

FACER – Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba

**QUALIDADE NO GERENCIAMENTO DA LOGÍSTICA:
IMPACTO NA SATISFAÇÃO DO CLIENTE**

Elisangela da Silva Melo

Rubiataba - GO
Julho/2003

Elisangela da Silva Melo



QUALIDADE NO GERENCIAMENTO DA LOGÍSTICA: IMPACTO NA SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Trabalho para conclusão de Curso apresentado a Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba – FACER, como exigência para obtenção título de bacharel em Administração com Habilitação em Administração Rural, sob a orientação do Professor (a): Marco Antônio de Carvalho.

Rubiataba
Julho/2003

26476
SACER

Tombo n°	8413
Classif.	A-638.2
Ex.	1 ELISANGELA MELO
	2003
Origem	d
Data	09.03.04

Adm. emp.
Logística
Satisf. do cliente

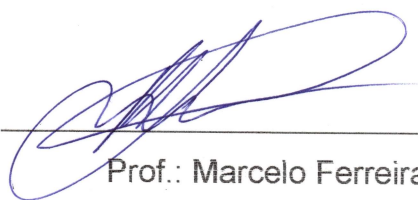
Elisangela da Silva Melo

**QUALIDADE NO GERENCIAMENTO DA LOGÍSTICA:
IMPACTO NA SATISFAÇÃO DO CLIENTE**

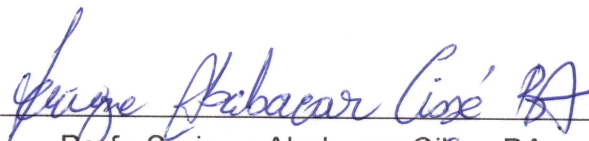
Trabalho defendido e aprovado em 31 de julho de 2003, pela Banca examinadora constituída pelos professores:



Prof. : Marco Antônio de Carvalho



Prof.: Marcelo Ferreira Tete



Prof.: Serigne Ababacar Cissé BA

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho primeiramente a Deus que me concedeu o dom da vida, também aos meus pais que me incentivam para caminhar rumo a um futuro melhor, e ao prof. Marco Antônio de Carvalho que tem contribuído para o aprimoramento dos meus conhecimentos.

Elisangela

AGRADECIMENTOS

"Nada de valor é aprendido a não ser
por iniciativa própria"
"Autor desconhecido"

Agradeço primeiramente a Deus, por me dar forças e o maravilhoso dom de aprender para que assim pudesse realizar este trabalho.

À minha família, amigos que me encorajaram para que chegasse ao meu objetivo e assim tornando-me cada vês mais forte a cada dia.

Finalmente agradeço aos professores que me deram acompanhamento durante todo o percurso realizado, em especial a meu orientador Marco Antônio de Carvalho que sempre serviu de referencial no meu crescimento durante o curso.

SUMÁRIO

Introdução	1
Quadro teórico	3
Metodologia	4
Resultados e discussão	5
Considerações finais	8
Sugestões	9
Bibliografia	10
Anexos	11
Dados da autora	16

INTRODUÇÃO

"Faça tudo bem feito, sempre.
Cedo ou tarde vai dar certo"

Linck S/A

Sendo a logística a arte de transportar ou abastecer bens e/ou serviços corretos, no lugar certo, no tempo certo e na condição desejada, que a intenção desse projeto é que o departamento de logística, ou seja, setor responsável pela administração de materiais e distribuição física das mercadorias até o cliente, alcance a qualidade total, refletindo assim maior índice de credibilidade e satisfação dos clientes para com a empresa siderúrgica, Cifensa, porque suas exigências serão atendidas com qualidade e precisão que os serralheiros, principais clientes, tanto almejam.

Em meio a tanta competitividade no mercado é necessária melhorias na eficácia dos transportes, porque os clientes compram alegando urgência e os fornecedores para não deixar de atender às necessidades do cliente fazem o compromisso de entregar, mas não cumprem, causando assim um alto nível de insatisfação dos clientes, além de ficarem muito tempo ociosos, porque falta insumos galvanizados e/ou metálicos, muitas vezes, é necessário parar com a produção de estruturas, portões, vitroux e outros.

