

IMPACTO DA GESTÃO LOGÍSTICA PARA REDUÇÃO DE OCORRÊNCIAS E EFICIÊNCIA OPERACIONAL NO PROCESSAMENTO E SEPARAÇÃO DE PEDIDOS

Adriano Marinheiro Pompeu

Centro Universitário Tiradentes UNIT/AL

adrianoifael@yahoo.com.br

Larissa Gabriela Silva dos Santos Lima

Centro Universitário Mário Pontes Jucá UMJ

larissagab95@gmail.com

Vinícius José Ferro Gomes

Universidade Federal de Alagoas

viniciusferro8@hotmail.com

RESUMO

Na atualidade a gestão logística tem sido utilizada estrategicamente em análises para melhorias de processos operacionais nas empresas, haja vista que esta gestão, possui grande influência em melhorias de adequação organizacional. A análise de determinados processos logísticos nas organizações, possibilita a identificação de inconsistências que podem comprometer a eficiência operacional de diversos processos. Desta forma, a compreensão de fatores que contribuem com ocorrências, permite adequar o fluxo logístico, com intuito de melhorar a eficiência para atingir melhores resultados empresariais. Neste contexto, o presente trabalho faz uma análise por meio de um estudo de caso, em uma empresa de embalagens descartáveis localizada em Maceió/AL, com o objetivo analisar o processamento e separação de pedidos, a fim de identificar possíveis ocorrências que afetam a operacionalização logística da empresa e propor ações para melhoria da eficiência logística. Os resultados demonstram que a melhoria dos processos logísticos da empresa, está relacionada à aspectos operacionais relativamente simples, mas que causam ocorrências determinantes na eficácia da organização. Neste sentido, espera-se que este trabalho, demonstre que melhorias pontuais, possuem significativo impacto nos resultados da empresa, evitando assim, que eventuais erros possam voltar a ocorrer.

Palavras-Chave: Eficiência Operacional. Gerenciamento de Pedidos. Gestão Logística. Plano de Ação.

IMPACT OF LOGISTICS MANAGEMENT TO REDUCE OCCURRENCES AND OPERATIONAL EFFICIENCY IN ORDER PROCESSING AND SEPARATION

ABSTRACT

Currently, logistics management has been strategically used in analyzes to improve operational processes in companies, given that this management has a great influence on improvements in organizational adequacy. The analysis of certain logistical processes in organizations makes it possible to identify inconsistencies that can compromise the operational efficiency of various processes. In this way, the understanding of factors that

contribute to occurrences allows us to adjust the logistical flow, to improve efficiency to achieve better business results. In this context, the present work makes an analysis through a case study, in a disposable packaging company located in Maceió/AL, to analyze the processing and separation of orders, to identify possible occurrences that affect the operationalization company's logistics and propose actions to improve logistics efficiency. The results demonstrate that the improvement of the company's logistical processes is related to relatively simple operational aspects, but that cause decisive occurrences in the organization's effectiveness. In this sense, it is expected that this work demonstrates that specific improvements have a significant impact on the company's results, thus preventing any errors from occurring again.

Keywords: Operational Efficiency. Order Management. Logistics Management. Action Plan.

Recebido em: 10/05/2021.

Aceito em: 22/03/2022.

INTRODUÇÃO

De forma teórica, a logística foi difundida inicialmente por meio de ações militares, devido a necessidade de garantir suprimentos à grandes tropas durante longas viagens. Neste sentido, além de suprir e gerenciar a movimentação de soldados, era necessário efetuar um planejamento ordenado, a fim de manter a execução de diversas atividades, a exemplo da distribuição e suprimentos de equipamentos para as guerras.

Após o fim da Segunda Guerra Mundial a demanda por melhores práticas logísticas crescia em um ritmo acelerado e as empresas notaram que era necessário possuir um ordenamento logístico adequado, com o intuito de atender os anseios de seus clientes de forma satisfatória. Na atualidade, este aspecto ainda é fator determinante para as empresas, que buscam cada vez mais melhorar seus processos logísticos satisfazer os clientes e possivelmente reduzir custos.

A fim de atender as demandas de clientes, é necessário estruturar o fluxo de demandas, ou seja, adequar o fluxo de pedidos. De acordo com Christopher (2010), uma das áreas principais das empresas é o fluxo de pedidos e todas as informações que estão interligadas a esse processo. As empresas necessitam de um gerenciamento eficiente desta área para que suas demandas sejam atendidas de acordo com a necessidade presente no conjunto de fluxos dos pedidos.

