

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO
TOCANTINS - *CAMPUS* PORTO NACIONAL
CURSO DE GRADUAÇÃO DE TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA**

MARIA DO BONFIM RIBEIRO FERNANDES

**A LOGÍSTICA DE PROCESSAMENTO DE PEDIDOS EM UMA EMPRESA DO
AGRONEGÓCIO DA CIDADE DE PORTO NACIONAL - TOCANTINS**

**PORTO NACIONAL - TO
2018**

MARIA DO BONFIM RIBEIRO FERNANDES

**A LOGÍSTICA DE PROCESSAMENTO DE PEDIDOS DE UMA EMPRESA DO
AGRONEGÓCIO NA CIDADE DE PORTO NACIONAL - TOCANTINS**

Trabalho apresentado à coordenação do curso de tecnologia em logística, do Instituto Federal do Tocantins – *campus* Porto nacional como requisito de avaliação para obtenção do grau de tecnóloga em logística.

Orientador: Professor Me. Teomar Manduca
Aires Leal

**PORTO NACIONAL - TO
2018**

MARIA DO BONFIM RIBEIRO FERNANDES

**A LOGÍSTICA DE PROCESSAMENTO DE PEDIDOS EM UMA EMPRESA DO
AGRONEGÓCIO NA CIDADE DE PORTO NACIONAL - TOCANTINS**

Trabalho apresentado à coordenação do curso de tecnologia em logística, do Instituto Federal do Tocantins – *campus* Porto Nacional como requisito de avaliação para obtenção do grau de tecnóloga em logística.

Aprovada em: __/__/__

Me. Teomar Manduca Aires Leal (Orientador)

Me. Edilson Leite de Sousa (Membro de Banca)

Esp. Igor Barbosa Melo (Membro de Banca)

AGRADECIMENTOS

A Deus por ter me dado força e saúde para chegar até aqui. Ao meu esposo e minhas filhas por toda a dedicação e paciência para que eu pudesse ter uma jornada mais fácil durante esses anos. Agradeço aos meus professores pelo incentivo, em especial, ao meu orientador por ter me acompanhado na construção desta monografia e a todos que direta ou indiretamente me deram uma palavra de consolo nos momentos em que pensei em desistir de tudo.

RESUMO

Este estudo se desdobrou a analisar o processamento de pedidos sob a perspectiva de uma atividade primária da logística de uma empresa do ramo do agronegócio da cidade de Porto Nacional - Tocantins. Os métodos de pesquisa adotados foram: abordagem qualitativa, pesquisa bibliográfica e de campo, entrevista realizada com o gestor da empresa e análise qualitativa. Os dados retratam que esta atividade é de suma importância para atingir um nível de serviço satisfatório, pois por meio dela é possível viabilizar maiores ganhos financeiros. É possível perceber ainda que o mapeamento dos processos dessa atividade se deu da seguinte forma: preparação do pedido, transmissão do pedido, entrada do pedido, atendimento do pedido e relatório da situação. O estudo identificou também que, na empresa, não há pontos que convergem para as práticas que devem ser adotadas e os pontos que são entraves dessa atividade, tendo em vista que o processamento de pedidos é adequado e sem falhas. Entretanto, conclui-se que o processamento de pedidos, ainda que seja uma atividade primária da logística responsável por baixos custos, é de suma importância para que os processos logísticos internos da empresa ocorram, pois esta disponibiliza o produto tal qual foi solicitado. É necessário ainda reciprocidade das atividades primárias e secundárias.

Palavras chave: Logística. Processamento de pedidos. Agronegócio

ABSTRACT

This study was developed to analyze the processing of orders from the perspective of a primary logistics activity of an agribusiness company in the city of Porto Nacional - Tocantins. The research methods adopted were: qualitative approach, bibliographical and field research, interview with the company manager and content analysis. The data show that this activity is of paramount importance in order to reach a satisfactory level of service, since through it it is possible to make possible greater financial gains. It is possible to notice that the mapping of the processes of this activity took place as follows: preparation of the request, transmission of the request, entry of the request, fulfillment of the request and report of the situation. The study also identified that in the company, there are no points that converge to the practices that should be adopted and the points that are obstacles of this activity, considering that the order processing is adequate and without failures. However, it is concluded that the processing of orders, even if it is a primary activity of the logistics responsible for low costs, is of paramount importance for the internal logistics processes of the company to occur, since this makes the product available as requested. It is necessary reciprocity of primary and secondary activities.

Keywords: Logistics. Order processing. Agribusiness.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	8
2. REVISÃO DE LITERATURA	11
2.1 Logística	11
2.1.1 <i>Contextos e aplicações</i>	11
2.1.2 <i>As atividades primárias da logística</i>	12
2.1.3 <i>As atividades secundárias da logística</i>	14
2.3 Distribuição física	14
2.3.1 <i>Logística de distribuição</i>	14
2.4 A atividade logística de armazenagem	16
2.4.1 <i>Conceitos, importância e funções</i>	16
2.5 Processamento de pedidos	18
2.5.1 <i>Ciclo de pedido</i>	18
2.5.2 <i>Etapas do processamento de pedidos</i>	20
2.6 Separação de pedidos	23
2.6.1 <i>Conceitos de separação de pedidos</i>	23
2.7 Tecnologias de informação e comunicação	24
2.7.1 <i>Sistemas de informações no processamento de pedidos</i>	24
2.8 Agronegócio	25
2.8.1 <i>Contextos do agronegócio</i>	25
3. METODOLOGIA	27
4. RESULTADOS E DISCUSSÕES	28
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
REFERÊNCIAS	35
APÊNDICE A – Entrevista - Gestor	39

1. INTRODUÇÃO

O agronegócio pode ser visto como uma atividade comercial e industrial que envolve a cadeia produtiva agrícola e/ou pecuária. Neste campo a logística pode ser considerada para coordenar e melhor planejar as atividades desta cadeia. Entende-se assim, que compreende os negócios relacionados à agricultura e pecuária, que incluem insumos, produção, distribuição e o cliente final.

A cada ano o agronegócio brasileiro se supera, hoje se destaca na maioria das regiões do país como principal atividade geradora de emprego e provedora de renda. Impulsionada pelo dinamismo e o apoio do Estado, através de ação coordenadora e mediadora, promotora de investimentos em infraestrutura e na formulação de estratégias e políticas públicas que traduzem a consciência da sua importância para o bem-estar da coletividade e das finanças nacionais, bem como sua relação com os outros setores, de destaque na economia nacional (OLIVEIRA *et al*, 2014).

Disso, subentende-se, no entanto, que o termo agronegócio é novo, ainda pouco explorado no Brasil, mas, que está relacionado às cadeias produtivas (produção e distribuição) agropecuárias que se inicia com o trabalho agropecuário e finaliza na comercialização do que foi produzido.

No contexto das estratégias empresariais, a logística apresenta papel fundamental no nível de serviços e no atendimento aos consumidores, pois, está relacionada à movimentação de produtos, de um ponto de origem ao destino final, com atividades relacionadas ao transporte, armazenagem e processamento de pedidos.

No processo logístico, a atividade de processamento de pedidos é tratada como uma atividade primária da logística, pois, além de poder contribuir efetivamente sobre os resultados econômicos da organização, também pode favorecer a redução de custos e a maximização do nível de serviço ao cliente.

O objeto de estudo desta pesquisa é o processamento de pedidos a partir das práticas adotadas por uma empresa do ramo do agronegócio, situada na cidade de Porto Nacional – Tocantins.

Oliveira (2015) destaca que, Porto Nacional - Tocantins, além de estar próxima da capital Palmas, distante há mais ou menos 60 km e de abrigar o maior terminal multimodal da Ferrovia Norte-Sul, ela está em localização privilegiada no

corredor de produção e exportação de grãos compreendido entre o oeste da Bahia e o sul do Maranhão, e é um dos municípios que mais crescem dentro do processo de exploração dos cerrados do MATOPIBA, um dos centros históricos e culturais do estado, farto em recursos hídricos e em terras planas, propícias para a agropecuária.

Entre os municípios do estado, Porto Nacional é o principal exportador e importador. Os principais produtos exportados são a soja e o milho que aumentaram 395,39% e 631,04%, respectivamente, deixando o município responsável por 18% do total de exportações. O desempenho positivo da importação de óleos de petróleo (466,06%) também impulsionou Porto Nacional a ter 62% de participação no total de importações. Palmas está em segundo lugar na Balança participando de 16% do total de exportações e 35% do total de importações (FERNANDES, 2018).

Uma das questões norteadoras para a justificativa deste trabalho, é que não há nenhum material escrito, por alunos do curso de tecnologia em logística (deste campus) relacionados ao processamento de pedidos no agronegócio. Portanto, a escrita deste trabalho, no âmbito acadêmico, poderá servir de base para a escrita de novos trabalhos científicos. Além de também poder haver a possibilidade, de servir de motivação para aqueles acadêmicos, que tenham interesse em escrever algo a respeito e não sabem por onde começar.

Dentre as atividades primárias da logística escolheu-se como objeto de estudo o processamento de pedidos, pois, é uma atividade simples, de baixo custo, mas que sua ausência no processo logístico acarreta inúmeras situações desagradáveis com o cliente, além de também haver a possibilidade de perdê-lo para os concorrentes.

