



UNIFEOB
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE
ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTEGRADO
CADEIA DE SUPRIMENTOS
PACK BAG EMBALAGENS

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2021

UNIFEOB
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE
ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTEGRADO
CADEIA DE SUPRIMENTOS
PACK BAG EMBALAGENS

MÓDULO GESTÃO LOGÍSTICA

GESTÃO LOGÍSTICA DA CADEIA DE SUPRIMENTOS – PROF^a
ELAINA CRISTINA PAINA VENÂNCIO

GESTÃO DE PROCESSOS – PROF^a ELAINA CRISTINA PAINA
VENÂNCIO

ESTUDANTES:

Cleiton Espírito Santo, RA 18001798

Julierme Lohan Gonçalves Silva, RA 18200144

Adriano da Silva Oliveira, RA 18200022

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2021

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO | 3 |
| 2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA | 5 |
| 3. PROJETO INTEGRADO | 7 |
| 3.1 GESTÃO LOGÍSTICA DA CADEIA DE SUPRIMENTOS | 7 |
| 3.1.1 A ÁREA DE SUPRIMENTOS | 9 |
| 3.1.2 ETAPAS DO PROCESSO DE SUPRIMENTOS | 14 |
| 3.2 GESTÃO DE PROCESSOS | 18 |
| 3.2.1 PROCESSOS ORGANIZACIONAIS | 19 |
| 3.2.2 PROCESSOS DA ÁREA DE SUPRIMENTOS | 21 |
| 4. CONCLUSÃO | 26 |
| REFERÊNCIAS | 27 |
| ANEXOS | 28 |

1. INTRODUÇÃO

A cadeia de suprimentos tem um papel crucial de sucesso no negócio da empresa. Gerencia toda movimentação que envolve compra de matéria prima, estocagem de insumos e produtos acabados, contratação e gerenciamento de transportes e entrega do produto final para o cliente.

Trabalhar com fluxos de dados com empregação de técnicas e com a participação de movimentos internos dos processos da empresa e externos entre fornecedores e clientes.

Buscar trabalhar a organização e a boa formação dessa cadeia de suprimentos oferece benefícios para empresa como integração dos processos com troca de informações claras e precisas.

Quando todos os processos dos setores da empresa estão alinhados ajudam na precisão dos dados e assim otimizar e oferecer melhores prazos para seus clientes. Nesse mercado tão competitivo é preciso agilizar e dar o retorno rápido a seus clientes em suas consultas, seja na cotação de preços, desenvolvimento de produtos e prazos de entrega.

A Pack Bag investiu ao longo dos seus dez anos na melhoria de seus processos, buscando treinamentos e conscientização dos seus colaboradores com relação às políticas de qualidade da empresa. Investiu em tecnologias e sistema integrado (ERP) para a interação de dados entre todos os setores. Cada setor possui seu procedimento de qualidade que trabalha na melhoria e o alcance das suas metas.

Com a aquisição da ISO 9001/2015 a empresa buscou a sua adequação visando sua estruturação, seja sistêmica e na metodologia de trabalho para gerenciamento da sua produção do seu principal produto big bag (contentor flexível).

Nesse contexto, podemos dizer que definido seus padrões de qualidade a empresa através de seu setor de compras e logística visa avaliar e contratar bons

parceiros como fornecedores e transportadores de insumos e também de produtos acabados.

Acerca que todos os processos dentro do sistema organizacional possuem suas particularidades e trabalham para o alcance dos objetivos na troca de informações para atingir seu principal objetivo que é a satisfação do seu cliente final.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Uma empresa que nasceu em Maio de 2011, na cidade de Casa Branca – SP, localizado na rodovia 215/340 KM 237 250 M bloco B, Estr. Ac. Rod. Sp-340 - Industrial, Casa Branca - SP, 13700-000, a qual permite uma fácil logística para todo o território Nacional e fácil acesso ao porto de Santos , a PACK BIG BAG DE EMBALAGENS LTDA, CNPJ 13.478.113/0001-49, iniciou suas atividades com a Capacidade produtiva de 5000 unidades mês, ao fim deste mesmo ano, a fábrica ampliou sua produção com a mudança para galpão maior, assim sua produção alavancou para 9000 unidades mês.(PACK BAG,2020)

Em 2012, as ampliações continuaram e foram adquiridas novos equipamentos para a otimização do processo produtivo, novos colaboradores contratados e treinados, e mais uma ampliação concretizada, neste mesmo período a capacidade produtiva estava estimada em 14 mil unidades mês. No início de 2013, a empresa investiu em novas contratações para o controle administrativo, e reestruturou o chão de fábrica, implantando controles de qualidade, para que os produtos fabricados sejam inspecionados durante o processo de fabricação, para assim garantir a qualidade de nossos produtos. Ainda em 2013, novos investimentos em equipamentos foram realizados, e mais uma vez a capacidade produtiva foi ampliada. (PACK BAG,2020)

Para o Ano de 2014 a agressividade no mercado foi marcante para a PACK BAG, pois buscando sempre atuar em mercado de Big bag especiais com produtos extremamente competitivos, atuando com qualidade em seus produtos, alcançou a marca de 35 mil unidades Mês, se consolidando em vários segmentos como empresa referência em fornecimento de Contentores flexíveis. Atuando na fabricação de contêiner flexível de polipropileno, popularmente conhecido como BIG BAG, produto utilizado em armazenagem, movimentação e transporte de diversos materiais em pó, grãos, e outros sólidos, com capacidade entre 100 kg a 2.000 kg. (PACK BAG,2020)

Atualmente a Pack Bag atua em diversos segmentos de mercado, tendo como principal qualidade o curto prazo de entrega muito bem alinhada com a ótima qualidade do produto. (PACK BAG,2020)

Com uma equipe a qual atua no mercado a mais de 10 anos consegue proporcionar aos seus clientes os melhores resultados logísticos.