Para facilitar o relacionamento entre o cliente e o fornecedor, contribuindo para métodos modernos e eficazes de se alcançar um alto nível de satisfação, tanto para o cliente como para a empresa que fornece a matéria-prima é que, o departamento logístico vem sendo estimulado a mudanças administrativas e desenvolvimento tecnológicos. As empresas siderúrgicas necessitam de equipamentos altamente atualizados tecnologicamente, onde auxiliam com mais agilidade os funcionários. Além disso, é importante que as mesmas sejam gerenciadas por profissionais capacitados para que assim possam fazer um excelente trabalho onde todos os clientes sejam atendidos com precisão e com mercadorias de boa qualidade, aumentando a credibilidade da empresa e diminuindo o custo operacional.

Primordialmente, é necessária a qualidade total no departamento logístico da Cifensa afim de que sejam reduzidos os atrasos das entregas e os custos operacionais para atender os clientes. Foram feitas pesquisas exploratórias com clientes, avaliação das atividades desenvolvidas pelo setor logístico e pesquisa com funcionários onde se foi concluído que a partir do momento que houver conscientização, dedicação e execução de programas motivacionais para os funcionários alcançarem a qualidade total na realização de suas tarefas e também em todas as atividades que são interagidas no setor logístico, que é desde o setor de compras até o setor de transporte alcançarão a qualidade total não só neste departamento, mas em toda a empresa.

QUADRO TEÓRICO

Ballou analisa que o serviço logístico tem que ter uma administração adequada para as funções principais do departamento, para que se possa assim atender os clientes com serviços de qualidade. Ronald H., dá ênfase a forma de como as atividades de suprimento e distribuição tem sido reconhecido pela alta administração: que tem até integrado-se no organograma das empresas ao lado de marketing e produção. (Ballou: 1993).

Dias Fala de como o departamento de controle de materiais deve estar interagido com a logística e como se proceder para realização de projetos administrativos que visa melhorias para esses departamentos entre si. (Dias: 1993).

Magee Conceitua a logística como "arte de administrar o fluxo de materiais e produtos, da fonte para o usuário". A logística tem grande importância econômica e administrativa que influenciam nos processos de planejamento e eficácia da empresa como um todo, trazendo assim a necessidade de melhorias no processo de transportes e controle de materiais para distribuição (Magee: 1977).

Paladini nos mostra como é importante os programas de qualidade que cada vez mais está sendo implantado nas empresas que estão buscando a melhoria contínua para que se tenha a total satisfação de seus clientes. (Paladini: 1997).

Paladini inclui a qualidade na relação das missões que as organizações se propõem, pois as missões devem estar sempre relacionadas com a qualidade do ambiente com o qual a organização interage porque a qualidade é o elemento que basicamente garante a sobrevivência da empresa. (Paladini: 1997)

METODOLOGIA

Este projeto se desenvolveu através do estudo de caso com análise descritiva do que foi realizado diariamente no setor logístico da empresa Cifensa Ltda; situada no município de Ceres, onde no 1.º momento será feito um diagnóstico da situação-problema de 1.º a 30 de Novembro de 2002, apresentados em relatórios semanais ao professor orientador Marco Antônio de Carvalho. Após conclusão deste momento será feita a defesa que aprovada me deixará apta a realizar, de 1.º a 20 de Julho de 2003, uma avaliação através de pesquisas exploratórias, utilizando questionários fechados onde os 16 funcionários do departamento de logística e 50 clientes de regiões diferentes responderão sobre como está sendo prestado o serviço e com que qualidade os insumos galvanizados e/ou metálicos são entregues. Enfim, foram apurados os resultados através de pontuação (0 a 10) onde tanto os clientes como os funcionários tem conhecimento de que é necessário executar as tarefas com precisão e qualidade, trazendo assim a credibilidade e satisfação de todos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

De acordo com o dicionário Aurélio, logística vem do francês "logistique" e tem como uma de suas definições:

1 – Parte da arte da guerra que trata do planejamento e da realização de: Projeto e desenvolvimento, obtenção, armazenamento, transporte, distribuição, reparação, manutenção e evacuação de material (para fins operativos ou administrativos);

Logística para Magee (1997) é de origem francesa; do velho loger: "alojar", era um termo militar que significava a arte de transportar, abastecer e alojar as tropas. Tomou, depois, um significado mais amplo, tanto para uso militar como industrial: a arte de administrar o fluxo de materiais e produtos, da fonte para o usuário.