Além do fluxo de pedidos, a separação adequada dos produtos a serem entregues é de fundamental importância para garantir o atendimento correto as demandas dos

consumidores. Por meio desse ordenamento é que os clientes, sejam pessoas físicas ou jurídicas, conseguem receber seus produtos de maneira mais rápida e eficiente, e, desta forma, as empresas precisam garantir a satisfação de seus clientes, buscando cumprir tais demandas logísticas.

Como em todo processo logístico a gestão do fluxo de informações está ligada a outros elos da cadeia de valor como: produção, estoque, comercialização, expedição, transporte, faturamento, atendimento ao cliente, entre outros, além de envolver os profissionais destas áreas, que precisam estar em constante comunicação, para alcançar os resultados operacionais desejados.

Neste sentido, este trabalho faz uma análise do processamento e separação de pedidos de uma indústria de embalagens descartáveis, a fim de identificar fatores que afetam de forma negativa a eficiência logística da empresa. Com base em um estudo de caso, que proporciona compreensão da problemática da empresa, é pretendido propor ações que demonstrem o aumento da melhoria da eficiência logística.

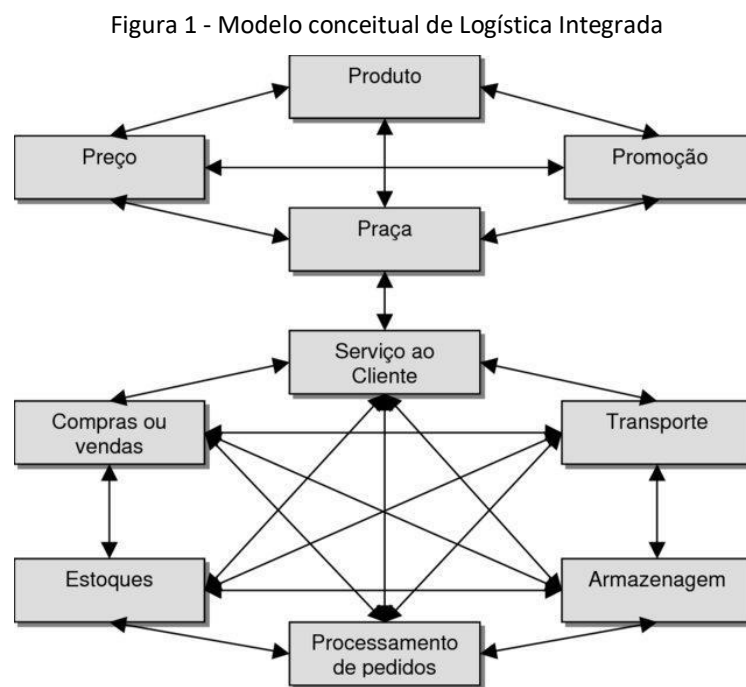
IMPORTÂNCIA DA GESTÃO LOGÍSTICA

A logística é fundamental para a economia, haja vista que movimenta todo o comércio e operações empresariais. Países desenvolvidos possuem sistemas logísticos eficientes que fortalecem os mercados proporcionando um alto padrão de vida, tendo em vista os produtos que cada região produz para atendimento de suas demandas, como por exemplo: petróleo, ouro, bauxita, cromo, agricultura e tantos outros que fazem a economia destas regiões prosperarem (BALLOU, 2006).

Antes de 1950, a logística era definida pela falta de filosofia influente capaz de conduzi-la de forma assertiva. Em tempos passados, as empresas eram divididas em áreas que ficavam sobre incumbência de outras, à exemplo da gerência de produção, que era responsável pelo setor de transporte; os estoques eram responsabilidade do setor de finanças, produção ou marketing; o processamento de pedidos era de competência do setor de produção ou finanças. Essa situação ocasionava conflitos de responsabilidade e objetivos por falta de adaptação com as atividades logísticas (CHING, 2010).

De acordo com Carvalho (2002), atualmente a logística possui uma visão holística organizacional nas empresas, uma vez que abrange alguns departamentos que administram os recursos como: compras, planejamento de produção, armazenagem, comercial, financeiro,

expedição e transporte, sendo estes interligados dentro da organização, e, que necessitam de um gerenciamento de informações, e monitoramento das operações para melhor funcionamento da organização. A Figura 1 apresenta o modelo de logística conceitual integrada.



