis junto a clientes, fornecedores e demais públicos estratégicos (LUCCA, 2017)

3.13 Estratégias de planejamento logístico

Muitas empresas de Logística de transportes como, por exemplo, a Rapidão Cometa, que é considerada pelo Jornal Mercantil como a empresa que possui o maior quantitativo de cargas e a segunda em faturamento, com a matriz que possui sede em Recife estão refazendo suas estratégias, visando nichos únicos de mercados. Em sua maioria estes nichos apresentam quantidade menores de custos

de mercado. Estes nichos muitas vezes apresentam volumes nos menores produtos movimentados, mas devido a rentabilidade que oferecem estes foram justificados. Nesse caso o nível de serviço prestado tende a ser elevado (EMÍLIO, 2001).

3.14 Processos

Para Cruz, (2002, p. 106) “Processo é a forma pela qual um conjunto de atividades cria, trabalha ou transforma insumos (entradas), agregando-lhes valor, com a finalidade de produzir bens ou serviços, com qualidade, para serem entregues a clientes (saídas), sejam eles internos ou externos”.

3.15 Processos Logísticos

Paura (2012, p. 63) cita que:

Processos logísticos são cada um dos diferentes processos que envolvem fluxo de materiais dentro de uma empresa. Por exemplo, quando você fala em escolher um fornecedor adequado ao seu negócio, está mencionando um processo; quando fala em estoque de matéria-prima também. Então, tudo que faz parte da cadeia logística pertence ao que chamamos de processos logísticos.

3.16 Concorrência

A concorrência é algo que acompanha o exercício da atividade mercantil desde seus primórdios. Trata-se de uma característica inerente à atividade empresarial, que tem o lucro como seu objetivo maior. Regularmente praticada, beneficia tanto o consumidor, que tende a adquirir produtos e serviços por preços mais baratos, como o empresário, que poderá maximizar a oferta de bens e serviços. (PIMENTEL, 2007, p. 58)

3.17 Competitividade

Segundo Bowersox e Closs (2001) o primeiro objetivo é atingir o mais alto nível de serviço pelo menor custo total possível com o intuito de oferecer sua quantidade logística focando na agilidade, flexibilidade, controle de operações e por

último no comprometimento de alcançar um nível de desempenho o mais próximo da perfeição possível.

3.18 Satisfação do mercado

Bowersox e Closs (2001, p. 23) acrescentam que a competência logística está relacionada com “a capacitação de uma empresa em fornecer ao cliente um serviço competitivamente superior ao menor custo possível”. Quando uma empresa decide diferenciar-se com base na competência logística, ela procura superar a concorrência em todos os aspectos. Para isso, a logística deve estar integrada com os objetivos básicos da empresa, formando uma estratégia central.

4 ATIVIDADES DO ESTÁGIO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Atividades do Estágio

O estágio foi realizado na empresa Transcruz durante os meses de janeiro a maio. Durante o período de estágio houve compartilhamento mútuo de conhecimento, uma vez que os coordenadores com sua equipe com um vasto conhecimento prático na área da logística pode equilibrar ao meu conhecimento teórico para um bem comum que é otimizar os processos e consequentemente reduzir custos, agregando valor ao serviço prestado pela empresa, elevando assim o nível de competitividade da organização e ao mesmo tempo em que o estagiário eleva seu grau de conhecimento a um patamar maior. Portanto ficou claro que tanto a empresa quanto o estagiário só ganharam com esse compartilhamento conhecimentos. Para buscar os resultados do trabalho, utilizou-se a metodologia da pesquisa do tipo qualitativa onde foi feita a coleta de dados através de uma entrevista.

4.2 Análise dos Resultados

O termo entrevista é construído a partir de duas palavras, entre e vista. Vista refere-se ao ato de ver, ter preocupação com algo. Entre indica a relação de lugar ou estado no espaço que separa duas pessoas ou coisas. Portanto, o termo entrevista refere-se ao ato de perceber realizado entre duas pessoas. (RICHARDSON, 1999)

A entrevista é uma das técnicas de coleta de dados considerada como sendo uma forma racional de conduta do pesquisador, previamente estabelecida, para dirigir com eficácia um conteúdo sistemático de conhecimentos, de maneira mais completa possível, com o mínimo de esforço de tempo. (ROSA; ARNOLDI, 2006)

Para uma melhor análise dos resultados foi feita uma entrevista com os gestores da Transcruz com o intuito de melhorar a forma com é gerenciada. As respostas foram coletadas através dos seguintes questionamentos:

1. Como você vê a questão da logística atualmente em sua empresa?

A logística é muito importante para as empresas uma vez que esta pode elevar a competitividade das organizações tornando um diferencial desde que os processos sejam feitos de forma eficiente, pois não importa o tamanho das empresas

se é pequeno, médio ou grande portes, todas as organizações precisam de um planejamento bem estruturado e assim conseguir se manter num mercado com uma concorrência gigantesca.

