



LOGÍSTICA, FLUXO DE INFORMAÇÃO E DESEMPENHO DE PROCESSOS: ESTUDO DE CASO EM CONCESSIONÁRIA AGRÍCOLA

Andreia L. R. Scharmach, Docente IFC – Campus São Francisco do Sul, andreia.scharmach@saofrancisco.ifc.edu.br

Claudio Scharmach, Discente do Curso de Pós Graduação em Logística da Universidade do Contestado. claudio.scharmach@hotmail.com

Introdução

A eficiência logística é fundamental para satisfação e retenção do cliente. Para que seja eficiente precisa considerar vários elementos de gestão, inclusive o fluxo de informação e comunicação interna da organização, elementos essenciais para as operações de serviços. Em empresas/concessionárias agrícolas o fluxo da logística interna ou intralogística é intenso; exige informações precisas e comunicação eficiente, pois o nível de serviço oferecido é alto e ocorre em atividades de *front office* (linha de frente) e *back office* (retaguarda) (CORREA; CAON, 2002). A eficiência na operação de serviços coaduna com a missão logística que segundo Ballou (2013) é colocar as mercadorias ou os serviços certos, no lugar e no instante corretos e na condição desejada, ao menor custo possível. Considerando esse contexto objetiva-se neste estudo verificar a relação entre o fluxo de informação, a comunicação interna e a intralogística no desempenho das operações de serviços de uma concessionária agrícola. Para tanto foi necessário: verificar índices de desempenho no processo de prestação de serviços e identificar percepções sobre a comunicação interna e procedimentos utilizados mediante a prestação de serviços

Material e Métodos

Estudo de caso em concessionária agrícola, delimitada aos setores relacionados a prestação de serviços. As modalidades de pesquisa foram: exploratória com técnica documental a partir de publicações científicas, livros e relatórios internos da organização; e, descritiva quantitativa com coleta de dados por questionário fechado aplicados a 16 colaboradores relacionados diretamente a prestação de serviços.

Resultados

Quadro 1: Índices de Desempenho Logísticos da Empresa Estudada

Índices	Condição na Empresa	Condição na Empresa
	Período de Safra	Período Normal
Tempo médio para a execução dos serviços → <u>Instante correto</u>	10 horas a partir do chamado do cliente	04 horas a partir do chamado do cliente
Resserviço → <u>Condição desejada</u>	5% de ocorrência	2% de ocorrência
Custos de Serviços → <u>Menor Custo/ Custo Razoável</u>	O cliente não arca com a despesa do resserviço, gerando custo para empresa	O cliente não arca com a despesa do resserviço, gerando custo para empresa
Equipamentos disponível em relação a demanda → <u>Movimentação</u>	Carros e Ferramentas Insuficientes	Carros e Ferramentas insuficientes
Índice de disponibilidade de estoque → <u>Armazenagem</u>	86% de disponibilidade	90% de disponibilidade
Índices de Resserviço por comunicação ineficiente → <u>Fluxo de Informação e Condição Desejada</u>	2% de ocorrência	2% de ocorrência

Fonte: O autor, 2014

Quanto as percepções sobre a comunicação interna e procedimentos utilizados, os resultados demonstram que a ineficiência da comunicação contribui para a maioria dos resserviços realizados e os fracos índices de desempenho alcançados. Porém constata-se que não é a única causa, pois há outros elementos que apontam para os indesejáveis índices de desempenho, como a disparidade do tempo de trabalho na empresa dos colaboradores dos setores envolvidos. Esse fator pode refletir na não obediência da sequência correta (hierárquica) de repasse das informações.

Considerações Finais

Mediante aos dados coletados e informações relatadas é possível ponderar que existe relação direta na eficiência dos processos intralogísticos da empresa com seu fluxo de informação e comunicação interna, pois se não forem compatíveis com o necessário para a ação a ser executada, causará aumento de custos e insatisfação dos clientes.

Referências

ALMEIDA, L. M. S.; SOUZA, L. G. M.de; MELLO, C. H. P.. A comunicação interna como um instrumento de promoção da qualidade: estudo de caso em uma empresa global de comunicação. **Revista Gestão da Produção**. São Carlos, v. 17,n. 1, 2010.

BALLOU, Ronald H. **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos: logística empresarial**. 5ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2013.

CORRÊA, Henrique Luiz; CAON, Mauro. **Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes**. São Paulo: Atlas, 2002