

IMPORTÂNCIA DO SIG NA LOGÍSTICA DE UMA INDÚSTRIA DE ELETRODOMÉSTICOS DE PATO BRANCO

Francieli M. Brisol(1); Paula Teixeira(1); Simone Caldato(1); Neimar Follmann(2) & Herus Pontes(2)

(1) Acadêmica do 4º ano do Curso de Administração, UTFPR – Campus Pato Branco. (2) Professor Orientador.

francelimadureira@yahoo.com.br; paula_te@hotmail.com;
simone_caldato@yahoo.com.br; nfollmann@uol.com.br; herus@wln.com.br;

Resumo - O presente artigo tem como objetivo demonstrar, através de um estudo de caso com uma indústria de eletrodomésticos de Pato Branco, a importância do Sistema de Informações Gerenciais para a logística da referida empresa, sobretudo no que diz respeito à de que forma o fluxo de informações trabalha e influencia no transporte de produtos acabados da empresa. Para tanto, são apresentadas definições e considerações a respeito do Sistema de Informações Gerenciais, do sistema logístico e, logo após, a importância do fluxo de informações dentro do sistema logístico. O resultado da pesquisa é apresentado através da análise do SIG no que se refere à área da logística responsável pelo transporte de produtos acabados da empresa utilizada para estudo.

Palavras-Chave – sistemas de informações gerenciais; logística; transporte de produtos acabados.

IMPORTÂNCIA DO SIG NA LOGÍSTICA DE UMA INDÚSTRIA DE ELETRODOMÉSTICOS DE PATO BRANCO

1. INTRODUÇÃO

A globalização e a crescente competitividade decorrente desta obriga as organizações a estarem cada vez mais investindo em tecnologia para poder se manter no mercado. A tecnologia da informação é parte fundamental em uma organização, pois dispõe informações importantes para a empresa, oferecendo suporte para processos importantes como avaliação de oportunidades de mercado, gestão de produção e distribuição, serviço ao cliente, operações de manufatura, entre outros (BERTAGLIA, 2006).

O presente artigo tem como objetivo demonstrar, através de um exemplo prático com uma indústria de eletrodomésticos do sudoeste do Paraná, a importância do Sistema de Informações Gerenciais para a logística da referida empresa, sobretudo no que diz respeito à forma como o fluxo de informações trabalha e influencia o transporte de produtos acabados da empresa. Para tanto, são apresentadas definições e considerações a respeito do Sistema de Informações Gerenciais, do sistema logístico e, logo após, a importância do fluxo de informações dentro do sistema logístico. O resultado da pesquisa é apresentado através da análise do SIG no que se refere à área da logística responsável pelo transporte de produtos acabados da empresa utilizada para estudo.

A informação é tida como recurso vital, pois, quando devidamente estruturada, integra os diversos subsistemas da empresa, assim como as funções das várias unidades organizacionais desta. Ela habilita a organização a alcançar seus objetivos pelo uso eficiente dos recursos disponíveis, nos quais se inserem as pessoas, os equipamentos, a tecnologia, o dinheiro, além da própria informação (OLIVEIRA, 1999).

Um sistema de informação permite mostrar em que ponto a empresa deve tomar decisões, permitindo maior agilidade e

flexibilidade desta, tornando-a mais competente diante da concorrência (MAÑAS, 1999).

Dentro do ambiente organizacional, o Sistema de Informações Gerenciais (SIG),

É o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa, proporcionando, ainda, a sustentação administrativa para otimizar os resultados esperados (OLIVEIRA, 1999, p.40).

Para Mañas (1999) o Sistema de Informação Gerencial seria o conjunto interdependente de pessoas, estruturas da organização, tecnologias de informação, procedimentos e métodos que permitiriam a empresa dispor, no tempo desejado, das informações que necessita para seu funcionamento atual, assim como para sua evolução.

Martins e Laugen (2006), definem Logística como sendo um processo de planejamento, implementação e controle da eficiência, do custo efetivo em relação a armazenagem de matéria-prima, material em processo e produto acabado, assim como o fluxo das informações. Os autores acrescentam que, atualmente, o sistema logístico permite localizar estruturas físicas, gestão dos materiais e dos suprimentos e o planejamento, a programação e o controle da produção, além das atividades de distribuição.