A pesquisa também se justifica pela necessidade de investigar o gerenciamento do processamento de pedidos desta organização. E também pela relevância dessa atividade para atingir os objetivos de custos e nível de serviços.

Para a empresa, este estudo irá possibilitar: a) uma análise em relação a todo o seu processamento de pedidos; b) a partir dos resultados deste apontar falhas ou não no processamento de pedidos da empresa; e c) através da leitura do trabalho ampliar os conhecimentos de seus colaboradores em relação à logística de processamento de pedidos.

Conforme o exposto levantou-se a seguinte problemática: como está estruturada a logística de processamento de pedidos de uma empresa do ramo do agronegócio, situada na cidade de Porto Nacional - Tocantins?

Portanto, a pesquisa teve como objetivo geral analisar o processamento de pedidos sob a perspectiva de uma atividade primária da logística da empresa, desdobrando-se os específicos em: a) expor a importância da atividade de processamento de pedidos; b) mapear a logística de processamento de pedidos; e c) identificar, na visão do gestor, pontos que convergem para as práticas que devem ser adotadas e pontos que são entraves na atividade do processamento de pedidos.

2. REVISÃO DE LITERATURA

Neste capítulo apresenta-se a revisão de literatura, que está disposta em seis seções: logística; contextos e aplicações, as atividades primárias da logística; as atividades secundárias da logística, distribuição física; logística de distribuição, a atividade logística de armazenagem; conceitos, importância e funções, processamento de pedidos; ciclo de pedido, etapas do processamento de pedidos, separação de pedidos; conceitos de separação de pedidos, tecnologias de informação e comunicação; sistemas de informações no processamento de pedidos, agronegócio; contextos do agronegócio.

2.1 Logística

2.1.1 Contextos e aplicações

Novaes (2004) destaca que a logística tem suas origens nas operações militares, utilizada para organizar, planejar e disponibilizar armamentos e munições quando fossem solicitadas pelos soldados.

Já Batista (2005) diz que, o termo logística vem do grego “logistikós”, cujo faz referência aquele que sabe calcular racionalmente, além de estar relacionada a uma visão de custos. Entretanto, o mesmo autor também destaca que a logística deve ter uma abordagem sistêmica, interna e externa, de tudo que está envolvido desde a origem ao destino final dos produtos que estão dispostos na cadeia de suprimentos.

De acordo com Novaes (2004, p. 35), logística:

é o processo de planejar, implementar e controlar de maneira eficiente o fluxo e a armazenagem de produtos, bem como os serviços e informações associados, cobrindo desde o ponto de origem até o ponto de consumo, com o objetivo de atender aos requisitos do consumidor.

Nesse sentido, Coronado (2007, p. 73) contribui com a definição do conceito de logística e a define como:

o processo de planejamento, execução e controle do fluxo de insumos, produtos e serviços, com informações relacionadas, do ponto de origem até o ponto de consumo, objetivando atender com eficácia as necessidades do cliente dentro da cadeia de suprimentos, o que contribui para assegurar o cumprimento de sua missão por contribuições ao resultado econômico.

A logística, neste contexto, busca apoiar todo o processo interno e externo da cadeia de suprimentos, tendo em vista atingir níveis de serviços e redução de custos satisfatórios (BOWERSOX, CLOSS e COOPER, 2006).

Não se pode descartar o fato de que a logística possui atividades (primárias e secundárias) que contribuem para o atingimento dos objetivos logísticos de custo e nível de serviço. Dentre as principais, se destacam transportes, manutenção de estoques e processamento de pedidos (BALLOU, 2015).

Já as de apoio ou secundárias se subdividem em seis, sendo elas: armazenagem, manuseio de materiais, embalagem de proteção, obtenção, programação de produtos e manutenção de informações (BALLOU, 2015).

Neste campo de discussões, cabe destacar que a logística agroindustrial faz parte dos circuitos espaciais produtivos e requer um montante significativo de investimentos por parte do Estado, que por sua vez, atende as demandas empresariais pelo escoamento da produção agrícola para as áreas dinâmicas de consumo do mercado interno e para os portos de exportação (FORNARO, 2012).

A logística desempenha um papel importante nas cadeias de suprimentos de produtos agrícolas, principalmente naquelas em que o foco é a exportação, devido a motivos como a perecibilidade dos produtos, que pode gerar perdas na sua qualidade com o passar do tempo; o baixo valor agregado, que dificulta a diluição dos custos fixos da logística em comparação aos produtos e ao alto valor agregado; a necessidade de especialização de armazéns e terminais portuários; e a existência de diversos elos ao longo da cadeia de suprimentos (KAWANO *et al*, 2012).

Contudo, é importante evidenciar que as atividades principais, chave ou até mesmo primárias, possuem maior relevância pelo fato de serem responsáveis pela maior parte dos custos logísticos, além de serem consideradas essenciais para a coordenação e cumprimento da tarefa logística (BALLOU, 2015).

2.1.2 As atividades primárias da logística

De acordo com Ballou (2006), a logística possui atividades primárias e secundárias, sendo estas primeiras responsáveis pela maior parte dos custos, além de serem consideradas essenciais para a coordenação e o cumprimento da logística:

✓ O transporte por comprometer parte dos custos logísticos, cerca de um a dois terços, para algumas empresas é considerada como a mais importante. Esta

atividade é de suma importância para a movimentação de produtos acabados e até mesmo matérias-primas. Dentre as modalidades tem-se o rodoviário, aquaviário, ferroviário e aeroviário. No Brasil, ainda por ser carente quanto a infraestrutura logística, por ser de mais fácil acesso, o mais utilizado é o transporte rodoviário. Imagine se uma determinada empresa do ramo do agronegócio solicita uma quantidade “x” de materiais ao fornecedor e este não consegue atender a demanda porque está com problemas com transporte. Esta situação apontada anteriormente ocasiona situações indesejadas tanto para o cliente quanto para a empresa solicitante, pois gera insatisfação para ambos os lados e no caso específico da empresa, além desse fato também pode perder uma venda.

✓ A maior parte dos custos logísticos também se concentra na manutenção de estoque, pois se trata de uma atividade que se está ligada a disponibilidade do produto e por manter um equilíbrio entre oferta e demanda para que sejam reduzidas as incertezas logísticas. Agora veja o seguinte, se por acaso um cliente procura por um produto e a empresa não o possui disponível em estoque, ocorre o mesmo que com o exemplo da situação do transporte.

✓ Adotando o entendimento de Dandaro (2015, p. 172) tem-se que “o estoque não é apenas os produtos que estão armazenados nos depósitos, mas também deve-se levar em consideração os produtos que estão expostos nas prateleiras em exposição para o consumidor”. Além disso, o autor também coloca as inúmeras funcionalidades de um estoque, dentre elas a guarda de material por um determinado período e atender a demanda dos clientes na cadeia logística.

✓ Apesar de não gerar muitos custos às empresas, o processamento de pedidos é dependente tanto das atividades primárias quanto das secundárias da logística. Se houver falhas em qualquer atividade dentro desse conjunto esta poderá vir a ser prejudicada, principalmente, se a empresa não possuir um plano de contingência. Se não houver uma relação de mutualidade, a empresa irá enfrentar diversas dificuldades que vão desde a perda de clientes, vendas e até mesmo queda na lucratividade. Neste contexto, cabe citar Rosa (2014, p. 90), pois considera esta como uma atividade “que lida com o acompanhamento de um pedido dentro da ótica de logística”.

2.1.3 As atividades secundárias da logística

Dentre as atividades secundárias enuncia-se as seguintes, conforme ilustra Ballou (2006):

✓ A armazenagem diz respeito à administração de um local para a guarda de materiais. Além disso, diz respeito ao dimensionamento do local, layout, estocagem e demais configurações que se fizerem necessárias do armazém.

✓ O manuseio de materiais refere-se à movimentação de materiais ao local de armazenagem, a título de exemplo, pode ser citada a seguinte situação: recebimento de produtos no depósito ao local de armazenamento do mesmo e deste ao de saída. O que chama a atenção para esta atividade é que pode ser realizada através de equipamentos específicos e/ou manual.

✓ Além de auxiliar na proteção, a embalagem possibilita informações acerca de um produto, que facilita o manuseio e até a estocagem de materiais. Ressalta ainda que representa as ações das empresas quanto ao marketing, logística, design e/ou meio ambiente.

✓ De modo geral, a obtenção, tem como objetivo um gerenciamento, que envolve planejar e programar acerca das quantidades de materiais a adquirir, seleção de fornecedores, verificação dos prazos de entrega e a qualidade dos produtos, bem como acompanhar o processo de entrega. Entretanto, cabe salientar que as atividades executadas pelo setor de compras e obtenção se diferenciam. Este primeiro diz respeito a negociação de preço e avaliação de fornecedores e o segundo ao que já foi citado anteriormente.

✓ A atividade de programação de produto está diretamente ligada ao que produzir e como produzir, busca detalhar a produção. E a de manutenção de informação trata-se das informações dos processos logísticos da empresa, que envolve dados de clientes, volume de vendas, dentre outros. Portanto, é necessário uma logística que atenda a visão, missão e os valores da empresa e as necessidades de seus consumidores.

