

PROJETO BELGO PRONTO⁽¹⁾

Danilo Guimarães Fenelon (2)
Lecy Geraldo Louzada(3)

Resumo

A busca por uma logística perfeita tem norteado estudos que buscam compatibilizar o custo de operação, a agilidade na entrega e a satisfação do cliente. Cada vez mais as empresas investem na sua capacidade de escoamento, adequando-a aos desafios dos novos tempos. No aspecto do cliente, este tem trabalho com estoques reduzidos, adotando recebimentos escalonados, às vezes semanais, com pequenos volumes, exigindo, para atendê-lo, um planejamento apurado de todo ciclo produtivo e de sua estratégia de entrega. As parcerias desenvolvidas com as transportadoras tornaram-se mais profundas, trazendo o transportador para dentro da empresa e levando-o a participar das soluções dos problemas. Veículos foram desenvolvidos exclusivamente para atendimento às necessidades específicas da Empresa, sem perderem suas características universais. A qualidade no atendimento representou o ponto alto do projeto, devido aos ganhos obtidos. O mapeamento dos clientes, o dimensionamento do veículo e a utilização exclusiva nas entregas completam o primeiro ciclo desta estratégia. Outras etapas virão aprimorando o aprendizado e como meta, estaremos determinando o dia da entrega da carga ao cliente, possibilitando-lhe programar suas vendas e compromissos com base num processo consolidado.

Palavras-chave: Cliente; Transportadora; Parcerias

- 1 *Trabalho a ser apresentado no XXIV Seminário de Logística, Suprimentos e Transportes, na ABM em Belo Horizonte, de 16 a 17 de junho de 2005*
- 2 *Engenheiro Mecânico, Pós Graduado em Engenharia Econômica e Administração Financeira. Chefe de Departamento da Logística, Expedição e Atendimento da Gerência de Planejamento da BELGO Juiz de Fora*
- 3 *Administrador de Empresa, Pós Graduado em Logística Empresarial Analista de Processos da BELGO Juiz de Fora*

1 INTRODUÇÃO

Diante de uma previsão de aumento da demanda de pregos, grampos e recozidos e face ao perfil extremamente pulverizado deste mercado, julgamos que nosso modelo logístico não atenderia às novas necessidades.

Desta forma, iniciamos estudos que abrangessem entregas ordenadas, rápidas e com baixo custo, proporcionando a satisfação do cliente e a possibilidade de alavancarmos vendas ao acessarmos municípios não contemplados na atualidade.

Outro aspecto de grande importância refere-se à insatisfação de nossos clientes com relação à apresentação de nossos produtos quando da entrega. Embalagens destruídas, material molhado e sem condições de uso contribuía para agravar o problema no atendimento.

As parcerias com as Transportadoras foram de fundamental importância, aos auxiliar-nos no dimensionamento dos veículos e a imediata disponibilização destes para uso, agilizaram a implantação do projeto, permitindo-nos avaliar sua eficácia e corrigir eventuais falhas.

A primeira etapa do projeto foi concluída com as entregas realizadas por veículos exclusivos para esta prestação de serviço e a satisfação dos clientes foi notada pela eliminação de reclamações pela qualidade do produto e a perda de embalagens.

Na próxima etapa, que iremos iniciar, estaremos concentrando as entregas num único período, mediante negociação com a área comercial e os clientes, visando atingirmos na última etapa, a entrega programada com uma visão de longo prazo para transportadores e clientes.

Desta forma, estaremos concluindo nosso projeto com um atendimento personalizado, programado e com qualidade.

2 OBJETIVO

Entregar nossos produtos com qualidade e no menor tempo possível, fortalecendo a credibilidade do mercado na marca BELGO de serviços.

Assim definimos os objetivos deste projeto, que se desdobram em atividades que interagem entre o cliente, vendas, usina e transportadores.

Baseado na regionalização dos clientes, buscamos programar, produzir e entregar todo o mix num determinado período, de forma a atender nosso cliente em sua totalidade, limitando entregas parceladas somente às necessidades do mesmo.

3 MATERIAL E MÉTODOS

Na primeira etapa do Projeto, pesquisamos os mercados de maior demanda para nossos produtos, os clientes e suas localizações.

Traçamos as rotas que deveriam ser percorridas e estabelecemos o tempo de atendimento deste fluxo pela Transportadora.

Em parceria com os transportadores, discutimos o projeto, dimensionamos os veículos e solicitamos a disponibilização dos mesmos conforme projeto acordado.

Direcionamos as cargas de pregos, grampos e arames recozidos para estes veículos, respeitando a regionalização em sua programação de entrega

Envolvemos as áreas de vendas, produção, atendimento a clientes, expedição e transportes, abordando os problemas causados no modelo atual e a expectativa num novo conceito de atendimento.

Atingidos os objetivos, caminhamos para a segunda etapa do Projeto, que consiste no atendimento de todo mix adquirido pelo cliente, com entrega única mediante negociação comercial.

Para a terceira etapa, de posse dos dados estatísticos levantados nas etapas anteriores, estaremos aptos a definir a data exata de atendimento numa visão de médio e longo prazo.

ESPÍRITO SANTO					
ROTAS	TOTAL		VENDA MÉDIA (t)	QUILOMETRAGEM	QUANT. VIAGENS
	CIDADES	CLIENTES			
ÚNICA	27	32	98	4 800	7
ROTA 1	14	19	92	1 733	6
ROTA 2	13	13	6	1 400	1

Figura 1. Exemplo do dimensionamento do projeto e seu campo de atuação.



Figura 2. Veículo adquirido para atender ao Projeto



Figura 3. Roteirização

PROJETO BELGO RÁPIDO								
PLANILHA DE ACOMPANHAMENTO								
Transportadora:			Motorista:			Transporte:		
Rota:		Data:		Horário Usina:		Minuta:		
Dados de entrega	1	2	3	4	5	6	7	8
Nota fiscal								
Data chegada								
Horário chegada								
Data saída								
Horário saída								
Quilometragem								
Dados de entrega	9	10	11	12	13	14	15	16
Nota fiscal								
Dt chegada								
Horário chegada								
Data saída								
Horário saída								
Quilometragem								
Obs.:								

Figura 4. Planilha de acompanhamento a ser preenchido pelo transportador.

Agradecimentos

- Pio de Souza Nogueira
- Sebastião Maurício da Silva
- Fernando Fontes