Os sistemas de informações logísticas funcionam como elos que ligam as atividades logísticas em um processo integrado, combinando hardware e software para medir, controlar e gerenciar as operações logísticas. Estas operações tanto ocorrem dentro de uma empresa específica, bem como ao longo de toda cadeia de suprimentos (NAZARIO, 1999).

2. MATERIAL E MÉTODOS

O presente artigo foi confeccionado como sendo resultado de um estudo de caso a respeito da importância do Sistema de Informações Gerenciais para o sistema Logístico da empresa participante, principalmente no que diz respeito ao transporte de seus produtos acabados.

O ponto principal a ser analisado na empresa é o sistema de informações gerenciais, como funciona, como são coletadas as informações, se abrangem todos os níveis da empresa e como auxiliam a logística dentro desta. Trata-se de uma pesquisa de cunho qualitativo.

A empresa selecionada para a realização do estudo de caso é uma indústria de eletrodomésticos localizada na cidade de Pato Branco – PR.

Os dados foram coletados através dos seguintes métodos: pesquisa bibliográfica, pesquisa a respeito das características da empresa, aplicação de questionário semi-estruturado, qualitativo, além de posterior análise dos dados coletados. O questionário foi respondido pelo gerente responsável pelo departamento de Logística da referida empresa.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A logística dentro das empresas deixou de ser uma área simplesmente operacional para se transformar em uma área estratégica, responsável por toda a cadeia de fornecimento, planejamento e controle da produção e entrega de produtos e serviços ao cliente. Ou seja, ela tornou-se vital para o bom desempenho do negócio das organizações.

Ser eficiente em sua logística é, hoje, sinal de vantagem competitiva para muitas empresas e, portanto, em muitas situações, um eficiente sistema de informações é uma ferramenta suficientemente útil no gerenciamento das atividades de logística e na disponibilização de informações (NAZARIO, 1999).

Um sistema de informações para a área de logística possibilita diversas vantagens para a empresa, tais como o acompanhamento de negociações e contatos com fornecedores atuais e novos fornecedores na cadeia de abastecimento; centralização e disponibilização de informações referentes a projetos logísticos de alta complexidade, onde haja diversas etapas com diversos setores ou empresas envolvidas; acompanhamento de projetos de importações de insumos e/ou exportações de produtos; disponibilização de informações a

fornecedores, clientes, parceiros ou mesmo pessoas internas à empresa; controle e disponibilização de informações sobre estoque de produtos e/ou matéria-prima.

Desta forma, para a realização do presente estudo de caso, procurou-se identificar como ocorre o fluxo de informações no transporte das mercadorias expedidas pela empresa.

O questionário englobou perguntas relativas a aspectos qualitativos da empresa. A entrevista foi feita com o responsável pelo departamento logístico da organização e compreendeu fatores como: tempo da empresa no mercado, região atendida, número de funcionários, horário de funcionamento, forma de entrega mais utilizada, benefícios e dificuldades encontradas no sistema de informações, ferramentas utilizadas para o controle da entrega de seus produtos, de onde vêm as principais informações obtidas pelo setor de expedição, entre outras questões.

A empresa, que está no mercado de eletrodomésticos há 56 anos, atualmente tem uma produção que atende a todo o Brasil. Possui cerca de 658 funcionários, os quais trabalham divididos em turnos, sendo que o funcionamento da empresa é de 24 horas por dia. A unidade de Pato Branco é responsável pela produção de fogões a gás e fogões a lenha, tendo uma produção diária de 4.000 unidades e mensal de 72.000 unidades, o que faz da indústria a maior fabricante de fogões a lenha da América Latina e a terceira maior fabricante de fogões a gás do Brasil.

De acordo com o entrevistado, o uso de sistemas de informação na área logística possibilitou a empresa tornar-se mais ágil e competitiva em seus processos, levando-a a prestação de um melhor serviço no seu ramo. O fluxo de informações entre as diversas pessoas envolvidas na expedição foi defendido por ele como um elemento de grande importância, pois um completo fluxo de informações entre os envolvidos na saída de produtos acabados é fundamental para que esta ocorra de maneira eficiente. Os pedidos de clientes e de fornecedores, as necessidades de estoque, a movimentação nos armazéns, a documentação de transportes e faturas são algumas das áreas ditas pelo entrevistado como sendo afetadas pelo sistema de informações da empresa.

