

Título: Análise do processo de separação de pedidos da empresa Alfa Ltda.

Autor(es) Amanda Keller Fuchter; Marcus José Rocha

E-mail para contato: simonekf.2011@gmail.com

IES: ESTÁCIO SANTA CATARINA

Palavra(s) Chave(s): Processo, Logística, Separação de Pedidos

RESUMO

O setor de empresas atacadistas e distribuidoras no Brasil tem uma grande representatividade, com uma atuação crescente dentro do segmento de restaurantes, os chamados food services, que crescem a uma taxa média de 14,7% ao ano. No ano de 2013, o consumo de alimentos fora de casa foi de 32,9%, tendo sido estimado para o ano de 2014 um aumento para 38%. Com este cenário, percebe-se que a população brasileira está cada vez mais consumindo alimentos fora de casa em restaurantes, lanchonetes, fast food's, entre outros. Dentro deste contexto, este trabalho faz um estudo em uma empresa atacadista distribuidora de alimentos, a ALFA Ltda., localizada na Grande Florianópolis que revende produtos alimentícios para hotéis, restaurantes, lanchonetes, entre outros. A empresa possui problemas no processo de separação de pedidos, onde há falhas na separação e entrega, envolvendo erros nas quantidades, sabores, classificações de produtos, entre outros. Assim, a pesquisa buscou uma resposta para a seguinte pergunta: como melhorar o processo de separação de pedidos para a empresa ALFA Ltda.? Este estudo teve como objetivos: analisar o processo de separação de pedidos desta empresa; detectar as suas dificuldades, estudar métodos e tecnologias que pudessem apoiar a área em estudo e apresentar sugestões de melhorias com possíveis soluções. A metodologia utilizada neste estudo incluiu uma pesquisa exploratória, bibliográfica, documental e entrevistas semiestruturadas. Nos resultados da pesquisa surgiram sugestões de melhorias, como o uso de novos códigos de barras, etiquetas com nome de cada cliente, Picking by voice, melhorar o método de checagem, potencializar a motivação dos funcionários, trabalhar com criação de metas internas no setor, entre outras. Como conclusões, este estudo apontou que a empresa pode ter uma melhor gestão interna, eliminando desperdícios, melhorando a performance nos processos através da criação de um padrão e mudanças em seu processo de separação de pedidos de clientes, evitando as falhas e garantindo qualidade e produtividade. Com isso, conclui-se que a empresa pode tornar-se mais competitiva com estas melhorias e em um futuro próximo, deve avaliar a utilização de etiquetas RFID na área de estudo. A análise envolveu sugestões para a melhoria dos processos, minimizar os erros e melhorar o desempenho da empresa em seus processos internos, trazendo conseqüentemente, um incremento na relação e satisfação do cliente.