Devido ao grande conhecimento de mercado e a diversidade de segmentos a qual atua a PACK BAG possui know How para o desenvolvimento de novos produtos junto a seus clientes, atualmente este é o grande diferencial da PACK BAG sempre buscando otimizar ao máximo a logística de seus clientes, possuímos um departamento exclusivo para desenvolvimento buscando sempre a parceria com nossos clientes.(PACK BAG,2020)

Atualmente a empresa está investindo em novos equipamentos e projeta para os próximos anos produzir a matéria prima utilizada em seus big bags. Um ponto importante para o seu crescimento é tornar-se autossuficiente diante desse mercado competitivo de embalagens flexíveis.

Slogan: **“Agora você tem força.”**

Os principais fornecedores de matéria-prima são Estelar, MultiFitas, Propex, Rafitec, Textil Oeste, Tecnoplast, Lahuman e Impacta. Concorrentes são Sanwey, Guru Bag, BonSucesso Textil e RG Embalagens. Clientes principais são: Boa safra, Rima, Nova Era, Liasa e Magnesita. (PACK BAG,2020)

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 GESTÃO LOGÍSTICA DA CADEIA DE SUPRIMENTOS

A cadeia de suprimentos de uma empresa demanda de etapas que garantem a matéria prima de uma empresa e a melhor logística para entrega do produto final. Desenvolve novos fornecedores, avalia seus produtos, seleciona os que cumprem melhor, não só na qualidade do material, mas também no preço e prazos de entrega. Trabalha em função da satisfação na entrega do produto final para seus clientes.

Para que tenha uma melhor interface na cadeia de suprimentos é necessário seguir algumas etapas. São elas:

Produção

A produção está ligada às necessidades dos clientes, bem como à demanda do mercado. Nesse aspecto, é preciso considerar quais produtos serão confeccionados e quais serviços serão terceirizados. Isso é fundamental para garantir a satisfação do cliente final.

A produção funciona como o coração da empresa, pois onde serão confeccionados os produtos de acordo com as necessidades do cliente. Nessa parte é crucial que todas as informações sejam claras para se fazer um produto de qualidade.

Fornecedor

Este ponto diz respeito ao local e à forma como os bens e serviços serão produzidos, fatores que impactam na capacidade de produção dos fornecedores para atender o que a empresa precisa, de maneira eficiente e econômica.

Uma vez que isso é definido, é preciso monitorar os prazos de entrega desses parceiros, a quantidade e a qualidade dos materiais utilizados. É preciso que seja feito um acompanhamento e avaliação dos requisitos mínimos de atendimento como qualidade, preço, prazo de entrega e logística dos transportadores dos materiais.

Estoque

O planejamento do estoque é outra etapa crítica na cadeia de suprimentos. O local de armazenamento e o tempo de permanência de cada item devem ser considerados, especialmente se a empresa atuar com produtos perecíveis.

As empresas têm que encontrar o equilíbrio entre trabalhar com estoque excessivo ou sem nenhum estoque sequer.

Essa é uma consideração importante pois, quando se trabalha com um quantidade grande de produtos, os custos tendem a tornar-se mais altos para a empresa.

Em contrapartida, trabalhar com o estoque sempre no limite pode dificultar o atendimento em momentos de alta demanda.

Nesse contexto, o papel do PCP (planejamento e controle de produção) é muito importante. O PCP avalia quais materiais serão utilizados e necessários para cumprir a demanda do setor de vendas que projeta quais itens ou quais modelos de produtos vão ser confeccionados para atender os clientes programados, seja mensal ou contratos mais longos.

É vital criar parcerias e manter programados com fornecedores os produtos que a empresa irá consumir nos próximos meses.

Localização

A localização é onde está instalada a fábrica. Para que a logística reversa seja bem sucedida e o índice de satisfação do cliente seja maior, o ideal é buscar por locais de fácil acesso e com alta demanda.

Essa escolha envolve também a busca por cidades ou estados que ofereçam incentivos fiscais e outras facilidades.

Isso também refere-se ao ponto de localização quanto a facilidade de transportes e os principais pontos de entrega para seus clientes.

Transporte

De nada adianta uma localização ideal se não se pode contar com uma equipe de transporte de total confiança e capaz de garantir os prazos estipulados – seja ela terceirizada ou não. Ter uma lista de parceiros transportadores ajuda a encontrar melhores preços e possuir mais confiabilidade na entrega do produto no cliente.

É preciso planejar não apenas o processo de logística interna como também externa, tendo sempre em mente os custos elevados que a logística reversa exige.

Informação

A captação de dados e informações de todas as etapas da cadeia é um passo essencial para buscar melhorias constantes nos processos, reduzir custos e, novamente, garantir a satisfação do cliente.

Para isso, a troca de informações entre os diferentes setores e agentes deve ser contínua e integrada. Este fator colabora até mesmo para se trabalhar com um estoque mais reduzido e otimizado.

A interação entre os processos ajuda a desenvolver respostas rápidas e o alcance dos melhores resultados dentro da empresa.

3.1.1 A ÁREA DE SUPRIMENTOS

No contexto de uma visão estratégica, Compras, segundo Neves e Hamacher (2004), é visto como um processo de identificação, avaliação, negociação e contratação dos meios de fornecimento para produtos necessários para o funcionamento da organização, visando maximizar os resultados dentro de um cenário bastante competitivo.

O modelo de compra estratégico conforme o Gartner Group (2001), ou Strategic Sourcing, busca uma abordagem voltada para o ciclo de vida dos produtos, um entendimento completo e acurado sobre as necessidades da organização e da natureza

do relacionamento entre empresa fornecedora e compradora. O ciclo de Compras inclui a definição da estratégia de compras, na qual serão baseados os objetivos e a tomada de decisão da aquisição; a avaliação e seleção dos itens a serem adquiridos, ou seja, os produtos ou serviços; o desenvolvimento dos contratos baseados nos processos e nas negociações entre as partes e, por fim, o gerenciamento do fornecimento.


