



LOGÍSTICA EMPRESARIAL: ATIVIDADES PRIMÁRIAS E DE APOIO A LOGÍSTICA EM EMPRESA DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO ELÉTRICA

Autoras: Monica Rodrigues LEALDINI, Andreia L. R. SCHARMACH

Identificação autores: Aluna voluntária Curso Superior de Tecnologia em Logística; Orientadora

Avaliação na modalidade: Pesquisa

Nível: Superior

Área do conhecimento: Ciências Sociais Aplicadas/Logística

Palavras-chave: atividades, serviços, logística

Introdução

As atividades logísticas podem ser fatores determinantes na organização de numa empresa. Tê-las organizadas significa melhores índices de níveis de serviço, melhoria nos processos produtivos, clareza na identificação de possíveis problemas assim como nas tomadas de decisões e conseqüentemente na redução de custos. Elas são essenciais para qualquer ramo empresarial, especialmente para as empresas prestadoras de serviços, que necessitam de procedimentos bem delineados para poderem cumprir com seus compromissos de forma a oferecer um bom nível do serviço ao cliente.

Segundo Ballou (1993, p. 24, 26), as atividades da logística são divididas em dois grupos: As primárias: Transporte, Manutenção de Estoques e Processamento de Pedidos; e, as de apoio classificadas em: Armazenagem, Manuseio de Materiais, Embalagem de Proteção, Obtenção, Programação e Controle de Produção (PCP) e Manutenção da Informação.

Tendo esse contexto como base, buscou-se neste estudo Identificar procedimentos de uma empresa de prestação de serviços de manutenção elétrica, que podem ser organizadas concernentes às atividades primárias e de apoio da logística.

Material e Métodos

A pesquisa é um estudo de caso, com abordagem qualitativa e classificação descritiva. Para coleta dos dados foi realizada entrevista com utilização de roteiro estruturado com questões relacionadas as atividades primárias e de apoio da logística com o gerente (proprietário), além da coleta de dados pela técnica de observação participante e sistemática, com a verificação de documentos e acompanhamentos de trabalhos executados.

Resultados

Quadro 1: Resultados da entrevista e da observação.

Atividades da Logística	Lacunas de Gestão Encontradas
Transportes	Falta de nomeação de uma pessoa responsável pelo setor; Falta de controle e gerenciamento da frota.
Manutenção de Estoques	Falta de nomeação de um responsável pelo setor; Falta de controle e gerenciamento de estoques
Processamento de Pedidos	Verificação de insumos antes de iniciar o serviço; Necessidade de implantação e abertura da OS (Ordem de Serviço) ao envolvidos no processo; Não há informações claras: execução dos serviços e entre as áreas.
Armazenagem	Falta de designação de um responsável pelo setor; Falta de controle e organização do material que está armazenado.



Embalagem de Proteção	Adequar e rotular as embalagens conforme tipo de material.
Obtenção/ Compras	Falta de centralização e comunicação com o Processo de Pedidos; Formalização por documento para o pedido de compras; Prospectar/cadastrar fornecedores e estreitar laços com os atuais.
PCP/ Serviços	Falta delimitar a responsabilidade pela distribuição e checagem dos serviços; Não há check-list para separação dos insumos a serem usados; Ausência de OS (Ordem de Serviço) para acompanhamento e gestão dos serviços; Excesso de líderes e falta de clareza nas informações.
Manutenção da Informação	Falta de entendimento entre líderes e proprietário; Falta de definição dos responsáveis por tomadas de decisão; Comunicação ruidosa de líderes e liderados; Ausência de reuniões que permitam a integração e entendimento da equipe quanto a empresa, seu funcionamento e serviços a serem executados.

Fonte: A autora, (2021)

Pelas teorias estudadas e resultados, aponta-se no quadro 2 sugestões de melhorias.

Quadro 2: Sugestões de melhorias

Atividade	Sugestão de Melhoria
Transporte	Estabelecer responsável e criar ferramentas de gestão.
Manutenção de Estoques	Estabelecer responsável e criar controles de gestão.
Processamento de Pedidos	Ressignificar a utilização da OS (Ordem de Serviço) para entrada e execução dos serviços.
Armazenagem	Estabelecer responsável, evidenciar localização de materiais e estabelecer controles de entradas e saídas.
Embalagem de Proteção	Adequação de uso.
Obtenção/ Compras	Formalizar processo de compras e atualizar fornecedores.
PCP/ Serviços	Formalizar processo estabelecer responsável pela organização de pessoas e insumos.
Manutenção da Informação	Conscientizar o funcionamento da empresa por um organograma para melhorar a comunicação.

Fonte: A autora (2021).

Conclusão

Foi possível identificar as atividades da logística presentes em todas as operações da empresa, apesar de não conscientes pelos membros, assim como diversas lacunas no processo de gestão, que se considerados podem servir de diretrizes para a gestão da empresa, conforme sugestões e ferramentas para melhorias apresentadas. Na atividades de movimentação interna não foram encontradas lacunas na gestão. Alguns fatores, como a mudança cultural, treinamento e conscientização dos colaboradores quanto ao funcionamento da empresa e dos serviços, serão fundamentais para que as atividades primárias e de apoio a logística sejam utilizadas como diretrizes de gestão.

Referências

BALLOU, Ronald H. **Logística Empresarial: Transporte, Administração de Materiais e Distribuição Física**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 1993.