

PROCESSAMENTO DE PEDIDOS



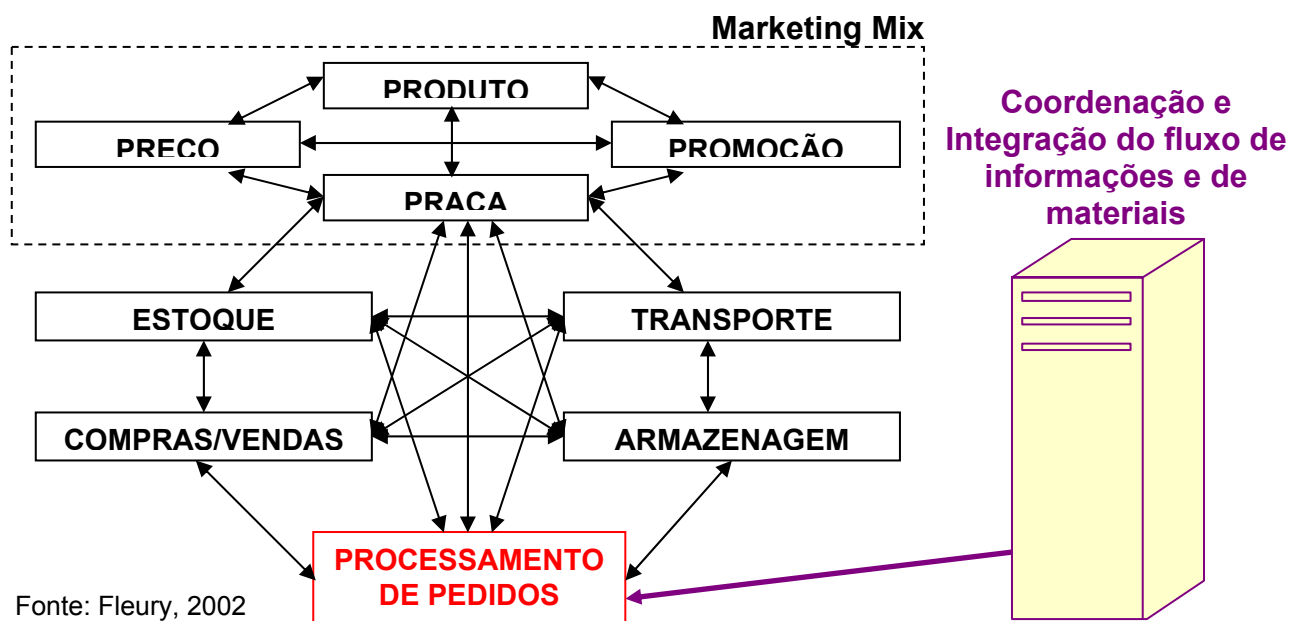
“Tempo é dinheiro”: a velocidade e a precisão das informações logísticas ditam a eficiência operacional da empresa.

As atividades de processamento de pedidos podem tomar mais de 50% do tempo do ciclo de pedido (que está diretamente associado com o nível de serviço).