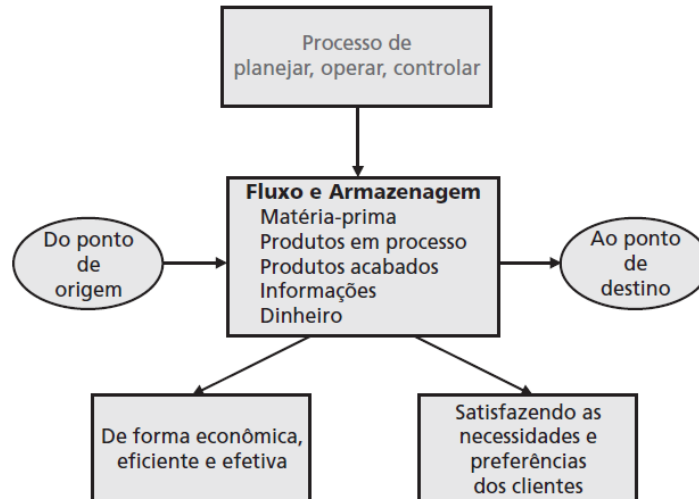
Fonte: Coyle *et al.* (2002).

Desta forma, Novaes (2012), ressalta que a logística é o processo de planejar, executar e controlar o fluxo dos processos de armazenagem de produtos, abrangendo também as informações, e os serviços, efetuando a gestão desde o ponto de insumo até o ponto de consumo, com responsabilidade e objetivo de atender as exigências feitas pelos consumidores. Assim, Bowersox; Closs (2011), complementam que o objetivo da logística é disponibilizar os produtos acabados no tempo correto, em quantidade correta, e no local onde foi solicitado, com menor custo possível às operações.

Segundo Ching (2010), as atividades que envolvem a logística podem ser divididas em dois grupos, sendo elas atividades primárias e secundárias. São consideradas primárias as atividades que envolvem o transporte, manutenção de estoques e processamento de pedidos, porque possuem maior parte do custo total da logística e são primordiais para o cumprimento das atividades logísticas. Já as secundárias têm função de apoio às atividades primárias para alcançar os níveis de bens e serviços requisitados por clientes, que são: o armazenamento,

manuseio de materiais, embalagens de proteção, e programação de produtos. Os elementos básicos da Logística são apresentados na Figura 2.

Figura 2 - Elementos Básicos da Logística



Fonte: Novaes, 2012.

Análises referentes ao transporte de cargas tornaram-se alvo de especialização científica, onde se busca analisar e entender todo o processo envolvido para melhorar as necessidades complexas que ocorrem entre as ações comerciais locais, regionais e internacionais que dificultam o fluxo logístico desde o início ao fim do processo (DIAS, 2012).

Com um bom gerenciamento de transportes é possível obter melhores margens de lucro para a empresa e redução de custos, garantindo qualidade de serviços para os clientes, por meio dessa gestão é possível reduzir o tempo de entrega e conseqüentemente haverá mais disponibilidade para realizar entregas de produtos em um menor tempo possível (MARQUES, 2002).

A distribuição física ou logística de saída é o processo que acontece com os produtos acabados que são armazenados de acordo com cada segmento até o momento em que são recebidos por seus clientes de acordo com cada pedido. Esse serviço é essencial para avaliação que o cliente fará, pois há prazos para entregas que precisam ser atendidos com dedicação e responsabilidade, é necessário que haja comprometimento com os clientes, pois se trata de realizar sonhos, e objetivos de pessoas que estão confiando nos serviços da empresa (BALLOU, 2006).

Novaes (2012), ressalta que o objetivo principal do transporte é o deslocamento de produtos de um lugar a outro, respeitando as restrições de integridade da carga para que a

mesma esteja em total conformidade. Os serviços de transportes devem levar em questão um conjunto de fatores como, prazo de entrega, avarias, produtos defeituosos, reclamações dos clientes em relação a produtos enviados incorretamente, etc. Essas questões são relevantes no mesmo nível que o preço do produto, e se tornam cruciais em uma negociação empresarial.

Com base nestes conceitos Rabaioli e Pompeu (2020), explicam que a agilidade dos processos logísticos aliada a redução de custos, pode contribuir para a satisfação dos clientes. Desta forma, para atingir resultados como qualidade, custo e disponibilidade, é necessário competências e habilidades de profissionais da área de logística, que precisam se reinventar para superar adversidades.