Com isso seu objetivo é abraçar as mudanças organizacionais, através da colaboração criativa e estratégica, a fim de criar valor de negócios. No futuro, as empresas líderes de mercado serão aquelas que conseguirem combinar e souberem gerenciar as atividades de compras com foco estratégico.

O processo de seleção dos fornecedores deve levar em conta tanto a qualidade dos produtos mas, também melhores preços e prazos de entrega. A seleção de fornecedores sempre foi importante, mas nunca como na atualidade.

No cenário atual, é muito difícil desenvolver uma operação de excelência e eficaz em entregar um valor superior para os clientes, sem apoio e envolvimento desses importantes parceiros.

Com isso saber avaliar e escolher parceiros que atendam a demanda da sua empresa é muito importante para evitar problemas no seu processo produtivo e impacto para seus clientes. A Pack Bag possui no seu portfólio bons fornecedores que atendem às suas necessidades produtivas.

O setor de compras possui um procedimento que salienta a importância da avaliação e escolha de seus fornecedores. Vejamos:

| | | | | | |
|---|--|---|--|---------------|-----------------|
|  | | Avaliação de provedores externos | | Página: 01/02 | |
| | | | | Código: | PQ/SCO/01/8.4.1 |
| | | | | Revisão: | 03 |
| | | | | Data: | 01/06/2020 |
| | | | | Setor resp.: | Compras |

1. Objetivo

Estabelecer os critérios para a avaliação, seleção, monitoramento de desempenho e reavaliação de provedores externos, baseados na sua capacidade de prover produtos e serviços de acordo com requisitos.

2. Procedimento

2.1. Produtos

Os produtos incluídos na LISFOR são adquiridos conforme procedimentos da qualidade / instruções de serviço (PQ's / IS's) pertinentes em sua última revisão.

Estes produtos considerados como impactantes na qualidade dos produtos, são listados formalmente no formulário LISFOR, código do PQ / IS (onde aplicável), provedores externos e IQF.

2.1.1. IQ - Índice da Qualidade

Os RIRPA serão elaborados pelo ALM e enviados ao SCO mensalmente, conforme PQ/SAL/01/8.4.1 (UR). Com base nos RIRPA fornecidos pelo ALM, o SCO elabora tabulação dos dados pertinentes, atribuindo o IQ para cada provedor externo com base nos critérios contidos na Tabela para Pontuação do IQ. De posse dessa tabulação, que não é tratada como informação documentada, o SCO calcula o IQF do provedor externo conforme item 2.1.3 deste procedimento.

| TABELA PARA PONTUAÇÃO DO IQ | |
|---|-----|
| FREQUÊNCIA DE NÃO CONFORMIDADES NOS ÚLTIMOS 10 LOTES ENTREGUES: | |
| 0 (ZERO) NÃO CONFORMIDADE | 100 |
| 1 (UMA) NÃO CONFORMIDADE | 90 |
| 2 (DUAS) NÃO CONFORMIDADE | 80 |
| 3 (TRÊS) NÃO CONFORMIDADE | 70 |
| 4 (QUATRO) NÃO CONFORMIDADE | 60 |
| 5 (CINCO) NÃO CONFORMIDADE | 50 |
| 6 (SEIS) NÃO CONFORMIDADE | 40 |

Foto 1: Tabela para pontuação do IQ

2.1.2. IF - Índice do Sistema da Qualidade de Provedores externos

É o índice determinado pelo SCO. Na obtenção da IF é utilizado o Formulário AVALFOR - "Avaliação do Sistema da Qualidade dos *provedores externos*", que é remetido aos provedores externos para seu preenchimento e posterior análise pelo SCO.

O questionário AVALFOR é encaminhado ao provedor externo juntamente com uma carta explicando o preenchimento e estabelecendo prazo para devolução.

Caso o *provedor externo* não responda o AVALFOR até a data definida, o SCO emite nova correspondência estabelecendo o novo prazo de 30 dias informando o *provedor externo* que o não cumprimento do prazo resultará na suspensão do fornecimento até o recebimento da AVALFOR, *com exceção das transportadoras, que caso não respondam o AVALFOR, terá pontuação 0*.

As correspondências enviadas aos provedores externos ficam arquivadas no SCO até a devolução do AVALFOR, quando então são descartadas.

Fonte: servidor Pack Bag.

Anualmente o SCO deve atualizar o IF dos provedores externos através da remessa de novos AVALFOR.

NOTA 1: Alternativamente, a critério do SCO, o provedor externo pode ser submetido a uma Auditoria do Sistema da Qualidade, conduzida pelos Auditores Internos da Qualidade da PACK BAG, seguindo, onde aplicável, o PQ/QUA/01/9.2.1 (UR).

NOTA 2: Os provedores externos certificados com base nas Normas ISO-9001:2015, são dispensados do preenchimento do AVALFOR.

NOTA 3: Para os serviços de transportes de produtos acabados, realizados por empresas avulsas, a avaliação fica apenas por conta do AVASEP, desde que atinja a pontuação igual ou superior a 60%.