As Vantagens Competitivas Baseando-se na Redução do Tempo

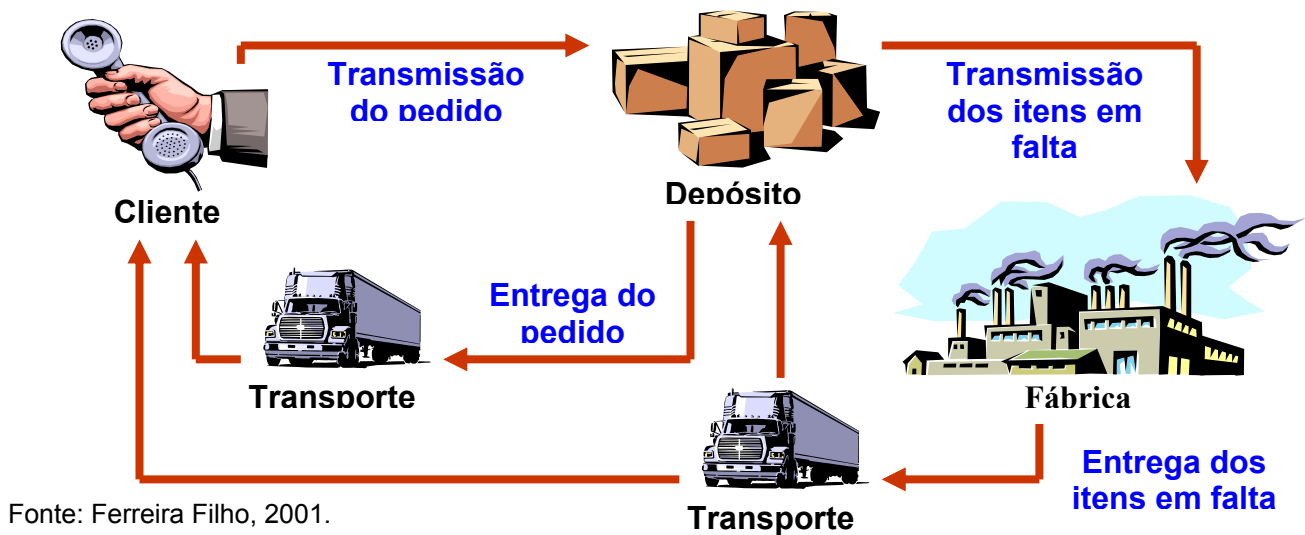
- 🕒 Redução das atividades em base especulativa com a redução de tempo no fluxo das operações;
- 🕒 Permite melhores previsões pois os eventos futuros mais próximos são mais fáceis de serem previstos;
- 🕒 Redução de estoques tanto de processo, como de matérias primas e de produto acabado, proporcionando ainda economia de espaço;
- 🕒 Redução de custos com a diminuição das despesas indiretas e dos estoques;
- 🕒 Exposição de problemas, pois os gargalos e elos fracos da cadeia são expostos e devem ser melhorados;
- 🕒 Confiabilidade com relação aos prazos de entrega e à qualidade fornecida;
- 🕒 Disponibilidade de tempo, uma vez que a empresa pode utilizar o tempo ganho de outra forma, por exemplo em planejamento;
- 🕒 Aumento da competitividade da empresa no seu mercado de atuação e;
- 🕒 Aumento da flexibilidade de suas operações (produtivas, compras, distribuição e vendas).

Logística Integrada



Fonte: Fleury, 2002

O CICLO GENÉRICO DO PEDIDO



TEMPO TOTAL DO CICLO GENÉRICO DO PEDIDO

- 1º) **Recebimento e transmissão do pedido:** consolidação do pedido; transmissão do pedido ao depósito;
- 2º) **Processamento e montagem do pedido:** preparação do manifesto de carga^A; liberação do crédito; montagem do pedido;
- 3º) **Aquisição de estoque adicional (se necessário):** tempo extra para conseguir da fábrica os itens em falta no depósito;
- 4º) **Entrega ao cliente:** a partir do depósito; a partir da fábrica; na recepção.

A - Documento que acompanha a carga, individualizando-a e quantificando-a. Também conhecida como "bill of lading".

FLUXOS FÍSICO E DE INFORMAÇÕES

Sistemas logísticos se compõem de **fluxos de informações** e de **produtos**, onde os fluxos de informações **acionam e controlam** os fluxos de produtos.

Uma forma de entender o **Processamento do Pedido** é analisando os fluxos de informações e de produtos que são compostos das atividades necessárias para a efetivação do pedido do cliente.