O entrevistado complementou dizendo que as informações solicitadas pelos diversos setores da companhia são coletadas com maior rapidez e facilidade caso todos no setor estejam envolvidos. Ou seja, ao coletar informações concretas e necessárias, todos os níveis são consultados, auxiliando nos processos de tomada de decisão, garantindo uma maior confiabilidade nestes.

Depois de coletadas, as informações são repassadas aos envolvidos no processo e gerenciadas eletronicamente, via e-mails, proporcionando uma redução dos custos logísticos devido a uma melhor coordenação destas. Além disso, tal fato permite o aperfeiçoamento do serviço com a melhoria da oferta de informações aos clientes.

Ele explicou ainda que 80% do transporte de mercadorias expedidas pela empresa é feito por serviços terceirizados.

A empresa está implantando um *software* de logística que a auxiliará na coleta e no armazenamento dos dados necessários ao processo, e no gerenciamento das informações necessárias ao transporte das mercadorias acabadas.

Após a expedição, o controle da entrega dos produtos aos clientes é realizado por meio de telefonemas e e-mails, trabalhando como um serviço de pós-venda da empresa, para verificar se a entrega ocorreu eficientemente e se os produtos enviados estão corretos.

Grande parcela das informações coletadas com relação à entrega dos produtos aos clientes é fornecida pelos motoristas. O entrevistado informou que os entregadores têm como uma das responsabilidades repassar à empresa esclarecimentos no ato de entrega das mercadorias. Além disso, ele destacou que uma das dificuldades encontradas na coleta de informações por parte da empresa é devido ao baixo nível de escolaridade destes motoristas, o que algumas vezes atrapalha o procedimento.

Com a implantação do *software* logístico na organização, esta espera preconizar o atendimento das necessidades dos clientes, minimizar os custos e principalmente facilitar a capacidade de planejamento, coordenação e controle dos

elementos vitais do processo logístico, conseqüentemente de toda a empresa.

4. CONCLUSÕES

É fundamental nas empresas a coordenação entre as atividades e os participantes envolvidos na Cadeia de Suprimentos, tais como fornecedores, produtores, transportadoras e clientes. Este processo de coordenação depende de uma gestão eficiente do fluxo de informações existente no sistema logístico.

Porém, nota-se que os sistemas de informações logísticos não devem ser considerados apenas como veículos de obtenção da informação na cadeia de suprimentos das empresas. Sua importância vai muito além disso, pois estes sistemas são capazes de auxiliar a empresa de maneira geral, em todos os seus processos, já que o sistema logístico de cada empresa está ligado à sua estratégia empresarial.

As empresas devem estar atentas à qualidade das informações que estão coletando. Estas informações devem ser objeto de constante cuidado por parte dos administradores. Caso a informação não seja precisa ou completa, ou não seja fornecida no tempo pré-determinado, decisões erradas podem ser tomadas, acarretando prejuízos às empresas.

Percebe-se, assim, que a utilização da tecnologia da informação permite o compartilhamento das informações e a otimização dos recursos existentes ao longo do processo produtivo, sendo um grande avanço para as organizações modernas.

5. REFERÊNCIAS

BERTAGLIA, P. R. **Logística e Gerenciamento da Cadeira de Abastecimento**. São Paulo: Saraiva, 2006 p. 448-450.

MAÑAS, A. V. **Administração de Sistemas de Informação**. São Paulo: Érica, 1999 p. 45 – 67.

MARTINS, P. G.; LAUGENI, F.P; **Administração da Produção**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2006 p. 169 – 191.

NAZÁRIO, P. A Importância de Sistemas de Informação para a Competitividade Logística. Disponível em: <<http://www.centrodelogistica.com.br>> Acesso em: 31 jul. 2006.

OLIVEIRA, D. P. R. de **Sistemas de informações gerenciais: estratégicas, táticas, operacionais**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 1999 p. 25 – 45.