PROCESSAMENTO DE PEDIDOS

A fim de melhorar o processo de separação de pedidos, Rodrigues (1999), orienta a utilização da metodologia de *picking*, que consiste no recolhimento e separação de pedidos de diferentes categorias e quantidade, de forma organizar os pedidos prezando pela satisfação dos clientes. Esta prática também é conhecida como *order picking*, *picking by order* ou separação e preparação de pedidos.

Na separação de pedidos pode ocorrer troca, falta e alguns produtos enviados indevidamente, caso o cliente não avise sobre o erro, a empresa pode perder muito. Devido a estes problemas, existem alguns métodos para melhorar o procedimento de separação de cargas. Carvalho, (2010) descrevem que existem quatro métodos referentes à técnica de *picking*: *picking by order*, *picking by line*, *zone picking* e *batch picking*.

Picking by order: o operador de *picking* fica com a responsabilidade de recolher todos os produtos de um pedido, com intuito de se deslocar para todos os endereços e referências apresentada no pedido; assim que encerra a separação de um pedido passa para outro e assim sucessivamente;

Picking by line: é uma sequência para fazer a separação dos itens no armazém; o *picker* faz a recolha em cada endereço e a quantidade de produto que é necessária para atender a várias encomendas. A sequência de recolha dos produtos é definida de forma a diminuir a distância total percorrida;

Zone picking: a área de *picking* está dividida em zonas, com um operador responsável em cada zona. O operador de *picking* faz a recolha de todos os produtos que estão fixos no

endereço para cada pedido. Os produtos recolhidos em cada zona depois são postos em uma área para completar as encomendas;

Batch pickin: o operador de *picking* faz a separação de vários pedidos de várias cargas de uma só vez. Quando um produto aparece várias vezes nos pedidos, o *picker* recolhe a quantidade total para todos os pedidos e depois separa por cada cliente.

A fim de evitar erros de separação de pedidos, o *order-picking* é considerado o processo de grande importância em um armazém ou centro de distribuição (ROSS, 2004). Evitar erros, constitui-se em recolher os produtos que estão armazenados e entregá-los, no tempo correto em perfeito estado de conservação. O *order-picking* tende a ser, sobretudo, um processo manual, porém existem muitas tecnologias, como por exemplo, sistemas de informações e equipamentos, que tendem a alcançar altos níveis de produtividade com bastante precisão (RUSHTON et al., 2010).

Desta maneira, o principal foco para estes procedimentos, deve ser a aplicação de treinamentos adequados a cada situação de preparação, separação e envio de cargas. Freire (2014) descreve que a busca por capacitação de colaboradores tem o intuito de diminuir erros e acidentes na execução de suas atividades, sendo o objetivo principal do treinamento adequado, a redução de avarias e problemas para a agregação de valor aos serviços prestados.

Lima (1999), explica que uma das particularidades da logística moderna é o complexo crescimento operacional constante. O aumento do *mix* de produtos, entregas constantes, menores tempos de atendimento ao cliente, tolerância esgotada a erros de separação de pedidos e planejamento para redução dos níveis de estoque, são alguns dos principais aspectos deste cenário de complexidade.

O baixo desempenho na separação de produtos pode ocasionar uma redução no nível de serviço, uma vez que aumenta o tempo de processo até que a carga chegue ao cliente, se tornando mais vulnerável a envios incorretos, e aumentando os custos operacionais, por meio dessa falha acumula-se pedidos urgentes e causa o desconforto com os consumidores (GUE, MELLER e SKUFCA, 2006).

De acordo com Bowersox e Closs (2011), o conceito de atendimento de pedidos dos clientes sem erros é o acréscimo da qualidade de desempenho nos serviços prestados, isso significa que o empenho e a disponibilidade operacional devem ser executados com eficiência e todas as atividades de apoio devem focar em propor um atendimento ótimo ao cliente.

O tempo de separação de cargas é uma parte de grande importância do processo operacional, e consiste em uma atividade necessária para completar o fluxo de atividades do ciclo de pedidos, sendo ponto fundamental no atendimento e disponibilização de serviços aos clientes. As atividades vinculadas com a preparação de cargas, separação, conferência e recebimento de pedidos chegam a representar até e 70% do tempo total do fluxo de pedidos em muitas empresas (BALLOU, 2006).