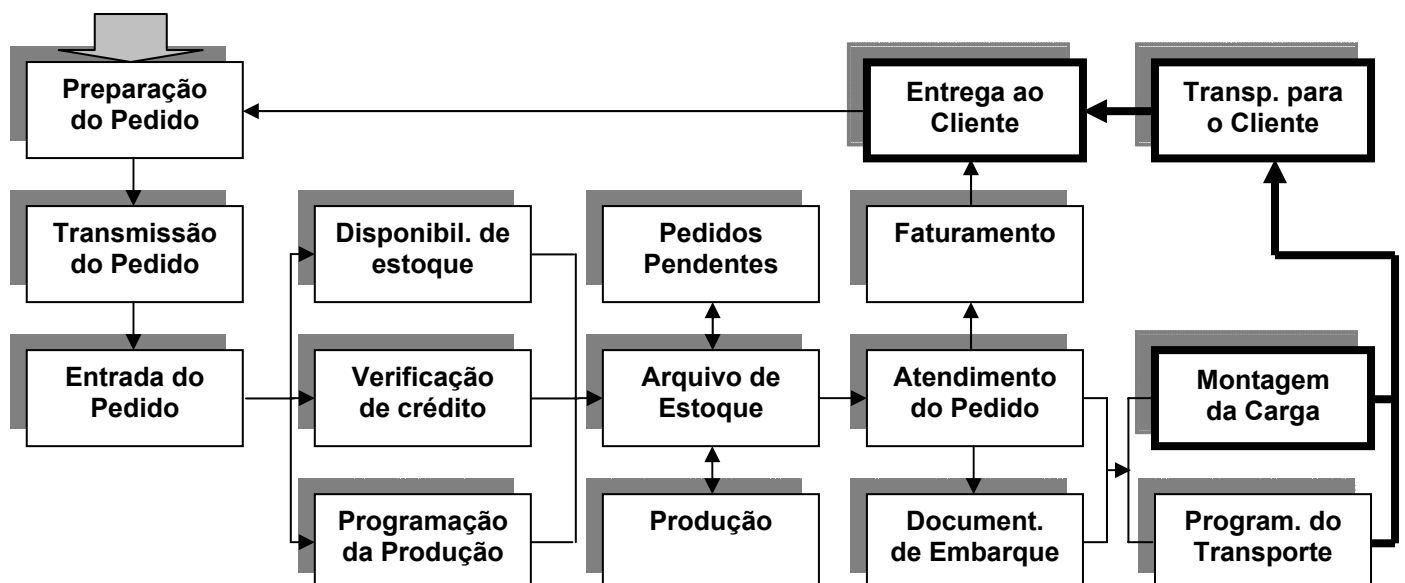
Os dispêndios de processamento de pedidos podem ser reduzidos mais facilmente que os de fluxos físicos.