2.1.3. Cálculo do IQF

É determinado pelo SCO com base no cálculo a seguir:

$$IQF = (0,80 * IQ) + IF$$

2.1.4. Classificação do *Provedor externo* e status

| | | |
|-------------------------------|--------------|-------------------------------------|
| IQF > 90 | Preferencial | incluso na LISFOR |
| 60 > IQF < 90 | Satisfatório | incluso na LISFOR |
| IQF < 60 por 3 meses seguidos | Não atende | Suspensão de fornecimento por 1 mês |

Foto 2: Tabela de classificação do IQF

2.2. Serviços

Os serviços abaixo descritos são adquiridos conforme requisitos definidos pelo solicitante do serviço, avaliados através do formulário AVASEP e formalmente listados na LISFOR:

- Calibração;
- Transporte do Produto Acabado.
- *Sistema ERP*

2.2.1. Cálculo do IQF

É determinado pelo SCO com base no cálculo a seguir:

$$IQF = (0,80 * IQ) + IF$$

2.2.2. Manutenção de equipamentos

IQ= Avaliação da Área recebedora do serviço, conforme AVASEP.

IF= conforme 2.1.2

2.2.3. Transporte de produtos acabados

Para realizar a avaliação do transporte de produtos acabados, o SCO solicita do LOG mensalmente o AVASEP (informação documentada praticada pelo LOG para atribuição do IQ, baseado na tabulação das informações contidas no formulário IDCE - Inspeção no Desembarque e Comprovante de Entrega assinado pelo cliente no ato do recebimento do produto), procedendo ao Cálculo do IQF conforme itens 2.1.2 e 2.2.1.

NOTA: A PACK BAG utiliza Agenciadores de Fretes e transportadoras no processo de Expedição de Produtos Acabados.

Para cálculo do IF dos Fretes prestados por transportadora, é praticado pelo SCO o formulário AVALFOR.

2.2.4. Sistema ERP

IQ= Avaliação da Área recebedora do serviço, conforme AVASEP.
IF= conforme 2.1.2

2.3. Aquisições de novos produtos e/ou serviços ou homologação de novos provedores

2.3.1. Novos produtos ou provedores externos

*Para aquisições de novos produtos ou provedores externos, o SCO solicita uma amostra do produto para análise das especificações e realização de testes, seguindo os seguintes passos:

- 1º Envio de amostra para a fábrica e comparação com o produto já utilizado (aplicado para fornecimento de tecidos, fios, cadarço, alça, liner, trava de rede e agulhas);
- 2º Verificar seu desempenho nas máquinas de produção (aplicado para fornecimento de fios e agulha);
- 3º Verificar seu desempenho em um teste, seja ele em amostra enviada para cliente ou em testes de laboratório (aplicado para fornecimento de tecidos, fios, cadarço, alça, liner, trava de rede e tinta);
- 4º Se for aprovado em todos os itens acima, comprar uma quantidade para um pedido em produção (aplicado para fornecimento de tecidos, fios, cadarço, alça, liner, trava de rede e tinta).

NOTA 1: As homologações de produtos e/ou provedores externos são mantidas como informação documentada na planilha "Amostras" salva no servidor.

NOTA 2: O *provedor externo* poderá ser submetido a uma Auditoria de Sistemas da Qualidade, conduzida pelos Auditores Internos da Qualidade da PACK BAG, seguindo, onde aplicável, o PQ/QUA/01/9.2.1 (UR).

2.3.2. Novos serviços e/ou provedores externos

Para homologação de novos serviços e/ou provedores externos é realizada a avaliação do serviço prestado no primeiro mês e/ou primeiro serviço e considerada aprovada/homologada caso atinja no mínimo 60 pontos. Caso a pontuação seja menor que 60 pontos, o serviço e/ou provedor não será homologado.

2.4. Emissão da LISFOR

A LISFOR é emitida até o dia *dez* de cada mês, ou sempre que necessário à inclusão de um novo *provedor externo*.

NOTA: O ALM deve enviar ao SCO uma relação mensal dos resultados obtidos através dos RIRPA - Relatórios de Inspeção no Recebimento do Produto Adquirido, para cumprimento deste procedimento.

3. Informação documentada

Os formulários citados neste PQ, depois de preenchidos, são tratados como informações documentadas conforme PQ/QUA/01/7.5.3 – (UR).

| | | | |
|------------------------------|-----------------------------------|--|--------------|
| Criado por: | Rayssa Silva | Aprovado por: | Luana Cazali |
| Controle de Revisões: | Siglas: | | |
| 18/10/2017 - REV 00 | LISFOR = Lista de fornecedores | IS = Instrução de Serviço | |
| 23/05/2018 - REV 01 | PQ = Procedimento da Qualidade | IQF = Índice de qualidade de fornecedor | |
| 21/01/2019 - REV 02 | UR = Última revisão | RIRPA = Relatório de Inspeção de produto adquirido | |
| 01/06/2020 - REV 03 | ALM = Almoxarifado | SCO = Compras | |
| - | IQ = Índice de qualidade | IF = Índice do SQG de Provedores externos | |
| - | AVALFOR = Avaliação de fornecedor | AVASEP = Avaliação do serviço prestado | |
| | LOG = Logística | IDCE = Inspeção no desemb. e comp. de entrega | |

Fonte: servidor Pack Bag.

Isso mostra o quanto é importante para a empresa a contratação de bons fornecedores para o atendimento das suas necessidades de matéria prima e também de transportadoras conscientes que zelam pela qualidade dos produtos tanto para insumos e também para entrega dos produtos prontos aos seus clientes.

3.1.2 ETAPAS DO PROCESSO DE SUPRIMENTOS

A cadeia de suprimentos que, como já vimos, é muito mais abrangente, envolve:

- compras e aquisição;
- planejamento de fornecimento;
- planejamento de demanda;
- ERP;
- gestão de estoque;
- aprimoramento contínuo.
- fabricação;
- logística.

Primeira etapa

A escolha da matéria-prima é o processo inicial da produção, sendo parte essencial da supply chain. O contato com os fornecedores deve ser frequente. Além disso, é muito importante informá-los sobre possíveis mudanças. Dessa maneira, as quantidades e os prazos estarão de acordo com sua produtividade, o que evita acúmulo no estoque ou atrasos.