2.3 Distribuição física

2.3.1 Logística de distribuição

Para Ballou (2001), a distribuição é um ramo da logística, que é responsável pela movimentação, estocagem e o processamento de pedidos, assim, a empresa

sempre está em busca de reduzir custos para aumentar sua lucratividade, além da possibilidade de retorno de investimentos a um prazo menor do que o esperado. Já para Santos; Felix e Vieira (2012), este termo, além dos citados anteriormente, também está relacionado ao transporte, controle, intercâmbio de dados e fluxo financeiro, permitindo assim, estabelecer uma transferência de produtos do fabricante ao cliente final.

A logística, inserida neste meio, prima pela excelência nos serviços prestados, a um nível de qualidade total para seus consumidores, evitando ao máximo situações indesejadas devido a gargalos nesse processo. busca sempre excelência.

Integrante da logística, a distribuição física, para Ballou (2006) objetiva atender as demandas de seus clientes, de modo que seja assegurada a eficiência dos processos que se iniciam na movimentação dos produtos acabados e finaliza no momento em que o que foi demandado está em posse do consumidor final. Nestas atividades estão inclusas atividades primárias (transporte e manutenção de estoque) e secundárias da logística (movimentação de materiais, embalagem de proteção e armazenagem).

Neste cenário de pesquisa, é relevante acrescentar que, segundo Bowersox; Closs (2001), a distribuição física tanto pode contribuir para níveis de serviço satisfatórios quanto não. Em caso positivo, as contribuições se estendem às vendas, maior participação de mercado, crescente aumento dos lucros e desenvolvimento organizacional. O entendimento dos autores ainda nos ensina que há participação dos fabricantes, atacadistas, varejistas e consumidores.

De acordo com Bowersox, Closs e Cooper (2006) é possível perceber quanto à estrutura dois tipos de distribuição, a direta e a indireta. Nesta primeira a entrega de produtos ao destinatário final é feita sem o envolvimento de intermediários e no segundo ocorre o contrário.

Estes autores ainda classificam a distribuição em relação a cobertura de mercado: intensiva, seletiva ou exclusiva. Na intensiva há a disponibilidade de um produto em diversos pontos de venda. Na seletiva já há uma redução no número de pontos de venda. E a última envolve apenas um ponto de venda para a disponibilização de produto em uma área geográfica (BOWERSOX, CLOSS e COOPER, 2006).

Contudo, além do que já foi citado, é importante levar em consideração os canais de distribuição e os centros de distribuição. Este primeiro objetiva uma inter-relação sistêmica entre os envolvidos na cadeia logística. O intuito é de estabelecer um elo entre os produtos e os consumidores por meio da atividade de marketing. Já o segundo, nada mais é do que um meio de viabilizar uma resposta mais rápida para as demandas dos clientes. Isso porque há um local em um dado território geográfico disposto a atender as demandas de um determinado local.

2.4 A atividade logística de armazenagem

2.4.1 Conceitos, importância e funções

Para Paoleschi (2014, p. 10), a armazenagem é a administração do espaço necessário para receber, movimentar e manter os estoques, deste modo, salienta-se que:

O planejamento de armazéns inclui localização, dimensionamento de área, arranjo físico, docas de carga e descarga, equipamentos para movimentação, tipo e sistemas de armazenagem, de sistemas informatizados para localização de estoques e mão de obra disponível. Tem como atividades principais o recebimento, a estocagem e a expedição de matérias-primas e produtos aos seus locais de destino (PAOLESCHI, 2014, p. 10).

Contudo, a fala do autor pode ser complementada pela de Rosa (2014), quando este diz que a atividade de armazenagem é de suma importância para a organização, e, por isso, deve ser um sistema eficiente, que garanta a qualidade e integridade durante o período em que o produto esteja guardado em um determinado local.

O autor ainda nos traz a seguinte ideia:

Atualmente, os armazéns deixaram de ser considerados como locais de armazenagem e guarda de produtos para se transformarem em elos fundamentais da rede logística nos centros de distribuição, com a importante função de facilitar a transferência de produtos ao longo da rede logística, desde o Processamento do Pedido até o seu recebimento pelos clientes da organização (ROSA, 2014, p. 109).

Em linhas gerais, o autor nos apresenta que os armazéns além de sua função básica de guarda de materiais, com o passar dos anos, se tornou fundamental para o elo da cadeia logística. “Uma nova visão dos armazéns diz respeito não mais ao volume armazenado, e sim à sua capacidade de receber e expedir cargas rapidamente, de processar os Pedidos” (ROSA, 2014, p. 110). Contudo, os

armazéns também são responsáveis por altos custos de organização, manutenção e operação, impactando assim diretamente os custos logísticos.

Segundo Paoleschi (2014, p. 9), as funções específicas de um armazém são as que seguem:

Recebimento de matérias-primas e produtos acabados: deve-se elaborar procedimento para a entrada de materiais, treinar muito bem os funcionários, de forma que todos trabalhem alinhados, evitando erros de interpretação. **Estocagem dos produtos e matérias-primas no armazém:** é o armazenamento dos produtos e matérias-primas recebidas em seu destino específico. Os materiais devem ser aprovados e liberados para guarda e lançamento no sistema de inventário. **Movimentação de matérias-primas e produtos acabados:** a movimentação dentro do armazém deve ser feita utilizando embalagens específicas e equipamentos de movimentação adequados ao seu manuseio com segurança. **Movimentação e controle das embalagens:** as embalagens devem ser adequadas aos procedimentos e movimentadas obedecendo as normas da empresa, e, no caso de manuseio, obedecer a NR 17 – Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego - que estabelece o peso máximo a ser carregado pelo homem e pela mulher. **Equipamentos de movimentação de materiais:** devem ser controlados por funcionários treinados ou habilitados conforme determina a legislação. Antes de iniciar o trabalho com estes equipamentos, o funcionário deve verificar se o mesmo se encontra em perfeita condição de manuseio. **Separação de matérias-primas e produtos acabados:** deve ser feita com o uso das embalagens e equipamentos de movimentação determinados para este fim. A separação deve obedecer ao sistema predeterminado, como o FIFO - first in, first out (primeiro que entra, primeiro que sai). **Expedição de matérias-primas e produtos acabados:** a expedição do armazém também deve ter procedimento específico e somente os seus funcionários podem permanecer no local, que deve ser mantido fechado por ser suscetível a roubos. Nenhuma matéria-prima ou produto pode ser retirado da expedição, a não ser com nota fiscal. **Administração dos documentos pertinentes à gestão do armazém:** nos encaminhamentos de documentos do setor, os gerentes, supervisores, encarregados e funcionários devem obedecer aos procedimentos específicos para este fim. **Administração da manutenção de veículos, máquinas e equipamentos:** todos os veículos, máquinas e equipamentos do armazém devem fazer parte de um programa de manutenção preventiva ou preditiva para evitar quebras desnecessárias durante o expediente de trabalho, causando atrasos e prejuízos à empresa.

Conforme depreende-se da ideia do autor, estas funções juntamente com as atividades primárias, contribuem positivamente ou negativamente para o sucesso ou fracasso da empresa, além de possibilitar a conquista de novos clientes, mercados e níveis de serviço satisfatórios.

Por entender que a armazenagem é simples ou complexa, nos orientamos em Viana (2011), quando o mesmo apresenta o fato de que esta primeira envolve materiais sem necessidade de cuidados especiais e o outro já não basta cuidados simples, e, sim, medidas especiais quanto a fragilidade, volume, peso e forma, tanto em relação a infraestrutura como aos envolvidos no processo. É necessário também

armazenar por grupos, compatibilidade, tamanho, peso ou forma, frequência, especial, externa ou alternativas.

O autor acrescenta as vantagens e desvantagens dessa atividade:

As vantagens da armazenagem estão no melhor aproveitamento do espaço físico, menor índice de perda por avaria, melhoria dos índices de avaliação do inventário e mais facilidade na movimentação dos materiais, determinando redução dos custos do armazém e melhorando a eficiência no atendimento aos clientes. As desvantagens estão no capital aplicado e nos custos administrativos (PAOLESCHI, 2014, p. 10).

Entretanto, é conveniente citar Ballou (2006), no intuito de complementar a fala do autor, quando este retrata que diversas são as motivações de uma empresa para investir em armazenagem, as principais estão relacionadas a redução de custos nos sistemas de transporte e produção, melhor coordenação de demanda e suprimento, necessidades que podem surgir no momento da produção, e, por fim, questões relacionadas a marketing, que contribuem positivamente para uma gestão eficiente da rede de suprimentos.

2.5 Processamento de pedidos

2.5.1 Ciclo de pedido

O conceito de atendimento do pedido sem erros é a extensão lógica da qualidade e desempenho do serviço prestado. Isso significa que a disponibilidade e o desempenho operacional devem ser executados de maneira perfeita e que todas as atividades de apoio devem ter como foco o atendimento ao cliente (BOWERSOX; CLOSS, 2001).

Subentende-se, contudo, que o ciclo do pedido inicia-se quando o cliente coloca um pedido, e o final do ciclo é marcado pela entrega dessa mercadoria/serviço a este cliente.

Destaca-se, portanto, a necessidade de uma participação integrada dos setores envolvidos no processamento de pedidos, isso porque esta atividade necessita das informações referentes a todo o ciclo do negócio (ARIMA; CAPEZZUTTI, 2004).