2. Você acha que a empresa desenvolveu nos últimos tempos algum processo para otimizar a logística?

O gestor informou que à medida que o tempo passa, o nível de importância só aumenta, pois é necessário um planejamento bem estruturado para conseguir se destacar no mercado atual com essa concorrência violenta.

3. O que foi feito para elevar o nível de satisfação do cliente em relação à logística?

Quando questionado novamente o gestor afirma que não investiu na logística devido ao período de recessão que este país vem sofrendo, mas que é compensado com a experiência de seus colaboradores para suprir essa limitação, uma vez que estes funcionários possuem uma e certa estabilidade, pois o mais novo tem 11 anos serviços prestados, ou seja, possui baixo índice de rotatividade e assim consequentemente eles fazem os processos rotineiros que são de maneira mecânica e dessa forma praticamente eliminar os erros.

Para melhorar a logística da empresa foi necessário equipar os veículos da com GPS, com o objetivo de otimizar o tempo de entrega para satisfazer o cliente e também diminuir os custos com por exemplo a gasolina, além de fazer reuniões mensais para realizar treinamentos para capacitar os motoristas e ajudantes na questão de atendimento ao consumidor, pois são eles que farão um último contato com o cliente e se esse processo não ocorrer de forma correta todos os outros serão anulados e como consequência a empresa perderá a credibilidade com o consumidor final.

4. o que você faz para reduzir os custos operacionais da empresa com base na logística?

Atualmente há uma competitividade gigantesca, pois existem diversas empresas almejando um diferencial para estar à frente, ou seja, se destacar entre todas as outras e assim conquistar a maior fatia dos clientes, para alcançar tal meta ousada veem como potencial diferencial para se sobrepôr às outras, uma vez utilizada de forma eficiente as chances de chegar ao topo onde está localizado seus objetivos são enormes. Portanto a logística é o caminho para elevar o nível de competitividade, quem conseguir através da logística roteirizar com maior eficiência pode chegar no

topo e deixará para trás a concorrência, assim comentou um dos coordenadores de logística da empresa prestadora de serviços.

5. Justifique a frase “erre por excesso mas, não erre pela falta”.

É imprescindível fazer a entrega no prazo, nós informamos o prazo com um dia a mais para não trabalhar “correndo”, assim, se por acaso atrasar nós montamos uma operação “correndo” para minimizar o tempo de atraso com isso evitar uma insatisfação Maior do nosso cliente. Portanto na logística é muito importante você não errar, mas se for pra errar nós eraremos por excesso, não por falta!

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O resultado do estudo torna clara a importância de um planejamento logístico para as empresas, para isso foi feito o estudo em uma empresa prestadora de serviços focando em identificar se os processos estão sendo feitos de forma eficiente, e, se não, buscar corrigir para aumentar a competitividade desta empresa para que esta possa se destacar entre sua concorrência uma vez que possui vários concorrentes em um estado pequeno e demanda muito diversificada.

Este estudo foi muito produtivo, pois houve uma troca de conhecimentos como; o conhecimento científico compartilhando ideias com o conhecimento cotidiano com uma experiência de 22 anos nesta área da logística, ou seja, tudo que o empregador precisa como consequência os resultados apareceram em um curto prazo transparecendo a eficiência e eficácia e assim elevar o nível de competitividade cada vez mais desta prestadora de serviços.

Nesse período de estágio trabalhando ao lado dos coordenadores foi observado alguns pontos positivos e negativos onde os principais são; baixa rotatividade uma vez que quanto maior a experiência maior será a redução de custo, pois o colaborador estará repetindo os processos várias vezes como rotina diária. O ponto em que a empresa precisa melhorar e utilizar mais a tecnologia para ajudá-lo em seus processos diários elevando assim a qualidade de seu trabalho e ajudando a empresa a reduzir mais ainda seus custos.

A metodologia utilizada para o desenvolvimento desta pesquisa foi a realização de entrevistas pessoais com o intuito de conseguir o máximo de informações possíveis para tomar as melhores decisões.

REFERÊNCIAS

ARMSTRONG, Gary, KOTLER, Philip. **Princípios de marketing**. 9 ed São Paulo, Editora Afiliada, 2003

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE MOVIMENTAÇÃO E LOGÍSTICA. **Conceito do Operador Logístico**. 1999. Disponível em: <<http://www.abml.org.br/website/downloads/conceitoDoOperadorLogistico.pdf>>. Acesso em abr/2019.

BALLOU, Ronald H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos: planejamento, organização e logística empresarial**. 4ª ed. Porto Alegre: Bookmann, 2001.

BALLOU, Ronald H. **Logística empresarial: transportes, administração de materiais, distribuição física**. São Paulo: Atlas, 2007

BERTAGLIA, Paulo Roberto. **Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos**. São Paulo. Saraiva, 2016.

BOWERSOX, Donald J.; CLOSS, David J. **Logística empresarial: o processo de integração da cadeia de suprimento**. São Paulo: Atlas, 2001.