A Pack Bag, como informado no tópico anterior, possui um setor de compras bem formado que zela e busca fornecedores de qualidade e com preocupação com a entrega de um bom produto. Faz toda a avaliação e escolhe os melhores fornecedores. Possui um sistema que avalia o desempenho, seja pontualidade, qualidade do material e dependendo da pontuação ele fica um tempo sem receber cotações da empresa.

Segunda etapa

Nessa fase, a matéria-prima é transformada no produto final. Assim, ela é essencial para que a operação ocorra de maneira satisfatória, pois nesse momento a mercadoria será produzida.

Liberada a ficha técnica do produto e o pedido o PCP da Pack Bag envia para o setor de corte e produção a OP (ordem de produção) para iniciar o processo de produção. Todos os detalhes devem estar bem definidos e descritos para que a produção produza de forma correta o produto do cliente.

Terceira etapa

Outros pontos relevantes são a armazenagem e a utilização do estoque. O local de armazenagem e o tempo de permanência do produto devem ser considerados, ainda mais quando falamos de itens perecíveis. Esse é um dos grandes desafios para desenvolver uma gestão de cadeia de suprimentos efetiva, que não traz prejuízos para a empresa.

A empresa Pack Bag possui uma filial onde são armazenados a matéria prima e os produtos acabados. De lá, são separados tanto a matéria prima para envio à matriz como também os bags prontos para seus clientes.

Nesse local com grande espaço armazena materiais diversos pois cada bag possui suas matérias primas específicas para produção.

Quarta etapa

Essa é uma fase vital, pois é nela que o produto vai até os consumidores. Além de planejar todo o processo interno, é necessário cuidar do restante do trabalho. Aspectos como o transporte e a logística são fundamentais para a boa execução dessa etapa.

Conforme citado na etapa anterior, o produto final fica armazenado na filial e enviado para o cliente. Nesse local fica o setor de logística que contrata as transportadoras para o transporte até o cliente. A Pack Bag acredita que quanto mais parceiros comprometidos melhor será o transporte até seus clientes. Por isso, avalia constantemente e procura trabalhar com os melhores transportes possíveis.

Interação entre os processos - Entradas e Saídas
requeridas (ANEXO 3)

| PROCESSOS | ENTRADAS | SAÍDAS | MÉTODOS |
|--|---|---|---|
| VENDAS | <ul style="list-style-type: none"> Solicitações de Clientes (cotações) Especificações de Clientes - FITEC; Plano de Produção; - PLAPRO Pesquisa de Satisfação | <ul style="list-style-type: none"> Confirmação de Pedido (CP); Ficha Técnica (FITEC); Resultado da Pesquisa de Satisfação. | <ul style="list-style-type: none"> PQ/DVE/01/8.2.3-(UR); PQ/DVE/01/8.5.5-(UR). |
| PLANEJAMENTO E CONTROLE DE PRODUÇÃO | <ul style="list-style-type: none"> Confirmação de Pedido (CP); Ficha Técnica do produto (FITEC); Programa de Manutenção Preventiva; Estoque de Matéria Prima Disponível | <ul style="list-style-type: none"> Planejamento de Produção; Prioridades de Produção; Ordem de Produção (OP) Cartões de Programação; Solicitação de Aquisição de Matéria Prima; Ficha Técnica (FITEC). | <ul style="list-style-type: none"> PQ/PCP/01/8.1-(UR); PQ/PCP/02/8.1-(UR); PQ/MAN/01/7.1.3-(UR). |
| COMPRAS | <ul style="list-style-type: none"> Solicitações de Compras; Cotação/Negociações Avaliação de Fornecedor; RIRPA - Relatório de Inspeção no recebimento de produto adquirido; | <ul style="list-style-type: none"> Ordem de Compra (OC) Resultado da Avaliação do Fornecedor | <ul style="list-style-type: none"> PQ/SCO/01/8.4.1-(UR); PQ/SCO/02/8.4.1-(UR); PQ/SCO/01/8.4.3-(UR); PQ/SAL/01/8.4.1-(UR). |
| ALMOXARIFADO | <ul style="list-style-type: none"> Material de Provedores externos; RIRPA -Relatório de inspeção no recebimento de produtos adquiridos. | <ul style="list-style-type: none"> Liberação de matéria prima para o processo. | <ul style="list-style-type: none"> PQ/SAL/01/8.4.1-(UR); PQ/LOG/01/8.5.4-(UR). |
| RECURSOS HUMANOS | <ul style="list-style-type: none"> Necessidade de Treinamento; Requisitos: Habilidades descritas no manual de descrição de cargos. | <ul style="list-style-type: none"> Treinamento e Verificação da Eficácia; Avaliação das habilidades. | <ul style="list-style-type: none"> PQ/RH/01/7.1.6-(UR). |
| PRODUÇÃO | <ul style="list-style-type: none"> Ordem de Produção (OP)/Cartões de Programação; Ficha Técnica do produto (FITEC); Prioridades de Produção. | <ul style="list-style-type: none"> OP concluída. | <ul style="list-style-type: none"> PQ/PRD/01/8.5.1-(UR); IS/PRD/01/8.5.1-(UR); stê IS/PRD/19/8.5.1-(UR). |
| CONTROLE DA QUALIDADE | <ul style="list-style-type: none"> Peças cortadas destinadas a confecção; Produto intermediário produzido pelo setor de acessórios; Produto acabado. | <ul style="list-style-type: none"> RIPCOR – Relatório de inspeção em processo- corte; RIPIM – Relatório de inspeção em processo – Impresso; RIPAC – Relatório de inspeção em processo- acessórios; RIFICON- Relatório de inspeção final em contentores. | <ul style="list-style-type: none"> IS/CQ/01/8.6(UR); IS/CQ/02/8.6(UR); IS/CQ/03/8.6(UR); IS/CQ/04/8.6(UR). |
| LOGÍSTICA | <ul style="list-style-type: none"> Produto acabado Lista dos Fornecedores (LISFOR) | <ul style="list-style-type: none"> Produto expedido para o cliente | <ul style="list-style-type: none"> PQ/LOG/02/8.5.4-(UR). |
| MANUTENÇÃO | <ul style="list-style-type: none"> Lista de Equipamentos Inclusos no SGQ Programa de Manutenção Preventiva Ficha de Manutenção (FM) Equipamentos para calibração - LISINS | <ul style="list-style-type: none"> Manutenção realizada; Preventiva realizada Certificados /Laudos | <ul style="list-style-type: none"> PQ/MAN/01/7.1.3-(UR); PQ/MAN/01/7.1.5-(UR); IS/MAN/01/7.1.3-(UR); stê IS/MAN/18/7.1.3-(UR); IS/MAN/01/7.1.5-(UR); IS/MAN/02/7.1.5-(UR). |