Em termos atuais podemos dizer em poucas linhas que logística é arte da preparação da produção que cuida:

- 1 – Do planejamento dos materiais
- 2 – Da obtenção de materiais
- 3 – Do planejamento da linha de produção
- 4 – Da alimentação das linhas de produção
- 5 – Da distribuição dos produtos finais

Após o "boom" desenvolvimento e melhorias do processo produtivo e da qualidade, as atenções se voltaram para este segmento como sendo uma das áreas restantes que poderiam reduzir custos, aumentar produtividade, e, principalmente, trazer melhor atendimento aos clientes.

A logística tem sido foco de atenções, de cursos e sua grande amplitude tem despertado interesse em muitos estudiosos.

Novos processos, novos estudos e testes têm criado novas ferramentas de trabalho, que colaboram ainda mais para o amadurecimento do reconhecimento da logística como aumento no pacote de valor oferecido ao cliente.

O objetivo de mostrar com clareza como é importante alcançar a qualidade total que tem uma íntima relação com a missão das organizações e principalmente

no gerenciamento da logística, que segundo Heskett et al. (1989) Ovie e Glaskowsky (1989) "é o gerenciamento de todas as atividades as quais facilitam o movimento e a coordenação de suprimentos e demandas na criação do tempo e lugar útil para as mercadorias"; e também em meio a tanta competitividade no mercado que se é necessário propor melhorias na eficácia dos transportes.

Verificando a necessidade de melhorias neste setor, que diariamente foi acompanhada a execução do processo de entrega da mercadoria, ou seja, insumos galvanizados e/ou metálicos desde sua compra, chegada na Cifensa, seu armazenamento, a emissão do pedido pelo cliente ao vendedor, seu carregamento e entrega ao consumidor final, o serralheiro.

Para se efetuar o transporte dos produtos metálicos e/ou galvanizados o setor logístico recebe uma via do pedido emitido pelo vendedor, imediatamente organiza a equipe que separa os materiais por cliente e por cidade na ordem de entrega e logo em seguida juntamente com a inspeção do motorista são colocadas todas as mercadorias, de forma organizada para que elas não percam a qualidade que todo cliente exige, no caminhão, que por sua vez está abastecido e passado pela revisão mecânica.

Enquanto no departamento logístico todo o trabalho de carregamento é executado com interação e precisão, os demais setores como os de vendas e o fiscal, muitas vezes, não são eficazes na realização de suas tarefas causando assim atrasos na saída das entregas, principalmente em outras regiões, que são agrupadas em rotas.

As entregas locais tendem a não ser tão ágeis quanto as de rotas, pois se viabiliza o custo de se fazer apenas uma entrega de cada vez pois se é necessário no mínimo três entregas no valor mínimo de R\$ 100,00 para que se possa ter retorno para suprir os custos operacionais.

Neste caso, o mais viável seria a terceirização do serviço de entrega local, onde faria contrato de prestação de serviços com um carroceiro ou moto boy que facilitaria a entrega de poucas mercadorias com menos tempo que é feita, trazendo assim a satisfação daquele cliente que consome pouco mas que contribui muito com o marketing boca-a-boca porque estando satisfeito o cliente

transmitirá bons conceitos da Cifensa às demais pessoas que estão em contato com ele e precisando de produtos galvanizados e/ou metálicos.

Para se alcançar a qualidade total na Cifensa principalmente no departamento em pauta, o logístico precisa-se de interação entre toda a empresa e a implantação de programas e políticas administrativas que coloquem em prática a execução das tarefas com agilidade e segurança trazendo para a empresa credibilidade e satisfação de quem é mais importante, ou seja, o cliente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao término do estágio e dos resultados apurados através de correção feita por mim e pelo chefe de carregamento dos questionários aplicados, onde 75% dos mesmos, se confirmam a necessidade de programas motivacionais que tenham como objetivo final a qualidade total, pois tanto os clientes como os funcionários tem conhecimento de que é necessário programas e políticas administrativas que coloquem em prática o que todos almejam, que é ter produtos de boa qualidade, excelente atendimento, precisão e pontualidade nas entregas.

Para que a Cifensa tenha melhores resultados na prestação de serviço logístico pode-se considerar que a informatização entre os setores integralizados em rede intranet a este, é de suma importância, porque viabilizaria a comunicação dentro da empresa, dando maior ênfase e especial atendimento ao cliente. Em primeira instância o vendedor teria acesso constante ao estoque da empresa, que evitaria de efetuar vendas sem a existência do material para entrega. Em segundo momento verificaria a escala de caminhão e motorista disponível para fazer as entregas na data e hora exigida; não causando assim transtornos para os clientes e nem para a empresa.