Segundo Kobayashi (2000), o tempo entre o pedido recebido e a entrega, é fundamental para definir a qualidade e nível de serviço oferecido ao cliente. Se o tempo de entrega é longo, o cliente provavelmente não ficará satisfeito. O tempo do

pedido permite algumas vantagens para os clientes, pois pode-se ter menos estoque, economizar espaço e ter uma gestão mais simples e eficiente.

Todavia, é importante salientar que no processamento de pedidos diversos fatores que influenciam (quadros 1) na aceleração ou retardamento do tempo de processamento de pedidos (BALLOU, 2005; FLEURY, 2014).

Quadro 1. Fatores que influenciam no tempo do ciclo do pedido

Prioridades no processamento	Pedidos de alta prioridade têm alta preferência no processamento, ficando os de baixa prioridade para processamento posterior. Há empresas que processam os pedidos de acordo com sua ordem de entrada.
Processamento paralelo x sequencial	Os tempos mais alongados ocorrem quando todas as tarefas são completadas em sequência. Ao se empreender alguma das tarefas simultaneamente, consegue-se reduzir o tempo total de processamento.
Exatidão no atendimento de pedidos	Completar o ciclo do processamento do pedido sem acrescentar qualquer erro ao pedido do cliente é também um fator capaz de minimizar o tempo de processamento.
Padrão das condições dos pedidos	Estabelecer padrões de embalagem, fixar procedimentos de devolução e reposição de mercadorias trocadas ou danificadas e unificar as medidas para a monitoração da qualidade dos pedidos são providências que determinará o quanto aumentará em média o tempo do ciclo do pedido.
Atrasos na transmissão dos pedidos	Pode ocorrer devido ao método utilizado, como por exemplo, quando se utiliza formulário em papel para preencher o pedido, e os mesmos são enviados por via postal para o fornecedor. Uma outra causa pode ser o uso inadequado de tecnologias mais modernas [...].
Aprovação de créditos	Em situação como esta, é bastante comum um pedido ficar retido por falta de aprovação do crédito, sem que a organização de vendas ou logística seja avisada ou consultada formalmente.
Descontos	O procedimento de aprovação de descontos de forma centralizada tende a gerar substâncias atrasos no tempo de

	ciclo do pedido.
Estabelecimento de prioridades	Na maioria das vezes tal situação ocorre em função da utilização de critérios aparentemente racionais, como por exemplo, a priorização de atendimento de pedidos de grandes clientes, em detrimento dos pequenos, sem, no entanto considerar o impacto de tais práticas nos prazos de entrega.
Falta de estoque	A falta de estoque de certos itens, consequências da falta de coordenação entre vendas, produção e transportes, é uma outra importante fonte de atrasos, e, portanto, variabilidade no ciclo de pedidos.

Fonte: Adaptado de Ballou (2005) e Fleury (2014)

Comparando os fatores que influem no tempo de Processamento de Pedidos dados por Ballou (2005) e Fleury (2014) pode-se notar que estes problemas podem ser minimizados ou resolvidos com o auxílio dos sistemas de informação e também com o estabelecimento de controles e parâmetros desenvolvidos pelo gestor de logística.

Os relacionamentos com os clientes, na visão de Bertaglia (2003), têm provocado mudanças significativas no fluxo e na administração dos pedidos, pois “estamos entregando o produto certo ao cliente certo, no momento certo”, são fundamentais no relacionamento e na rentabilidade da organização.

Todavia, os estudos de Lambert; Stock e Vantine et al. (1998) apontam esta atividade da logística como complexa. Isso porque o pedido do cliente serve como uma mensagem de comunicação que desencadeia o processo logístico. Contudo, nota-se que a agilidade e a qualidade dos fluxos de informação têm impacto direto no custo e na eficiência da operação com um todo. Mas, para que esta dada realidade tenha menores impactos torna-se necessário uma boa coordenação e integração entre as atividades logísticas.

2.5.2 Etapas do processamento de pedidos

Além das atividades de transporte e manutenção de estoque, a logística também conta com o processamento de pedidos como uma atividade primária, cujo se trata da “atividade com um custo relativamente baixo, porém de grande

importância, pois mantém os processos logísticos abastecido de informações necessárias para o planejamento”. (PAURA, 2012, p. 47).

Para Rodrigues et al. (2010), o processo logístico é de suma importância para as organizações se manterem competitivas no mercado, destacam também que o processamento de pedidos pode representar um ganho efetivo para as empresas desde que os requisitos do consumidor seja atendido, mas, quando ocorre o contrário, afeta diretamente os custos e níveis de serviço oferecidos ao cliente.

Para Lambert; Stock e Vantine (1998), o sistema de processamento de pedidos é o centro nervoso do sistema de logística e junto com os sistemas de informações forma a base dos sistemas de informações gerenciais, além de ser uma área que oferece um considerável potencial para a melhoria de desempenho da logística.

Na execução desta atividade são estabelecidos alguns requisitos, dentre eles “a infraestrutura necessária para recebimento e tratamento dos pedidos recebidos, os padrões para colocação de pedidos, as normas de tratamento e o fluxo das informações dentro da organização” (ROSA, 2014, p. 25).

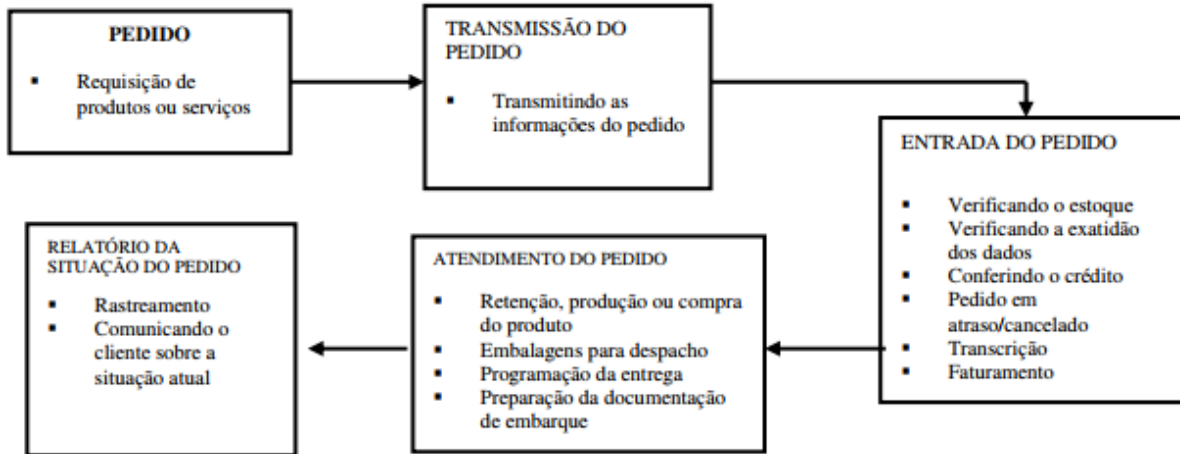
Levando em consideração o entendimento de Rosa (2014, 54-55, grifo nosso) tem-se que o processamento de pedidos se subdivide em emissão, transmissão, verificação e processamento:

A **Emissão** é o início do Processamento do Pedido, nessa fase, logo após a negociação, fazemos a formalização do pedido. Na etapa de **Transmissão/Entrada**, as folhas do bloco de pedidos devem ser enviadas à organização para sua posterior digitação em sistema de computadores. A etapa **Verificação** inicia após a transmissão e a digitação do pedido, visando à aprovação ou não da venda. Para tanto, algumas etapas devem ocorrer: a verificação do status do cliente na organização, a verificação de crédito e outros. No **Processamento** ocorre a parte física do Processamento do Pedido, ou seja, o processo de deslocamento e acompanhamento da carga. Algumas etapas são realizadas nessa atividade: Manutenção do estoque, Emissão de documentos, Autorização para embarque, Rastreamento do produto e Relacionamento com os clientes.

Para Souza e Mello (2014), esta atividade primária está diretamente relacionada com a movimentação de produtos e também com entrega de serviços. Isso equivale dizer que esta busca o atendimento de demandas específicas de clientes, com rapidez, agilidade e precisão. A proposta não é simplesmente disponibilizar determinado produto ou serviço, mas atingir os objetivos de custo (ao

mínimo) e de nível de serviço (satisfação do cliente). O que é apontado por Rosa (2014) é ilustrado por Ballou na figura abaixo (1).

Figura 1. Elementos típicos do processamento de pedidos



Fonte: (BALLOU, 2005, p.122)

Assim, as proposições de Pozo (2010, p.10) apresentam a ideia de que a importância desta atividade “[...] deriva do fato de ser um elemento crítico em termos do tempo necessário para levar bens e serviços aos clientes, em relação, principalmente, à perfeita administração dos recursos logísticos disponíveis”.

A gestão do processamento do pedido é um dos elementos do planejamento da logística, que é necessário para a execução de operações em um dado contexto. Há diversos clientes que associam esta a imagem da empresa. Por isso, não basta apenas ofertar um produto e/ou serviço, mas se atentar a minimizar erros que levem a insatisfação do cliente, sendo estes relacionados ao preenchimento do pedido, endereço de cliente, dados insuficientes para o faturamento de uma venda, dentre tantos outros (ROSA, 2014).