Fonte: Servidor Pack Bag.

Como vimos na imagem acima todos os processos possuem suas entradas que seriam seus controles principais dentro da empresa. Nas saídas as funções e o que deve ser feito para o alcance dos objetivos da empresa. Os métodos seriam seus procedimentos dentro do manual da qualidade da empresa seguindo padrões da ISO 9001/2015.

A empresa preza a organização e investiu para que seus colaboradores pudessem chegar a esses padrões de qualidade. Não foi fácil e precisou de muito treinamento para que a política da qualidade fosse implantada na empresa.

Com relação ao desenvolvimento de novos produtos a empresa possui um pessoal especializado para desenvolver um produto de acordo com as necessidades e condições específicas exigidas pelo cliente. É necessário que toda informação do cliente seja bem clara e os vendedores do setor de vendas anote passo a passo das condições e como deve ser feito seu produto.

Terminada a amostra, ela é enviada para o cliente para fazer os testes e aprovar ou não, e dar seguimento para os próximos passos que é cotação e prazos de entrega do produto.

3.2 GESTÃO DE PROCESSOS

A gestão de processos é um conjunto de práticas que têm como objetivo buscar o aperfeiçoamento contínuo dos processos organizacionais de uma empresa ou instituição. Para tanto, os gestores propõem a identificar-se, desenvolver, documentar, monitorar e controlar os processos da respectiva empresa.

Hoje, quando pensamos em gestão de processo, já temos uma relação com a departamentalização. Com isso, a divisão de suas tarefas com seus respectivos setores dentro da empresa com a inclusão de várias séries de atividades estruturadas para produzir um determinado produto ou serviço a um cliente ou a um mercado particular.

3.2.1 PROCESSOS ORGANIZACIONAIS

O processo Organizacional é composto do processo administrativo como o planejamento, organização, controle e direção.

O primeiro passo que se dá dentro de uma empresa é o planejamento que é a tomada de decisões sobre o futuro, estabelecer os objetivos, estabelecer os planos de ação, definir a missão e visão e buscar reduzir e aproveitar as oportunidades.

Como podemos observar a empresa PACK BAG EMBALAGENS, é dividida em nove setores sendo eles: Vendas, Planejamento e Controle de Produção, Compras, Almoxarifado, Recursos Humanos, Produção, Controle de Qualidade, Logística e Manutenção.

Para tornar nosso trabalho um trabalho de qualidade, o nosso primeiro passo é elaborar perguntas ao cliente para começar a projetar a embalagem a preferência do cliente como:

Qual é o produto?

Quem irá comprar o produto?

Depois de todas as informações coletadas, iremos dar início a produção com as cores escolhidas pelo cliente, fonte e o logotipo.

Deixamos o cliente bem à vontade nas escolhas, o cliente nessa primeira oportunidade tem a vantagem de uma amostra grátis, para que ele avalie.

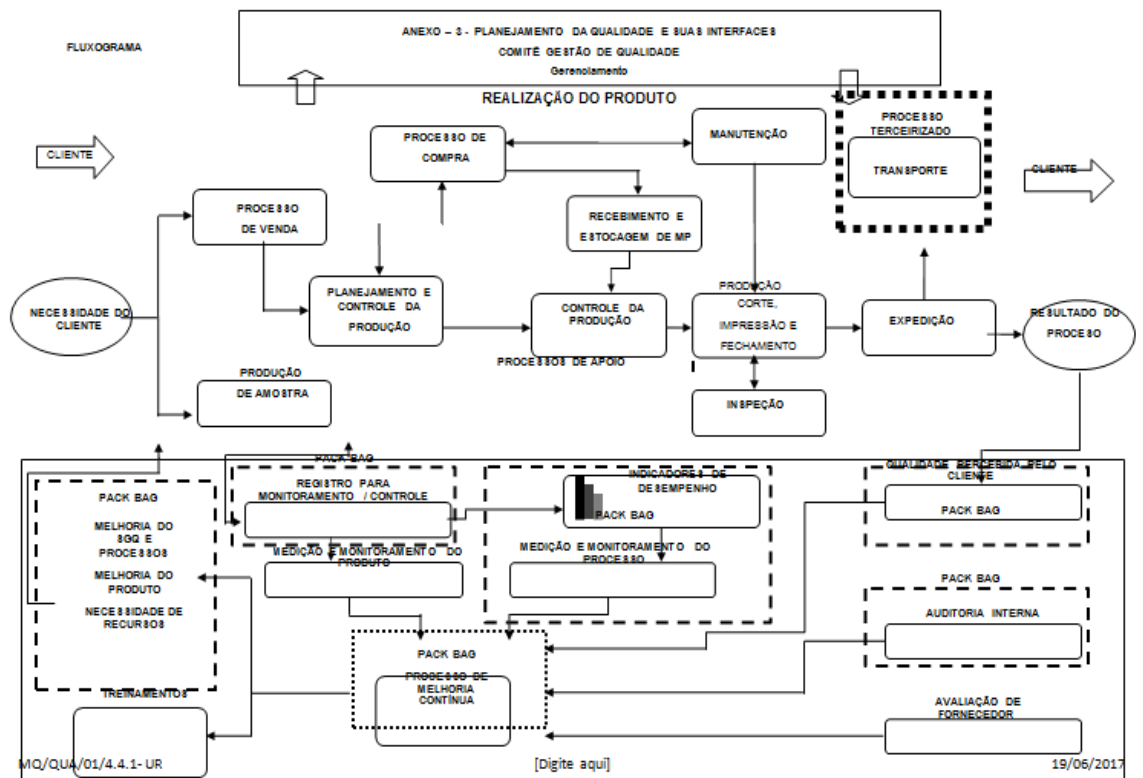
Com o feedback do cliente, o setor de vendas aciona o PCP (planejamento e controle de produção) para verificar com o almoxarifado se todos os materiais possuem estoque para a produção.