ESQUEMA GENÉRICO DOS FLUXOS DE INFORMAÇÕES E FÍSICO



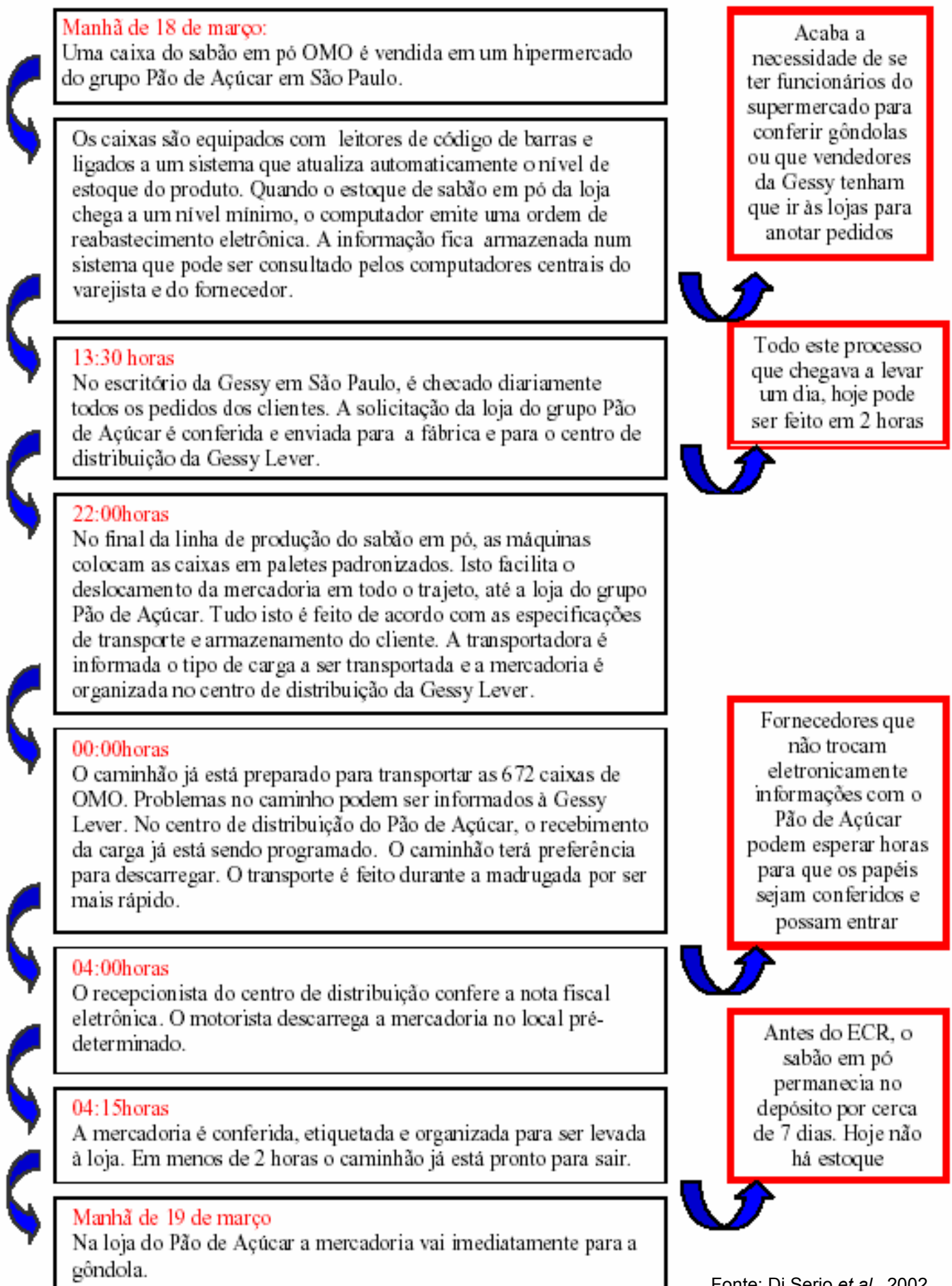
EXEMPLO DAS ATIVIDADES NECESSÁRIAS PARA A EFETIVAÇÃO DO PEDIDO DO CLIENTE

- **Entrada de pedidos:** vendedores, correios, telefone, Internet, cliente em pessoa, EDI etc..
- **Crítica ao pedido:** confirmação de crédito do cliente e disponibilidade de estoque próprio ou status da programação de produção (próprio e/ou fornecedor).
- **Preparação do pedido:** seleção do(s) fornecedor(es) e solicitação do produto e/ou serviço.
- **Transmissão do pedido para o fornecedor:** a tecnologia influencia diretamente esta etapa. Necessita-se de transmissão de dados com qualidade e rapidez.
- **Entrada do pedido no fornecedor:** evitar a redigitação.
- **Atividades físicas:** separação, embalagem e expedição do pedido.
- **Programação do transporte:** emissão da documentação legal envolvendo o conhecimento de carga e nota fiscal.
- **Efetivação do Transporte, Execução do serviço e/ou entrega do produto e Pagamento da fatura pelo cliente.**



Fonte: Fleury, 2002

O FLUXO DO ECR (EFFICIENT CONSUMER RESPONSE) ENTRE A GESSY LEVER E O PÃO DE AÇÚCAR



Fonte: Di Serio *et al.*, 2002.

Os resultados obtidos para o Pão de Açúcar foram os seguintes:

- ↘ triplicou o número de cargas recebidas diariamente;
- ↘ redução no índice de falta de produto, de 25% para apenas 4%;
- ↘ redução no tempo médio de armazenamento, de 40 para 10 dias.

Já para a Gessy Lever, os resultados alcançados foram os seguintes:

- ↘ só produz aquilo que é necessário, e como consequência redução de estoques;
- ↘ comunica-se eletronicamente com 20% de seus clientes;
- ↘ consegue entregar produtos de alto giro em até 24 horas;
- ↘ o número de solicitações atendidas na quantidade certa e no prazo combinado cresceu de 26% para mais de 80%.

O principal fator para que ganhos como estes apareçam não está somente nos **investimentos em tecnologia**, mas sim na **integração entre fabricantes e varejistas**. A Gessy consegue através deste sistema ganhos em custo, qualidade, tempo e flexibilidade, ou seja, aumenta a sua competitividade.

Bibliografia

Di Serio, Luiz Carlos e Duarte, André Luís de C. M., **Competindo em Tempo e Flexibilidade: Casos de Empresas Brasileiras**, São Paulo, 2002.

Ferreira Filho, Altair dos Santos, **Logística**, IBMEC, Curso de Administração, Rio de Janeiro, 2001.

Fleury, Paulo Fernando, **O Sistema de Processamento de Pedidos e a Gestão do Ciclo do Pedido**, Centro de Estudos em Logística/COPPEAD, Rio de Janeiro, 2002.