Ainda que os custos relacionados ao processamento de pedidos sejam baixos, Arima e Capezzutti (2004, p. 13-14) destacam que os principais elementos de custos nessa atividade logística são os seguintes:

- atendimento de pedidos, envolvendo a entrega e manutenção de novos produtos, a geração de pedidos de clientes, a entrada e processamento de pedidos, a gerência de contrato/programa e planejamento de instalações.
- aquisição de materiais, envolvendo o custo do produto, a garantia da qualidade, o frete, os impostos e a engenharia dos produtos.
- estocagem de materiais, compreendendo o custo de capital e de oportunidade de investimentos, as perdas, o seguro e a obsolescência.
- administração financeira e;
- custos indiretos (overhead), envolvendo a mão-de-obra direta e indireta, os sistemas de informação, a depreciação

dos equipamentos, as rejeições, a locação do espaço, as consultorias e o custo de meio-ambiente e ecologia.

Entretanto, os custos relacionados aos pedidos estão diretamente ligados à aquisição de materiais e a reposição de estoque. Em outro contexto trata-se daqueles custos que estão agregados desde uma ordem de compra a chegada ao consumidor final.

2.6 Separação de pedidos

2.6.1 Conceitos de separação de pedidos

Os estudos de Moura (1989) nos traz o entendimento de que a separação de pedido, dentre tantas, é de responsabilidade do armazém. Neste processo, ocorre a separação de cargas menores e sem utilidade e sua associação aos objetivos de atender as demandas do cliente. Destaca-se ainda que esta pode ser realizada tanto por meios automatizados como não.

A separação de pedidos é um dos componentes que auxiliam na competitividade das organizações, sendo assim, trata-se da retirada de materiais de estoque para o atendimento de um único ou de vários pedidos, que deve ser realizada com rapidez e precisão. Ela é considerada um serviço básico dos centro de distribuição da empresa para contribuir ainda mais para um maior nível de satisfação de seus clientes. E sua finalidade é garantir as especificações dos pedidos do cliente com efetividade e eficiência (FRAZELLE; GOELZER, 1999).

Para cada especificidade em uma organização há indicadores e/ou critérios de avaliação. Na figura 2 é apresentado os indicadores da produtividade do armazém.

Figura 2. Indicador da produtividade do armazém

Indicador de desempenho	Descrição	Cálculo	Melhores práticas
Pedidos corretos	Pedidos atendidos sem interrupção no processo de separação	Acuracidade em todas as etapas do processo do pedido	75%
Pedido completo e no prazo	Entregas dos pedidos completos realizadas no prazo	Entregas completas/entregas realizadas	80%
Entregas no prazo	Entregas dos pedidos realizadas no prazo do cliente	Entregas no prazo/total de entregas realizadas	95%
Taxa de atendimento do pedido completo	Quantidades de pedidos atendidos na quantidade e especificações do cliente	Pedidos integralmente atendidos/ Total de pedidos expedidos	98%
Tempo do ciclo do pedido	Tempo decorrido desde a entrada do pedido até a sua disponibilidade ao cliente	Data de entrega menos a data da realização do pedido	Até 24 horas

Fonte: Paoleschi (2014, p. 10)

Todavia, para uma empresa que busca ser competitiva diante de seus concorrentes, reduzir seu tempo de operação na separação de pedidos é um dos caminhos. Para Silva (2010), o gestor de logística deve colocar em prática a utilização de documentações claras e de fácil operacionalização, organizar os pedidos de acordo com as configurações físicas do local de armazenagem, manter um sistema eficiente de localização de produtos, o operador deve ser avaliado criteriosamente, evitar a contagem de produtos em períodos inapropriados e a eliminação de documentos em papel.

2.7 Tecnologias de informação e comunicação

2.7.1 Sistemas de informações no processamento de pedidos

Em seu livro intitulado “Tecnologia de informação: planejamento e gestão”, Foina (2001, p.31) aborda que a “tecnologia da informação é um conjunto de métodos e ferramentas, mecanizadas ou não, que se propõe a garantir a qualidade e pontualidade das informações dentro da malha empresarial”.

Todavia, é importante destacar segundo Prusak (1994, p.5) que “não é a Tecnologia da Informação, mas sim o seu uso que cria valor adicional. O valor da Tecnologia da Informação depende da informação e do papel desempenhado por ela nas organizações”.

Em Fleury (2014) percebe-se que o avanço da Tecnologia da Informação contribui para a otimização do fluxo logístico uma vez que torna mais ágeis seus processos, como é o caso da transmissão eletrônica de pedidos. Pressupõe-se, contudo, que um sistema de processamento de pedidos bem projetado permite um comando centralizado dos fluxos de informação e materiais.

Nas palavras de Bowersox et al. (2006), um sistema de informações eficiente e eficaz possibilita: a) estar à frente de seus concorrentes; b) ganhar novos clientes ou até mesmo mercados; c) identificar problemas com mais facilidade; d) reagir rapidamente a mudanças; e) dentre tantas outras possibilidades; e f) evitar uma desvantagem competitiva.

Diante disso, percebe-se que os sistemas de informações logísticos são de suma importância para as organizações se manterem competitivas no mercado.

As funções disponibilizadas pelos sistemas informações logísticos permitem o sucesso da organização, pois estes buscam operar eficientemente as “[...] informações necessárias de custo, procedimentos e desempenho essenciais para correto planejamento e controle logístico” (POZO, 2010, p.12).

Destarte, no contexto organizacional, um dado sistema de processamento de pedidos é considerado a base para a coordenação e integração entre as atividades logísticas (FLEURY; WANKE; FIGUEIREDO, 2006).

2.8 Agronegócio

2.8.1 Contextos do agronegócio

“Até hoje, a maioria das pessoas ainda pensa que a agricultura se restringe a arar o solo, plantar semente, fazer colheita, ordenhar vacas ou alimentar animais” (MENDES, 2007, p. 45).

Mas, com o passar dos anos, essa realidade foi e vem se modificando, pois com a chamada industrialização da agricultura, houve uma mudança radical em relação a concepção sobre agricultura. Ainda que desconhecido por alguns indivíduos, para a concepção de agricultura, na atualidade utiliza-se o termo agronegócio, tendo em vista a amplitude de seu sistema. Em outras palavras, essa amplitude diz respeito a tudo o que está relacionado direta ou indiretamente a produção e insumos (ARAÚJO, 2009).

Por agronegócio deve-se entender “a soma total das operações de produção e distribuição de suprimentos agrícolas, das operações de produção nas unidades agrícolas, do armazenamento, do processamento e da distribuição dos produtos agrícolas e itens produzidos com base neles” (MENDES, 2007, p. 48).

Dessa forma, o autor ainda afirma que tal conceituação, envolve fornecedores, produtores rurais, processadores, transformadores e distribuidores e todos aqueles que estão envolvidos na geração e no fluxo dos produtos que possuem origem agrícola até chegarem ao consumidor final [...], além do governo, mercados, entidades comerciais, financeiras e de serviços (MENDES, 2007).

Callado (2008) aponta as instituições que tradicionalmente têm contribuído para o desenvolvimento do agronegócio brasileiro, dentre elas: Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (EMBRAPA); Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA); Ministério de Ciência e Tecnologia (MCT); secretarias

estaduais de agricultura/produção rural; institutos estaduais de pesquisa agropecuária; universidades e centros de pesquisa.

O mesmo autor citado anteriormente mostra que há dois segmentos importantes no agronegócio, o dentro da porteira e o depois da porteira. Este primeiro,

abrange todas as atividades produtivas propriamente ditas, representando distintas formas de exploração econômica dos fatores produtivos disponíveis para os diferentes sistemas agroindustriais, sendo subdividido em diferentes subsetores, a saber: atividades agrícolas, atividades pecuárias; atividades de transformação; serviços e atividades complementares. (CALLADO, 2008, p. 6).

E o segundo “abrange todas as atividades relacionadas à distribuição e comercialização dos produtos agroindustriais até que eles atinjam os consumidores finais, sendo subdivididos em dois subsetores, a saber: canais de comercialização e logística” (CALLADO, 2008, p. 10).

No entanto, salienta-se ainda a existência do segmento antes da porteira que “são compostos basicamente pelos fornecedores de insumos e serviços, como: máquinas, implementos, defensivos, fertilizantes, corretivos, sementes, tecnologia, financiamento” (ARAÚJO, 2009, p. 20).

3. METODOLOGIA

O presente estudo foi realizado em uma empresa do ramo do agronegócio, localizada na cidade de Porto Nacional - Tocantins.

Em relação à abordagem da pesquisa, esta foi caracterizada como qualitativa (MINAYO, 2007), tendo em vista a presença de dados de caráter subjetivo. Quanto à natureza desta, pesquisa aplicada (FONSECA, 2002), pois o estudo voltou-se à aquisição de conhecimentos específicos sobre a temática aqui abordada. Com vista aos objetivos, a pesquisa pode ser tipificada como exploratória (GIL, 2010), uma vez que este tipo de pesquisa possibilitou maior contato com o problema pesquisado e uma investigação mais detalhada.