CHIAVENATO, Idalberto, **Administração nos Novos Tempos**, São Paulo: Campus, 2004.

_____, Idalberto, **Recursos humanos nas empresa: Pessoas, Organizações e sistemas**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 1994. P. 67-76.

CHRISTOPHER, Martin. **Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos: estratégias para a redução de custos e melhoria dos serviços**. São Paulo: Pioneira, 1997.

CRUZ, Tadeu. **Sistemas, organizações e Métodos: estudo integrado das novas tecnologias de informação**. 3º ed. São Paulo: Atlas. 2002

DALF, Richard L. **Teoria e Projetos das Organizações**. 6.ed. Rio de janeiro: LTC, 1999.

EMILIO, P. **Gazeta mercantil**, São Paulo, p. C-2, 23 agosto, 2001.

GIL, Antônio C.. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. Sao Paulo: Atlas, 1994.

HEIKKILÄ, Jussi. From supply to demand chain management: efficiency and customer satisfaction. *journal of operations management*. V. 20, pp. 747-767, 2002.

LUCCA. Disponível em: <<http://www.patrus.com.br/blogpatrus/?p=270> - 2017. Acessado em 14 de maio de 2019.

MAXIMIANO, Antonio C. A. **Introdução à administração**. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2007.

KOCH, A. **Logística de armazenagem, distribuição e gestão de estoques**. Disponível em: < http://artigos.netsaber.com.br/resumo_artigo_9599/artigo_sobre_logistica_de_armazenagem,_distribui%C3%87%C3%83o_e_gest%C3%83o_de_estoques > Acesso em 17. Marc. 2019.

ROBERT K.. Estudo de caso: **planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

PATAH, R. Disponível em <<https://www.google.com/amp/s/mindminers.com/pesquisas/como-definir-amostragem-de-pesquisa/amp> – 2017. Acesso em: 26 de novembro de 2018.

<<https://www.google.com/amp/s/mindminers.com/pesquisas/como-definir-amostragem-de-pesquisa/amp> – 2017. Acesso em: 26 de novembro de 2018.

PAURA, Glávio Leal. **Fundamentos de logística**. Rede e-Tec Brasil. Instituto Federal Curitiba-PR, 2012.

PIMENTEL, Carlos Barbosa. **Direito Comercial: Teoria e Questões**. 7 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007. P 58.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999. 327p.

ROSA, Maria Virgínia de Figueiredo Pereira do Couto; ARNOLDI, Marlene Aparecida Gonzalez Colombo. **A entrevista na pesquisa qualitativa: mecanismos para a validação dos resultados**. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2006. 112 p

SEBRAE-SP (SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS – SÃO PAULO). A gestão dos custos nas MPes paulistas: um estudo exploratório. Sebrae, São Paulo, 2002. Disponível em: < http://www.sebraesp.com.br/arquivos_site/biblioteca/EstudosPesquisas/estudos_tematicos/gestao_custos_mpes.pdf >. Acesso em 13 de out. 2014.

SILVA JÚNIOR, José Barbosa da (coord.). **Custos: Ferramentas de gestão. Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo**. São Paulo: Atlas, 2000. (Coleção Seminários CRC-SP/IBRACON).

SAVIO, Domingos. Comentários disponível em <<http://www.www.ebah.com.br/content/ABAAAA7RwAl/a-importancia-logistica#>. Martin Christopher, **Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos: estratégias para a redução de custos e melhoria dos serviços**. São Paulo. Pioneira, 1997.

APÊNDICES

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE POR CITAÇÕES

Declaro, para todos os fins de direito, que assumo total responsabilidade pelo aporte ideológico e conteúdo, conferido ao presente trabalho, isentando a Faculdade Amadeus - FAMA/SE, a Coordenação do Curso de Administração e de Estágio em Administração e o Orientador do Relatório de Estágio em Administração, de toda e qualquer responsabilidade acerca de possíveis cópias de trabalhos técnicos, apresentados no meu Relatório de Estágio. Sendo este de minha autoria, estou ciente, tanto das sanções que poderão ser aplicadas, pela FAMA, de acordo com a Lei 9610/98 de 19/02/98 e Lei 10.695/03(direitos autorais), como também, as administrativas pela Coordenação do Curso.

Aracaju - SE, 17 de Maio de 2019.

Silvio Pereira Santos

SILVIO PEREIRA SANTOS

Curso de Administração FAMA – Matrícula: 1031150023

DECLARAÇÃO

Eu, Gislene Pereira Santos, declaro para os devidos fins, junto à Faculdade Amadeus que fiz a revisão segundo as normas ortográficas vigentes, do Relatório de Estágio intitulado Praticando a leitura como diferencial de gestão elaborado pelo(a) graduando(a) Silvia Pereira Santos à luz da linguística funcional.

Aracaju (SE), 28 de Maio de 2019.

Gislene Pereira Santos, 22268570

Fulano(a) de Tal
RG ou RG Profissional