Kobayashi (2000), complementa que o tempo entre o pedido recebido e a entrega é essencial para definir a qualidade e o nível de serviços oferecidos aos clientes. Se o tempo de entrega é extenso, o cliente possivelmente não ficará satisfeito. O tempo de atendimento do pedido faz com que os clientes obtenham algumas vantagens, e para a empresa, há uma redução nos níveis de estoque e uma gestão simples e eficiente.

Frequentemente os relacionamentos e a comunicação com os clientes têm provocado mudanças significativas no procedimento burocrático e no fluxo dos pedidos, uma vez que um dos objetivos das empresas é entregar o produto correto ao cliente e no tempo correto, assim esses conceitos são fundamentais para se manter um bom relacionamento com os clientes (BERTAGLIA, 2003).

METODOLOGIA

Este trabalho foi realizado em uma empresa de fabricação e distribuição de embalagens descartáveis na cidade de Maceió/AL, onde foram realizadas análises *in loco*, com o intuito de analisar, identificar e solucionar, possíveis ocorrências operacionais. Desta maneira foram realizadas coletas de dados diretamente nos processos logísticos da empresa, para melhor compreensão da problemática descrita neste trabalho.

Neste sentido, este trabalho se caracteriza com ou estudo de caso, pela abordagem da análise na empresa selecionada, que de acordo com Yin (2015), o estudo de caso é uma importante estratégia metodológica para a pesquisa, haja vista que possibilita ao pesquisador um intenso estudo em relação ao fenômeno observado, revelando detalhes que visivelmente são difíceis de serem enxergados em primeiros instantes.

A pesquisa apresentada neste estudo de caso pode ser classificada como descritiva, pois, tem como objetivo descrever as características de determinada população ou estabelecimento com relações incertas, obtendo oportunidade no levantamento de ideias e sugestões para melhoria do caso abordado. Para atingir tais objetivos são utilizadas técnicas

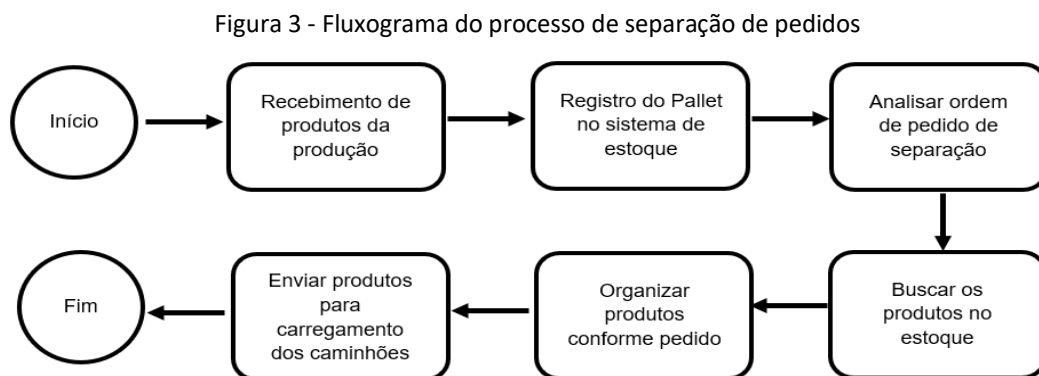
de coleta de dados como, por exemplo, indicadores de desempenho e gráficos demonstrativos (GIL, 2010).

A pesquisa ainda admite contornos qualitativos uma vez que buscou-se apresentar os erros e ocorrências detectados no processo logístico da organização em estudo, analisar os problemas mais comuns referentes à separação de pedidos e envio de mercadorias ocorridos e, por fim, propor sugestões de melhoria aos problemas identificados. Foram tratados como problemas, tanto reclamações dos clientes, quanto identificação de erros por parte dos colaboradores.

ANÁLISES E RESULTADOS

O processo de separação de produtos envolve um trabalho que é realizado em equipe, contudo, em alguns processos ocorrem falhas na separação de material, atividade essa que é realizada exclusivamente por colaboradores da área da logística. Esses processos são realizados todos de forma manual, onde há uma grande chance de ocorrerem falhas ocasionadas pelos próprios operadores.

Foi possível verificar que na empresa existe um sistema para o auxílio no controle de estoques, onde após a produção, os produtos são coletados e as devidas quantidades de cada *pallet* são registradas por código de barra, assim o produto é inserido no estoque. Porém, no momento da retirada dos produtos para a expedição do material, a conferência é feita manualmente sem auxílio de equipamentos, o que implica erros de conferência. O processo de separação de pedidos está ilustrado na Figura 3.