No que concerne aos procedimentos, pesquisa e revisão bibliográfica (GIL, 2010), com consultas em diversas fontes bibliográficas como artigos, livros, e dissertações, a fim de melhor contextualizar sobre o problema pesquisado. Ainda de acordo com os procedimentos, pesquisa de campo, uma vez que teve coleta de dados junto a pessoas, por meio de entrevista com visita *in loco* (FONSECA, 2002).

Para o desenrolar dessa pesquisa, estabeleceu-se a não identificação do nome da empresa e dos participantes do estudo. Portanto, o instrumento de coleta de dados foi a entrevista, aplicado ao responsável pela empresa através de visita *in loco*.

A princípio efetuou-se visita à empresa para explicitar sobre a realização da pesquisa e pedir autorização para o seu desenvolvimento. O responsável se mostrou interessado e autorizou. Ressalta-se que o acesso aos dados de clientes e acesso direto a eles na empresa não foi disponibilizado. Depois de autorizada a realização da pesquisa, foram elaborados os questionamentos da entrevista, disposta em perguntas abertas (subjetividade nas respostas).

Desta feita, realizou-se outra visita à empresa para realização da entrevista junto ao responsável pela mesma. Os dados foram obtidos por meio de anotações em caderno de campo, pois o responsável pela empresa não permitiu a gravação da entrevista. Com o fim da entrevista, os dados passaram por um processo de textualização e posterior a isso analisados. Para a análise dos dados, quando necessário, foi utilizado o método de análise qualitativa, que consiste em apreender o significado da fala do sujeito (DOUMANIS, 1983).

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

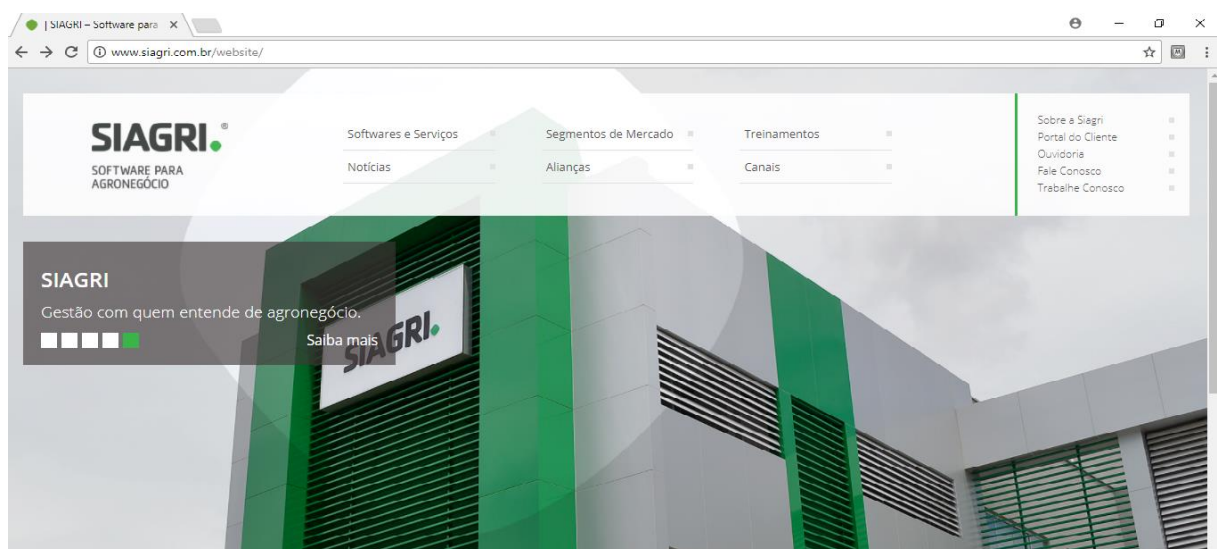
A empresa objeto para este estudo é do ramo do agronegócio, especificamente na venda de defensivos agrícolas: herbicida, fungicida e inseticida. Ressalta-se que um dos entraves para a realização deste estudo foi a indisponibilidade de dados de clientes para marcar entrevista ou até mesmo acesso direto a eles na empresa, pois o gestor não se mostrou disposto para tal.

Para o gestor da empresa, quando se fala em processamento de pedidos e na seguinte frase: “Tempo é dinheiro: a velocidade e a precisão das informações logísticas ditam a eficiência operacional da empresa”, fica subentendido que a empresa tem que estar posicionada estrategicamente e a logística tem que ser perfeita e sem falhas.

Desde a inauguração da filial na cidade de Porto Nacional em 2005, que o processamento de pedidos é realizado por meio de Sistemas de Informação. Contudo, o Sistema de Informação utilizado por esta é o Sistema de Gestão para Agronegócios – SIAGRI, que é um software especializado para este ramo. Há 12 anos que a empresa aderiu a este sistema de informação em seus negócios e desde a sua implantação foram percebidos os seguintes resultados positivos: organização financeira, recebimentos e pagamentos de contas, acompanhamento de vendas e faturamento, margem de lucro e verificação de estoque disponível.

A figura de número (2) ilustra o sistema de informação utilizado por esta empresa.

Figura 2. Sistema de Sistema de Gestão para Agronegócios – SIAGRI



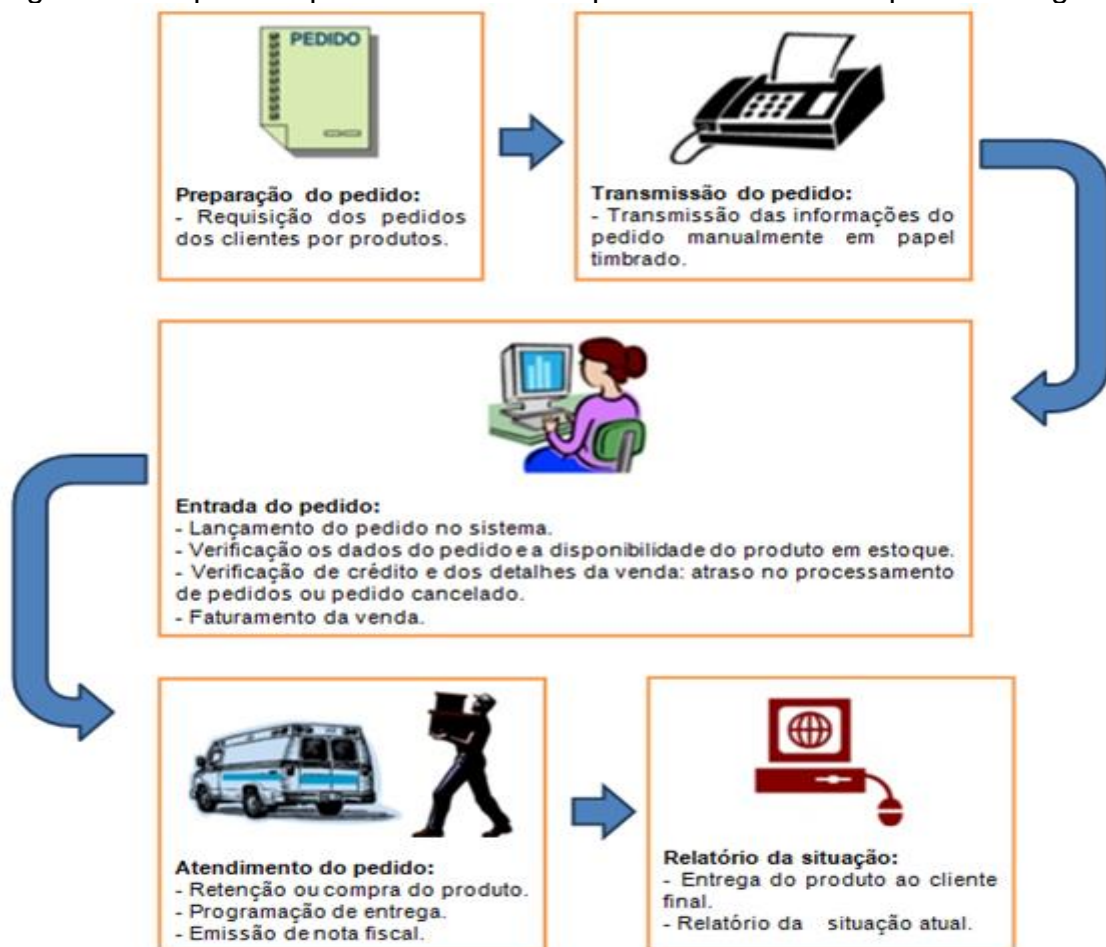
Fonte: SIAGRI (2012)

Este sistema de informação (figura 2) nasceu no agronegócio e possui 19 anos de história. Sua especialidade é desenvolver soluções que atendam as necessidades de gestão nesse ramo: distribuidor, loja agropecuária, armazéns gerais, produtor, sementeira, algodoeira e agroindústria. Na atualidade gerencia as operações de 850 grupos agrícolas, atende 20.000 usuários e possui 230 colaboradores (SIAGRI, 2012).

Quando se trata de eficiência, eficácia e falhas no processamento de pedidos, ela é eficiente e eficaz, porque as informações são confiáveis e desde sua implantação não houve nenhuma informação divergente. Outro fato a ser levado em consideração é que o software é reconhecido por estes dois requisitos citados anteriormente.

A figura (3) mostra as etapas do processamento de pedidos de uma empresa do agronegócio.