Se sim, é feita análise na sua produção e repassa o prazo para o setor de vendas para aprovação do seu cliente. No caso de não possuir estoque o PCP aciona o setor de

compras e verifica o prazo de entrega e preço do material para esse pedido. Tendo essa previsão o PCP informa o setor de vendas e seu cliente.

Quando o pedido já está fechado o PCP programa o corte e impressão (se acaso esse cliente solicitar impressão do logo da sua empresa) e depois passa para o fechamento e finalização do produto pronto. Com o produto pronto o setor de logística verifica com seus parceiros transportadores o melhor preço e prazo de entrega no cliente.

O fluxograma abaixo mostra como é feita essa interação de processos para o atendimento do cliente.



Fonte: servidor Pack bag.

Todos os processos precisam estar ligados para a perfeita harmonia e atendimento das necessidades do seu cliente. Dentro dessa cadeia de processos todos possuem e trabalham para melhoria em seus processos para evitar erros e falhas de comunicação no repasse de informações importantes pedidas pelos seus clientes.

3.2.2 PROCESSOS DA ÁREA DE SUPRIMENTOS

O funcionamento de excelência e o lucro de uma empresa dependem de uma série de fatores: infraestrutura, produto/serviço de qualidade, colaboradores motivados, cumprimento de prazos, entre outros fatores. No intuito de alinhar os diversos fluxos de uma organização, nasceu a cadeia de suprimentos.

A cadeia de suprimentos, também conhecida como supply chain, nada mais é do que um conjunto de estratégias capazes de integrar os fluxos de bens, serviços, finanças e informações com as cadeias de suprimento como, transporte, estoque, custos, entre outros.

Isso quer dizer que, através da cadeia de suprimentos, a empresa consegue criar um sistema que une as pessoas, as funções, os dados e os recursos envolvidos no transporte do seu produto e serviço, desde a obtenção da matéria-prima, produção, contato com os fornecedores, até a distribuição ao cliente final.

Toda essa cadeia, quando eficaz, garante melhora na qualidade do produto/serviço, satisfação do cliente e o alcance dos objetivos organizacionais, mas para isso, não importa o tamanho do negócio, sua estrutura deve ser feita com muito planejamento.

Equipe alinhada

De nada adianta estruturar toda a cadeia de suprimentos se a equipe envolvida não estiver alinhada. Ela deve buscar constantemente por conhecimento, seja ele a

respeito do produto fornecido ou sobre o cliente final. Além disso, os colaboradores devem ser engajados, motivados e compromissados.

Estruturação dos processos

A empresa deve esquematizar seus processos, em nível tático e operacional, pois dessa forma, tudo fica alinhado. O ideal é que o máximo de informações sejam colhidas, pois assim fica mais fácil identificar possíveis falhas na cadeia de suprimentos e realizar planos emergenciais.

Análise dos Fornecedores

O desempenho dos fornecedores é parte essencial para que a cadeia de suprimentos funcione de maneira eficaz. Portanto, a empresa deve realizar análise acerca do desempenho dos mesmos.

Opções de distribuição

Para garantir que o produto chegue ao cliente final com a qualidade esperada, a organização deve ter mais de uma opção de fornecedor, pois caso o habitual venha a faltar, ela consegue, através de outros, fabricar, transportar e entregar o produto no prazo adequado.

Informação aos fornecedores

Se ao estruturar os processos, a organização reconhece modificações a serem feitas, as mesmas devem ser comunicadas aos fornecedores. Essa comunicação garante melhorias na fabricação do produto e controle de estoque.

Estoque baixo

Ter um estoque amplo nem sempre é sinônimo de lucro, pois sua manutenção gera custos operacionais e possíveis perdas. Nesse sentido, é melhor mantê-lo baixo, desde que de forma ponderada, garantindo assim, o controle do mesmo e minimização dos custos.

Prever as demandas

Através do seu histórico de vendas, a empresa consegue prever toda e qualquer demanda dos seus processos e assim, realizar comparativos e se antecipar quanto aos imprevistos.

Uso da tecnologia

Para que a cadeia de suprimentos funcione de maneira eficaz, o uso de softwares de gestão são muito importantes, pois eles auxiliam no andamento dos processos, na gestão do tempo, na entrega de informações ao fornecedor e na comunicação sobre imprevistos. Dica importante: toda a cadeia de suprimentos deve usar um único software de gestão para garantir a eficiência de cada processo. A escolha de qual sistema utilizar, vai depender das demandas da organização.

Utilização da terceirização

Terceirizar determinados processos pode ser uma saída para a empresa minimizar custos como, produção, transporte, armazenamento, entre outros.

Entrega do produto

Um dos principais objetivos da cadeia de suprimentos é entregar um produto de qualidade ao cliente final, nesse sentido, é fundamental atender às necessidades do público-alvo, bem como trabalhar para que a entrega do produto seja realizada dentro do prazo estabelecido.