Fonte: Elaborados pelos Autores (2020)

De acordo com as observações efetuadas ao referido processo em análise, detectou-se que o mesmo possuía uma dificuldade significativa em disponibilizar seus produtos em quantidades corretas e no prazo estabelecido. Foi possível identificar em um curto período de tempo, alguns erros e ocorrências, relatados por meio de reclamações de clientes, que estão descritas no Quadro 1.

Quadro 1 - Erros e Ocorrências Observadas

| Descrição da reclamação | Ocorrência | Mês da ocorrência |
|--|--|-------------------|
| Cliente relatou que entre 150 caixas do produto PF redondo 50, estavam 03 caixas de M-50 conjunto. | Foi enviado produto errado | Jan/2020 |
| Cliente solicitou 50 fardos do produto A-15 preta, porém foi entregue 50 fardos da A-15 na cor branca. | Foi enviado produto errado | Jan/2020 |
| Cliente solicitou 45 caixas de PF-900/3 e entre elas constam 16 caixas d PF 900/1. | Faltaram produtos e foi enviado produto errado | Jan/2020 |
| Cliente solicitou 50 fardos do produto H02 laranja e foi entregue 50 fardos de H02 branco. | Foi enviado produto errado | Jan/2020 |
| Cliente solicitou 20 fardos de H02 branca e entre elas estava 1 fardo de H01 branca. | Foi enviado produto errado | Fev/2020 |
| Cliente relata que faltaram 05 caixas do produto Copo PP 200 ml. | Faltaram Produtos | Fev/2020 |
| Cliente relata que faltaram 30 caixas do produto PF redondo e 30 base e tampa. | Faltaram Produtos | Fev/2020 |
| Cliente solicitou o produto tampa PF-500, porém foi entregue MR-500. | Foi enviado produto errado | Mar/2020 |
| Foi faturada Bandeja de ovos 12 azul c/400 und. Porém foram entregues c/200 und. | Faltaram Produtos | Mar/2020 |

Fonte: Elaborados pelos Autores (2020)

Dessa forma, estas ocorrências relatadas nas quantidades enviadas e falhas operacionais foram apontados como erros relevantes para a logística da organização. Tais erros ocasionam atrasos e insatisfação dos clientes, geram custos adicionais e afetam a imagem da empresa no mercado. Portanto, percebe-se que a logística da empresa possui algumas inconsistências que afetam sua eficiência operacional.

De acordo com informações coletadas por meio dos colaboradores, alguns erros como envio de material indevido, troca ou falta de material, só são evidenciados após o cliente relatar a ocorrência. Esse cenário torna-se preocupante, uma vez que um dos pontos cruciais da gestão de operações é o atendimento à demanda de forma efetiva, sendo inadmissível, do

ponto de vista gerencial, que erros de processo ou de qualidade cheguem ao final da cadeia de valor (cliente).

O procedimento de diagnóstico dos erros de logística é não estruturado e gera dificuldades para os operadores. Este processo de identificação dos erros acarreta atrasos na resolução dos problemas dos clientes, ocasionando desconforto e insatisfação dos mesmos. Neste caso, a gerência a fim de mitigar conflitos com os clientes, gera descontos em produtos e redução dos custos com reenvio, como forma de evitar mais transtornos aos consumidores. Além disso, há ocorrências relativas a casos de avarias, onde as implicações são mais significativas nos custos logísticos, uma vez que existe a perda efetiva de material.

Com base no cenário avaliado, um processo baseado em *order-picking*, poderia ser uma estratégia de melhoria eficiente, uma vez que esta metodologia é responsável por recolher os itens de um pedido por completo passando por todos os locais onde o produto está estocado, evitando assim problemas com inadequações das quantidades e tipos de itens enviados.

Em relação às falhas de separação de pedidos, a empresa poderia investir em recursos tecnológicos como sistemas de informações e equipamentos, específicos para a gestão logística. Uma alternativa seria em um sistema *Warehouse Management System (WMS)*, que é um sistema específico para gestão de estoques, que dada sua eficiência, evitaria erros humanos na separação de pedidos e inconsistências de estoque, acarretando o aumento da produtividade e melhor desempenho do carregamento em relação a quantidade de veículos carregados por dia.