Figura 3. Etapas do processamento de pedidos de uma empresa do agronegócio



Fonte: Próprio autora (2017)

De acordo com os dados da figura (3) o processamento de pedidos da empresa se subdivide em **preparação do pedido** que é onde os clientes são recebidos pelo próprio gestor da empresa e há requisição de produtos. **Transmissão do pedido** há o repasse de informações dos pedidos efetuados na etapa anterior (manualmente em papel timbrado). **Entrada do pedido** há o lançamento de todas as informações obtidas na transmissão de pedidos no SIAGRI, além de também verificar dados da venda e disponibilidade de produtos em estoque. **Atendimento do pedido** trata-se do que a empresa terá que dispor para oferecer determinado produto, incluindo retenção ou compra do produto, programação de entrega e a emissão de nota fiscal. E, o **relatório da situação**, que consta dados sobre a entrega do produto ao consumidor final e as comunicações que ocorreram nesse processo.

Portanto, as atividades de processamento de pedidos são de suma importância para qualquer empresa, em especial esta objeto para o estudo. Partindo da afirmação do participante do estudo quando se pergunta sobre a importância desta atividade da logística para atingir os objetivos de custos e níveis de serviço, ele diz que sim, porque o processamento de pedidos permite uma visão geral de toda a organização, que vai desde a parte financeira a entrega do produto ao consumidor.

A figura (4) ilustra o formulário timbrado utilizado para anotação do pedido manualmente.

Figura 4. Formulário utilizado para anotação do pedido manualmente da empresa

CONTRATO DE VENDA
N° CPD: N° 009250

MATRÍCULA: _____ CLIENTE: _____
ENDEREÇO: _____ FONE: _____
MUNICÍPIO: _____ ESTADO: _____
CNP.J: _____ INSC. EST.: _____
LOCAL DE ENTREGA: _____
ÉPOCA DE EMBARQUE: _____ BANCO: _____ CULTURA

FRAZO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO: _____

CÓDIGO	QUANT.	UNID.	DISCRIMINAÇÃO	UNITÁRIO	TOTAL

ATENÇÃO:
1) CONTRATO, sujeito a aprovação da Diretoria.
2) Será válida somente a apresentação de ordens de compra emitidas no prazo de validade do CONTRATO. Os pedidos, emitidos após a data de validade do contrato, não serão considerados.
3) Todos os pedidos deverão ser apresentados e entregues.
4) Zidade que não remeterem para pagamento de produtos, deverão ser canceladas. Deverão ser canceladas a partir de 15 dias após a data de validade do contrato.
5) No caso de cancelamento de produtos, deverão ser enviados para o departamento de logística para emissão de nota de cancelamento e para o departamento de controle de qualidade para emissão de nota de controle de qualidade.
6) Valor total bruto e o valor total geral.

TOTAL GERAL R\$ _____

_____ de _____ de 20__

Assinatura do Comprador _____ Assinatura do Vendedor _____

Fonte: Própria autora (2017)

De acordo com a figura (4) este formulário é utilizado na realização de pedidos manualmente. Nele há alguns dados da empresa: cadastro nacional de pessoas jurídicas, telefone, e-mail, endereço, número do contrato de venda. Do cliente: matrícula, cliente, endereço, fone, município, estado, cadastro nacional de pessoas jurídicas, inscrição estadual, local de entrega, época de embarque, banco, prazo e condições de pagamento e cultura. E da compra: código do produto, quantidade do produto, unidade comercial, discriminação do produto, valor unitário comercial, valor total bruto e o valor total geral.

A ausência do processamento de pedidos adequada afetaria as atividades organizacionais. Isso porque as atividades ligadas a ela seriam prejudicadas, dentre elas custos e nível de serviço. Quanto a entraves no processamento de pedidos não foi identificado nenhum pelo participante. E devido a não haver entraves ele

considera que não impossibilita de atingir os objetivos organizacionais. Quanto a atrasados na entrega por parte dos fornecedores, identificou-se que situação do tipo ainda não aconteceu.

Em um determinado momento da entrevista, foi solicitado ao gestor que se posicionasse diante de algumas situações específicas. Quanto a eventualidades na disponibilidade de materiais em estoque há substituição destes em caso de falta. No caso de algum funcionário responsável direto e/ou indireto pelo processamento de pedidos não comparecer à empresa para executar suas atividades, esta dispõe de pessoas capacitadas para substituir os faltosos. Quando acontecem problemas com a conexão com a internet a empresa fica sem qualquer tipo de dados do sistema. Caso houvesse queda de internet constantemente, seriam necessários dados impressos. Não há a possibilidade de o sistema de informação indicar o quantitativo de unidades de um material e não haver disponibilidade na organização, pois há o acompanhamento diário de estoque. Sempre há relatórios. A possibilidade de acontecer erros no processamento de pedidos é mínima, tendo em vista que durante e após a obtenção dos dados há conferência antes de salvar no sistema.

É perceptível que a empresa sempre está buscando retirar a palavra “erro” de seu vocabulário, pois com exceção da queda de internet, cujo a empresa não informou estar preparada para tal, todas as demais atividades são realizadas com 100% de precisão.

Em relação às atividades de transporte, estoque, armazenagem e tecnologia da informação para o processamento de pedidos, o gestor declara que são de suma importância, porque é através delas que a atividade logística é possível, mas para que estas sejam de qualidade é necessário uma boa infraestrutura logística, caminhões adequados e novos, armazenagem adequada, estar em dias com os fornecedores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo se desdobrou a responder a seguinte problemática: como está estruturada a logística de processamento de pedidos de uma empresa do ramo do agronegócio, situada na cidade de Porto Nacional, Tocantins? Para responder a este questionamento, a pesquisa analisou esta atividade primária da logística da empresa, onde foi exposta a sua importância para os processos de gestão organizacional; o mapeamento dos seus processos internos; a identificação, na visão do gestor, dos pontos que convergem para as práticas que devem ser adotadas e os pontos que são entraves dessa atividade.

No ambiente competitivo em que as empresas estão inseridas, que é de clientes cada vez mais exigentes, a empresa tem que estar posicionada estrategicamente e a logística tem que ser perfeita e sem falhas. Percebe-se a importância desta atividade, quando é visualizado que ela permite uma visão geral de toda a organização, que vai desde a parte financeira aos trâmites envolvidos na entrada, processamento e saída de materiais, com o intuito de atender aos requisitos do solicitante.

Conforme dados da pesquisa, o mapeamento deste processo da empresa se dá da seguinte forma: **preparação do pedido**, momento no qual o cliente solicita suas demandas ao gestor; **transmissão do pedido**, que consiste no repasse das solicitações anteriores em formulário específico; **entrada do pedido**, etapa de transcrição dos pedidos no SIAGRI, verificação dos dados da venda e de disponibilidade dos materiais solicitados em estoque; **atendimento do pedido**, refere-se a aquilo que a empresa irá dispor para o atendimento do pedido do cliente; e, por fim, o **relatório da situação**, onde é disponibilizado dados sobre o que aconteceu com a operação.

O estudo identificou que não há pontos que convergem para as práticas que devem ser adotadas e os pontos que são entraves dessa atividade, pois esta empresa considera o processamento de pedidos adequado e sem falhas, e que o sistema de informação adotado contribui positivamente para que isso não ocorra, além do fato de que as situações corriqueiras que acontecem no dia a dia são solucionadas com rapidez e eficiência para que não haja prejuízo das atividades organizacionais internas, que repercute na externa também.

Este estudo se limitou a envolver apenas um respondente devido ao fato de o gestor não ter disponibilizado contato dos clientes da empresa para realização de entrevista e/ou aplicação de questionário. O processamento de pedidos quando feito manualmente aumenta a possibilidade de erros, certamente eles ocorrem, embora o dono tenha informado que o processo é sem falhas.

Em uma próxima pesquisa, sugere-se que busque outras empresas, que disponibilizem contato direto com os seus clientes internos e externos, pois assim será possível adquirir uma amostra maior de empresas e uma análise ainda mais detalhada do objeto estudado.

Entretanto, conclui-se que o processamento de pedidos, ainda que seja uma atividade primária da logística responsável por baixos custos, é de suma importância para que os processos logísticos internos da empresa ocorram, pois esta disponibiliza o produto tal qual foi solicitado. É uma relação que necessita reciprocidade da gestão de estoques, do transporte, da armazenagem, da programação de produto, do manuseio de materiais e da obtenção. Se as essas atividades não estiverem funcionando adequadamente compromete todo o processo relacionado ao pedido.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, M. J. **Fundamentos de agronegócios**. 2 Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

ARIMA, C. H.; CAPEZZUTTI, D. **Controladoria e processamento de pedidos: a necessidade de uma visão logística integrada**. **Revista ConTexto**, Porto Alegre, v. 4, n. 7, 2º semestre 2004.

BALLOU, R. H. **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos: planejamento, organização e logística empresarial**. Tradução de Elias Pereira. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001. 518p.

BALLOU, R. H. **Gerenciamento da cadeia de Suprimentos: Planejamento, Organização e Logística Empresarial**. São Paulo: Bookman, 2005.

BALLOU, R.H. **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos/ logística empresarial**. 5 ed. Porto Alegre: Bookman, 2006. 373p.