Voz ao cliente

A empresa deve fornecer ao cliente, um canal para que ele repasse feedbacks e críticas construtivas. Isso garante a identificação de pontos de melhoria e mudanças de consumo.

Diferença da cadeia de suprimentos e a logística

Embora muitas pessoas acreditem que o conceito de cadeia de suprimentos é o mesmo que o de logística, eles são diferentes e possuem responsabilidades específicas. A logística tem como foco, gerenciar os processos de armazenamento e transporte do produto até o cliente final, ou seja, ela lida com processos internos.

Já a cadeia de suprimentos, lida desde com a aquisição da matéria-prima, negociação com fornecedores, produção, controle de estoque, distribuição, venda até o relacionamento com o consumidor. Portanto, ela abrange os processos internos e externos, o que faz com que a logística seja apenas uma parte de tudo que ela compõe.

É visível que a vantagem competitiva de uma empresa está intimamente ligada com a sua busca em reduzir custos operacionais, a agilidade em cada um dos seus processos e a qualidade da entrega dos seus produtos. Portanto, uma cadeia de suprimentos que funcione de forma holística, independentemente do tamanho da organização, é fundamental para que a mesma alcance o sucesso que deseja.

A Pack Bag trabalha em função de melhorias que tragam não só benefícios próprios mas também de todos os seus colaboradores, parceiros e clientes. Ter uma ótima cadeia de suprimentos facilita o trabalho e o alcance de seus objetivos propostos.

O setor logístico precisa estar ligado a todas as informações que seus processos realizam para tomar decisões corretas da melhor forma possível no tratamentos de seus clientes e fornecedores. É importante fazer a rota correta com aproveitamento dos fretes no geral. A união de cargas diferentes com rotas de atendimento a clientes do mesmo caminho evitando gastos desnecessários para a empresa.

O setor produtivo trabalha com programações feitas pelo PCP e deve atender as demandas de acordo com os prazos estipulados. O setor de desenvolvimento é apoio para que todas as particularidades exigidas pelo cliente estejam de acordo com o pedido.

O setor de compras faz a análise das necessidades dos itens que a empresa precisa de acordo com o supermercado de produtos necessários para a empresa trabalhar. Possui uma lista que ligada ao sistema da empresa colhe as informações dos

materiais que a empresa necessita. Junto com o PCP verifica os prazos de entrega e faz a programação das compras.

O setor de vendas mantém contato com seus clientes e oferece não só os atendimentos dos pedidos propostos, mas também feedbacks da qualidade dos produtos e a sua satisfação para compra de novos produtos futuramente.

O setor de almoxarifado recebe, faz a análise da matéria prima e faz o controle do estoque e armazenamento do mesmo. Toda compra feita pelo setor de compras deve ser verificada se está de acordo com o pedido correto.

O setor de PCP (planejamento e controle de produção) programa tudo que vai produzir na fábrica e faz o acompanhamento e monitoramento deixando todos os outros processos informados de qualquer mudança no decorrer da produção.

O PCP precisa interagir com todos os setores para que sua programação seja feita corretamente. Uma informação errada pode acarretar erros e prejuízos para a empresa.

4. CONCLUSÃO

Conforme o que vimos nesse projeto, uma empresa precisa trabalhar em função da melhoria dos processos. Todos os setores possuem seus objetivos e metas. Interagir é a principal função para que as informações sejam claras e objetivas.

A cadeia de suprimentos faz a ligação entre todos os setores. É uma cadeia de giro de informações para que atenda o seu cliente conforme ele pediu.

A Pack Bag é uma empresa em expansão e fez e ainda faz investimentos em maquinários, treinamentos de seus funcionários e novas tecnologias para atender o mercado atual. Com as crescentes mudanças ocorridas hoje, a empresa precisa estar ligada às novidades tecnológicas para que não perca clientes.

Buscar agilizar seus processos para o aumento da produtividade é a pauta principal dos objetivos da empresa. As dificuldades encontradas são muitas e estar preparado para as eventuais mudanças é fator primordial para manter a empresa funcionando.

Os desafios são muitos e somente aqueles dispostos a buscá-los serão os vitoriosos. A empresa pensa que o seu crescimento só será possível graças ao esforço e dedicação dos seus colaboradores, parceiros vitais pelo que ela é hoje.

REFERÊNCIAS

PACK BAG . **Pastas divisões de setores. SGQ qualidade.** Disponível em: servidor interno Pack Bag. Acesso em 02/06/2021.

NEOWAY. **Cadeia de Suprimentos: o que é, as etapas e como fazer sua gestão.** Disponível em: <https://blog.neoway.com.br/cadeia-de-suprimentos/>. Acesso em 03/06/2021.

DBD PUC RIO. **Compras Estratégicas.** Disponível em: http://www2.dbd.puc-rio.br/pergamum/tesesabertas/0421053_07_cap_03.pdf. Acesso em 03/06/2021.

IBC. **Como funciona a cadeia de suprimentos e seus processos de gestão?** Disponível em : <https://www.ibccoaching.com.br/portal/artigos/como-funciona-cadeia-de-suprimentos-processos-de-gestao/>. Acesso em 03/06/2021.

VMI. **Conheça as etapas na cadeia de suprimentos e como colocá-las em prática.** Disponível em: <https://blog.portalvmi.com.br/etapas-na-cadeia-de-suprimento/>. Acesso em 03/6/2021.

EFICAZ. **6 critérios que devem ser avaliados na seleção de fornecedores.** Disponível em: <https://www.efcaz.com.br/blog/criterios-avaliados-na-selecao-de-fornecedores>. Acesso em 13/06/2021.

ANEXOS



Fonte: servidor Pack Bag.



Fonte: servidor Pack Bag.