É importante também, garantir treinamento adequado em questões relativas à gestão de estoque, logística de distribuição e uso de tecnologias associadas a distribuição de itens, como forma de capacitar a força de trabalho de modo mais efetivo. A partir disso, sugere-se o seguinte plano de ação (Quadro 2), baseado na metodologia 5W2H, visando a melhoria dos procedimentos logísticos da organização.

Quadro 2 - Plano de ação para melhoria logística da organização

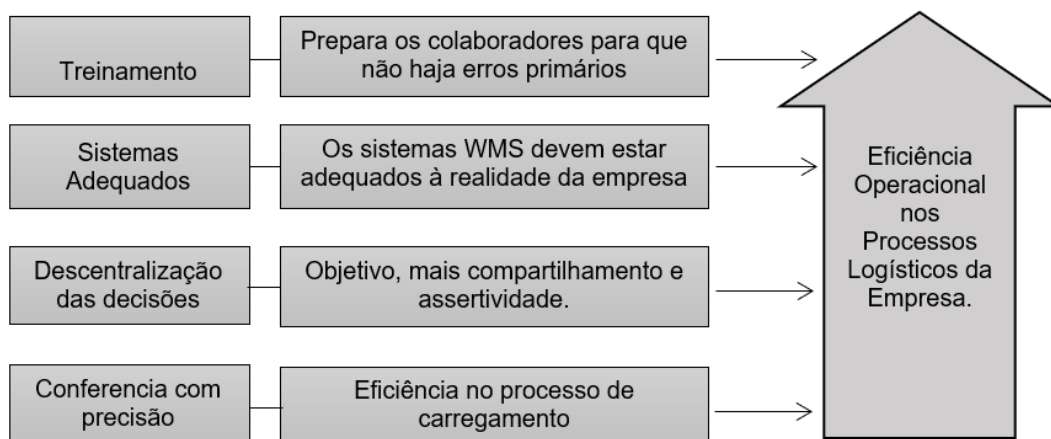
| O que? | Por quê? | Onde? | Quem? | Quando? | Como? | Custo? |
|--|---|--------------------|------------------------|----------------------|-----------------------|-----------|
| Treinamento adequado | Melhorar a capacitação dos operadores | Setor de Expedição | Colaboradores do setor | Semestral | Reuniões e Integração | Sem custo |
| Investimento em sistemas de informação adequados | Uso de uma aplicação de sistema de informação | Expedição | Colaboradores do setor | Mais rápido possível | Compra de equipamento | A definir |

| | | | | | | |
|-------------------------------------|--|--------------------------------|-------------------------------------|----------------------|-------------------------|-----------|
| | voltada exclusivamente para logística | | | | | |
| Precisão do processo de conferência | Melhorar o processo de conferência dos pedidos | Expedição | Colaboradores do setor | Mais rápido possível | Reuniões e Integração | Sem custo |
| Descentralização das decisões | Tomada de decisão compartilhada envolvendo trabalhadores que são especialistas em gestão logística | Setores integrados à logística | Gestores e Responsáveis dos setores | Imediato | Reunião com a Diretoria | Sem custo |

Fonte: Elaborados pelos Autores (2020)

Estas proposições de melhorias tem o potencial de aumentar a eficiência operacional da empresa, uma vez que objetivam soluções práticas que auxiliam na compreensão e prevenção de problemas futuros. Desta forma, os aspectos que norteiam o aumento da eficiência operacional nos processos logísticos da empresa, podem ser apresentados e evidenciados conforme a Figura 4.

Figura 4 - Eficiência Operacional na Empresa



Fonte: Elaborados pelos Autores (2020)

Neste sentido, caber ressaltar que as ações descritas para a eficiência operacional da logística, precisam ter um alinhamento direcionado aos conceitos de *Picking*, haja vista que, para atingir tal eficiência e eficácia em seus processos, a empresa carece de ações mais assertivas no sentido de melhorar as atividades de separação de pedidos a fim de aprimorar

o fluxo de processamento e separação de pedidos, contribuindo assim, com a melhoria da gestão logística.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio do estudo de caso realizado na empresa selecionada, foi efetuada uma análise do processamento e separação de pedidos, onde foram identificados processos passíveis de correção, uma vez que prejudicavam a eficiência das operações logísticas. Ao longo do trabalho, foram identificados problemas relacionados à processos logísticos, como: falhas no processo de separação de pedidos, falhas de carregamento e ausência de treinamento eficiente.