BALLOU, R. H. **Logística empresarial: transportes, administração de materiais e distribuição física**. Tradução Hugo T. Y. Yoshizaki. São Paulo: Atlas, 2015.

BERTAGLIA, P. **Logística e gerenciamento da cadeia de abastecimento**. São Paulo: Saraiva, 2003.

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

BOWERSOX, D. J.; CLOSS, D. J.; COOPER, M. B. **Gestão logística de cadeias de suprimentos**. Porto Alegre: Bookman, 2006. 528p.

BATISTA, E. **A logística do agronegócio de hoje e seu futuro: uma visão global do Brasil**. Apresentação, Macrologística, 2005.

CORONADO, O. **Logística integrada: modelo de gestão**. São Paulo: Atlas, 2007.

CALLADO, A. A. C. **Agronegócio**. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

DOUMANIS, M. **Mothering in greece: from collectivism to individualismo**. New York: Academic press, 1983.

FERNANDES, A. **FIETO divulga resultado positivo da Balança Comercial do Tocantins de 2017**, 2018. Disponível em:
<<http://www.fieto.com.br/Noticia.aspx?c=5fd3534c-e1dd-49f6-9bda-e3801097b0c8>>.
Acesso em: 02 mar. 2018.

FLEURY, P.; WANKE, P.; FIGUEIREDO, K. F. **Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos: planejamento do fluxo de produtos e recursos**. São Paulo: Atlas, 2006.

- FLEURY, P. F. Logística integrada. In: FLEURY, P. F. WANKE, P. FIGUEIREDO, K. F. (orgs). **Logística empresarial: a perspectiva brasileira**. São Paulo: Atlas, 2014.
- FOINA, P. R. **Tecnologia de Informação: Planejamento e Gestão**. São Paulo: Atlas, 2001.
- FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.
- FORNARO, A. C. **Logística e agronegócio globalizado no estado do Tocantins: um estudo sobre a expansão das fronteiras agrícolas modernas no território brasileiro**. 2012. 175 p. Dissertação (mestrado em geografia) - Universidade Estadual de Campinas, Instituto de Geociências, Campinas, SP.
- FRAZELLE, E.; GOELZER, P. **Distribuição de classe mundial**. São Paulo: IMAM, 1999.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- KAWANO, B. R.; MORES, G. de V.; SILVA, R. F. da.; CUGNASCA, C. E. Estratégias para resolução dos principais desafios da logística de produtos agrícolas exportados pelo Brasil. **Revista de economia e agronegócio**, v. 10, n. 1, 2012. Disponível em: <<http://www.rea.ufv.br/index.php/rea/article/view/197/212>>. Acesso em: 28 maio 2017.
- KOBAYASHI, S. **Renovação da logística: como definir estratégias de distribuição física global**. São Paulo: Atlas, 2000.
- LAMBERT, D.; STOCK, J.; VANTINE, J. **Administração estratégica da logística**. São Paulo: Vantine consultoria, 1998.
- MEDINA, G.; RIBEIRO, G. G.; BRASIL, Edward Madureira. Participação do capital brasileiro na cadeia produtiva da soja: lições para o futuro do agronegócio nacional. **Revista de economia e agronegócio**, v.13, n. 1, 2 e 3, 2015. Disponível em: <<http://www.rea.ufv.br/index.php/rea/article/view/339/254>>. Acesso em: 28 maio 2017.
- MENDES, J. T. G.. **Agronegócio: uma abordagem econômica**. São Paulo: Prentice Hall, 2007. 369 p.
- MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: HUCITEC, 2007.
- MOURA, R. **Logística: suprimentos, armazenagem e distribuição física**. São Paulo: IMAM, 1989.
- NOVAES, A. G. **Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição: estratégia, operação e avaliação**. 2 ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

OLIVEIRA, R.V.; MAGALHÃES, E. Logística integrada: um estudo teórico sobre a logística integrada como ferramenta estratégica para a competitividade - a gestão integrada da cadeia de suprimentos. **Revista Comunicação & Mercado**, Dourados - MS, v. 3, n. 7, p. 04-15, jan./jun., 2014. Disponível em: <http://www.unigran.br/mercado/paginas/arquivos/edicoes/7/7.pdf>>. Acesso em: 28 maio 2017.

OLIVEIRA, A. **Porto nacional – Município está se transformando num dos maiores polos agroindustriais do MATOPIBA**, 2015. Disponível em: <<http://cerradoeditora.com.br/cerrado/porto-nacional-municipio-esta-se-transformando-num-dos-maiores-polos-agroindustriais-do-matopiba/>>. Acesso em: 08/06/2017.

PAOLESCHI, B. **Estoques e armazenagem**. São Paulo: Érica, 2014.

PAURA, G. L. **Fundamentos da logística**. Curitiba: Instituto Federal do Paraná, 2012.

POZO, H. **Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais: Uma Abordagem Logística**. São Paulo: Atlas, 2010.

PRUSAK, L. E.; MCGEE, J. **Gerenciamento Estratégico da Informação: aumente a competitividade e eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica**. Rio de Janeiro: Elsevier, 1994.

RODRIGUES, E. F.; VITAL, A. M.; FORMIGONI, A.; ALBUQUERQUE, A. R. P. L.; CAMPOS, I. P. de A. Logística de preparação e montagem de pedidos: Um estudo sobre a aplicação de sistemas na montagem de pedidos em uma editora de livros em São Paulo. In: **VII SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**, 2010. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos10/233_Automacao%20na%20montagem%20e%20preparacao%20de%20pedidos.pdf>. Acesso em: 04/08/2017.

ROSA, R. de A. **Gestão logística**. 3. ed. Brasília: CAPES UAB, 2014.

SIAGRI. **Raízes no agronegócio, olhar no futuro**, 2012. Disponível em: <<http://www.siaga.com.br/website/sobre>>. Acesso em: 19 nov. 2017.

SANTOS, A. V. N. dos.; FELIX, L. B.; VIEIRA, J. G. V. **Produção**, v. 22, n. 3, p. 576-583, maio/ago. 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/prod/v22n3/aop_t6_0006_0512.pdf>. Acesso em: 03 mar. 2018.

SILVA, R. M. da S. **Impactos da utilização de tecnologias logísticas na atividade de separação de pedidos no ambiente de armazenagem de produtos prontos: estudo de caso em uma empresa de serviços**. 2010. 139p. Dissertação (mestrado) – Universidade do Vale do rio dos Sinos, Programa de pós-graduação em engenharia da produção e sistemas, São Leopoldo, RS.

SOUZA, E. A. de.; MELLO, F. O. T. de. **Gestão de estoques e armazenagem: estudo de caso na empresa Tito embalagens na cidade de Lins/SP**. 2014. 24p. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Tecnologia em Logística) - Faculdade de Tecnologia Professor Antônio Seabra - FATEC, Lins – SP.

VIANA, J. J. **Administração de Materiais**: um enfoque prático. São Paulo: Atlas, 2011.

APÊNDICE A – Entrevista - Gestor

1 – Em relação ao processamento de pedidos o que fica subentendido da seguinte frase: “Tempo é dinheiro: a velocidade e a precisão das informações logísticas ditam a eficiência operacional da empresa”?

2 – O Processamento de pedido é realizado por meio de:

() sistemas de informações

() manualmente

Justifique identificando os pontos positivos e negativos:

3 – Se a resposta da questão número dois for “sistemas de informações”, responda:

a. qual é o sistema utilizado por esta?

b. há quanto tempo aderiu esse método de processamento de pedidos?

c. desde a implantação do sistema de informação quais foram os resultados obtidos pela empresa?

4 – Quando houver uma queda de energia o processamento de pedidos (caso a empresa trabalhe com sistemas de informações):

() para

() continua

Justifique:

5 – O processamento de pedidos utilizado por esta organização é:

() eficiente e eficaz

() ainda há falhas

Justifique:

6 – Como é feito o processamento de pedidos dessa empresa do ramo do agronegócio?

7 – Considera importante a atividade de processamento de pedidos para os objetivos de custos e nível de serviço:

() Sim

() Não

Justifique:

8 - A ausência da atividade de processamento de pedidos afetaria a organização?

() Sim

Não ()

Se “sim”: em que aspectos?

9 – Há entraves no processamento de pedidos desta organização:

() Sim

() Não

Se “sim”: quais?

10 – Os entraves impossibilitaram de atingir os objetivos de custos e nível de serviço ao cliente:

() Sim

() Não

Justifique com uma situação vivenciada pela mesma:

11 - É comum que no mundo dos negócios ocorram problemas com atrasos de fornecedores.

a. Eventualmente acontece de algum fornecedor descumprir com o combinado?

b. Se sim, com que frequência isso acontece?

c. De que maneira essas inconformidades geram problemas também para seu cliente?

12. Como proceder diante das seguintes situações:

a. Eventual falta de materiais em estoque.

b. Eventual falta de algum funcionário responsável direto e/ou indireto do processamento de pedidos.

c. Eventual problemas com conexão de internet.

d. De o sistema de informação indicar o quantitativo de unidades de um material e não haver disponibilidade na organização.

e. Erros no processamento de pedidos.

13. Discorra sobre a importância das atividades de transporte, estoque, armazenagem e tecnologia da informação para o processamento de pedidos.
