



## ANÁLISE DE MELHORIA NO SETOR DE CONFERÊNCIA EM UM CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO DO VAREJO FARMACÊUTICO

### Introdução

A logística representa o processo de planejamento, implantação e o controle de um fluxo eficiente e eficaz de mercadorias, serviços e das informações, desde o princípio até o ponto de consumo, com a finalidade de atender às exigências dos clientes com confiabilidade (BALLOU, 2018). Em logística, a confiabilidade é sinônimo de qualidade, e a qualidade é um fator fundamental nesse setor, pois representa a capacidade de manter níveis de disponibilidade de estoque e de desempenho operacional planejados (BOWERSOX, CLOSS, 2010).

### Objetivo Geral e Específicos:

O objetivo geral deste estágio é propor melhorias para o setor de conferência de uma empresa distribuidora do varejo farmacêutico.

- Os objetivos específicos são definidos como:
- Diagnosticar a situação atual do setor em estudo;
- Propor e implementar melhoria
- Elevar o grau de confiabilidade no processo;

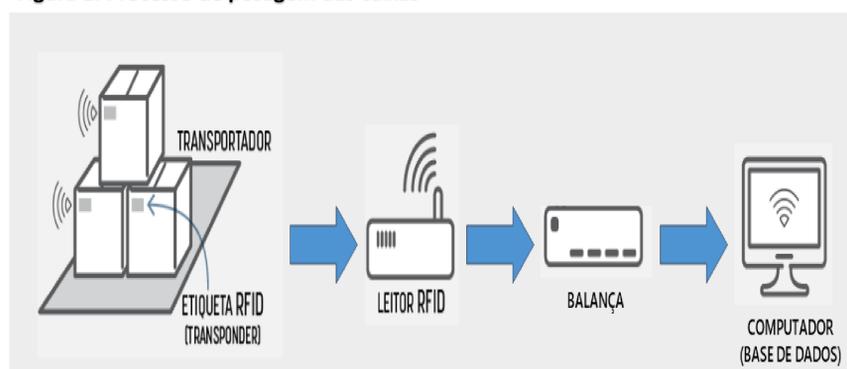
### Desenvolvimento e Metodologia

Neste centro de distribuição, as tarefas de separação é organizadas em estações. Desta forma, cada estação possui um conjunto de produtos a serem separados. Assim, os operadores de cada estação, por sua vez, estão sempre relacionados à respectiva estação. No entanto, os mesmos não são fixos as mesmas, podendo a alocação variar de acordo a necessidade da demanda. Sendo assim, as caixas passam por diferentes operadores até a conclusão de sua separação. Após a separação ser concluída na linha, as caixas passam por uma balança, onde é identificado se o peso das mesmas está ou não dentro da tolerância permitida. Se estiver fora do limite tolerado, as caixas são desviadas automaticamente para a etapa de conferência. Do contrário, passam direto para o setor de expedição.

Na etapa de conferência constatou-se que apenas 12% do que desvia para conferência apresenta erro operacional, o restante é caracterizado pelo corte e corretas. Além disso, não apresentam constância ao longo dos meses, o que revela um aumento de perda devido ao retrabalho.

Para a situação das caixas que apresentam corte, está em desenvolvimento juntamente com a equipe de Tecnologia da Informação (TI) no *Warehouse Management System* (WMS) uma ferramenta para que desconte o peso dos produtos cortados, para que quando passe na balança não apresente divergência, assim não desviará para a conferência. No caso das caixas corretas foi adquirido uma balança onde todas caixas serão pesadas e registrado seu peso individual.

Figura 1. Processo de pesagem das caixas



Fonte: Autora (2018)

### Resultados e conclusões

Cabe ainda ressaltar, que a confiabilidade de processos é um fator fundamental para o sucesso das empresas. Num mercado globalizado e cada vez mais competitivo, os processos produtivos devem entregar aos clientes internos e externos, uma solução que ele reconheça como de valor superior a outros produtos que possa escolher no mercado.

### Referências Bibliográficas

BALLOU, Ronald H. **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos: Logística Empresarial**, 5ª edição. Bookman, 2018. [Minha Biblioteca].

BOWERSOX, Donald J. CLOSS, David J. **Logística empresarial: o processo de integração da cadeia de suprimento**, 1ª edição. São Paulo: Atlas, 2010.