Em virtude do que fora apresentado nesta análise, enfatiza-se que os processos logísticos devem estar em constante observação, para que haja reconhecimento rápido de ocorrências e o direcionamento de estratégias para a melhorias desses aspectos. Neste contexto, fica evidente que a empresa analisada carece das ações corretivas propostas nos resultados desta análise, para que possa adequar seus processos, além de melhorar sua relação empresarial com seus clientes ao prestar serviços com maior índice de eficácia.

No que se refere ao processamento de pedidos, precisam estar sempre sendo analisados buscando melhoria contínua deste processo, desta maneira, evita-se erros recorrentes por falta de treinamento, imprudência ou imperícia da equipe. Sobretudo também, é importante evitar o manuseio estritamente manual, para tanto seria interessante investir em tecnologia que permita mais acuracidade e confiabilidade as ações de logística da organização, como por exemplo, o uso de aplicações de sistemas voltados para a área.

Por fim, é necessário destacar que a gestão logística é fundamental para a empresa manter seus processos adequados e ágeis, prezando pela redução ou eliminação de erros, e, até mesmo, contribuindo para a melhoria de sua competitividade, haja vista que, em processos de processamento, separação e distribuição de pedidos, a gestão logística se apresenta como diferencial competitivo para as empresas que gerenciam está área de forma coerente e eficaz.

REFERÊNCIAS

- BALLOU, R. H. Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos: Logística Empresarial. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.
- BERTAGLIA, P. Logística e gerenciamento da cadeia de abastecimento. São Paulo: Saraiva, 2003.
- BOWERSOX, D. J.; CLOSS, D. J. Logística empresarial: o processo de integração da cadeia de suprimento. São Paulo: Atlas 2011.
- CARVALHO, J. M. C. de. Logística. 3ª ed. Lisboa: Edições Silabo, 2002.
- CARVALHO, José Crespo de. Logística e Gestão da Cadeia de Abastecimento. Lisboa: Sílabo, 2010
- CHING, H. Y. Gestão de Estoques na Cadeia de Logística Integrada: Supply Chain. São Paulo: Ed. Atlas, 4ª edição, 2010.
- CHRISTOPHER, Martin. Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos. São Paulo: Nacional, 2010.
- COYLE, J. J. et al. The management of business logistics: a supply chain perspective. 7th ed. p. cm. Thomson Learning, 2002.
- DIAS, M. A. P. Logística, transporte e infraestrutura. São Paulo. Ed. Atlas, 2012.
- FREIRE, Denilson A. L. Treinamento e Desenvolvimento em recursos humanos: encenado e efetivando resultados. Curitiba: Intersaberes, 2014.
- GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- GUE, K.; MELLER, R.; SKUFCA, J. The effects of pick density on order picking areas with narrow aisles. IIE Transactions, v.38, n.10, p. 859-868, 2006.
- KOBAYASHI, S. Renovação da Logística: como definir estratégias de distribuição física global. São Paulo: Atlas; 2000.
- LIMA, Maurício Pimenta. Custos Logísticos – Uma Visão Gerencial. Revista Tecnológica. Rio de Janeiro: COPPEAD, 1999.
- MARQUES, Vitor. Utilizando o Transportation Management System para uma gestão eficaz de transportes. Revista Tecnológica, ano VI, nº 77, 2002.
- NOVAES, A. G. Gerenciamento de Transporte e frotas. São Paulo: Editora Cengage Learning, Edição 2012.

RABAIOLI, V.; POMPEU, A. M.; Gestão Logística no Contexto da Pandemia COVID-19. In: POMPEU, A. M.; LIMA, A. B. Tendências Logísticas Contemporâneas: Processos Logísticos sob Diferentes Contextos e Perspectivas. Maceió: Grafmarques, 2020. p. 153-178.

RODRIGUES, Alexandre Medeiros. Estratégias de Picking na Armazenagem. 1999. Disponível em: <https://www.ilos.com.br/web/estrategias-de-picking-na-armazenagem>. Acesso em: 22 nov. 2020.

ROSS, David Frederick. Distribution, Planning and Control: Managing in the Era of Supply Chain Management. Kluwer Academic Publishers. 2004.

RUSHTON, A.; CROUCHER, Phil; BAKER, Peter. Handbook of Logistics and Distribution Management (4th ed.): Kogan Page. 2010.

YIN, Robert K. Estudo de Caso-: Planejamento e métodos. Bookman editora, 2015.