Mediante a pesquisas sobre a implantação de programas de qualidade total, que para Paladini (1997) "são projetos de treinamentos que buscam conferir competência à mão-de-obra para produzir qualidade pelo repasse de informações de Alta administração;" que a Cifensa está com a estrutura de ser a primeira empresa siderúrgica da região a ter excelência e qualidade total no atendimento logístico, pois na visão analítica falta interação dos setores, porque cada setor executa individualmente sua tarefa causando atrasos que são refletidos nas entregas da mercadoria ao consumidor final.

SUGESTÕES

- Necessidade de programas motivacionais com o objetivo de alcançar a qualidade total;
- Maior participação do administrativo com programas e políticas para melhorar o atendimento do setor;
- Contratação de profissionais qualificados e com grande embasamento teórico no setor em pauta;
- Informatizar e interagir a comunicação dos demais setores ligados ao logístico;
- Implantação de programas que visam a excelência no atendimento ao cliente.

BIBLIOGRAFIA

BALLOU, Ronald H. Logística empresarial: transportes, administração de materiais e distribuição física; tradução Hugo T.Y Yoshizaki. São Paulo: Atlas, 1993, p. 17-38.

BRAGA, Paulo Ricardo. Artigo. Automotive Business -
www.automotivebusiness.com.br

DIAS, Marcos Aurélio P. Administração de Materiais: uma abordagem logística. 4.^a Ed. São Paulo: Atlas, 1993, p. 319-391.

MAGEE, Jonh F. Logística industrial análise e administração dos sistemas de suprimentos e distribuição. São Paulo: Livraria Pioneira, 1977, p.362.

Matt Cooper; Estabelecendo Buffers e Níveis de kanban em um Sistema de "Puxada" de alto volume.; December 1995, Volume 5, Number 12 - Tradução feita por Solange Juvella

PALADINI, Edson Pacheco. Qualidade total na prática: implantação e avaliação de sistemas de qualidade total. 2.^a Ed. São Paulo: Atlas, 1997, p. 53-66.

PRAHALAD, C. K.; HAMEL, Gary. The core competence of the corporation. Harvard Business review, May/June 1990, p. 79-91
HUMPHREY, John. O impacto das técnicas japonesas de administração sobre o trabalho industrial no Brasil.

REZENDE, Wilson. Terceirização: A integração acabou? – Revista de Administração de empresas, Dez/97, São Paulo, v.37, n.4, p 6-15

ANEXOS

AVALIAÇÃO DO DEPARTAMENTO LOGÍSTICO

1 – Como é, na sua opinião o atendimento do setor em que você trabalha?

- ótimo
- bom
- regular

2 – Você considera os atrasos das entregas efetuadas pela Cifensa:

- raros
- constantes

3 – Você se considera responsável pela satisfação dos clientes da Cifensa?

- sim
- não

4 – Como é o desempenho das atividades desenvolvidas em equipe?

- ótimo
- bom
- regular

5 – E o seu desempenho individual?

- ótimo
- bom
- regular

6 – Como é o relacionamento do chefe de equipe com os demais subordinados?

- ótimo
- bom
- regular

7 – Existe motivação da administração da Cifensa para que o departamento tenha ótimo desempenho nas suas atividades?

() sim

() não

8 – A comunicação interna da empresa é eficaz e precisa, proporcionando assim agilidade na prestação de serviço da empresa?

() sim

() não

AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO LOGÍSTICO

1 – Qual o seu nível de satisfação das entregas da Cifensa?

- ótimo
- bom
- regular

2 – Como é o atendimento do departamento logístico, através do motorista?

- ótimo
- bom
- regular

3 – Você está satisfeito com a periodicidade das entregas de mercadorias, feita pelo Cifensa em sua região?

- sim
- não

4 – Em caso negativo, qual a periodicidade que você desejaria que a Cifensa entregasse insumos galvanizados e/ou metálicos em sua cidade?

- uma vez por semana
- duas vezes por semana
- quinzenalmente

5 – Sua mercadoria galvanizada e/ou metálica chega até você, cliente, na quantidade e qualidade desejada?

- sim
- não

6 – Existe pontualidade nas entregas feitas pela Cifensa?

- sim
- não

7 – Qual a média de atraso nas entregas da Cifensa?

- 1 e 3 dias
- 4 a 6 dias
- acima de 7 dias

8 – No caso de haver devolução de mercadorias devido a defeito causado pelo transporte, como você é atendido pela empresa (Cifensa)?

- ótimo
- bom
- regular