



**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA
RELATÓRIO DO PROJETO INTERDISCIPLINAR II**

**Analise da Cadeia de Suprimentos Do Centro de
Distribuição da Drogeria Santa Marta**

Alunos: Ana Carolina Moraes da Cruz
David Jefferson De M. Lima
Luana Aparecida da Silva Santos
Mariana Raquel Nascimento da Silva
Walter Abrão Garcia Rezende

Prof. Renato Medeiros de S. Mendes

Aparecida de Goiânia, 2019.



FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA
RELATÓRIO DO PROJETO INTERDISCIPLINAR II

**Análise da Cadeia de Suprimentos Do Centro de
Distribuição da Drogeria Santa Marta**

Relatório do Projeto Interdisciplinar 2,
apresentado em cumprimento às exigências do
Curso de Tecnologia em Logística, sob a
orientação do Prof. Renato Medeiros de S.
Mendes.

Aparecida de Goiânia, 2019.

Análise da Cadeia de Suprimentos Do Centro de Distribuição

Relatório do Projeto Interdisciplinar 2, apresentado em cumprimento às exigências do Curso de Tecnologia em Logística da FANAP do 3º período.

Ap. de Goiânia, 18 de junho de 2019.

BANCA EXAMINADORA

Prof. (Renato Medeiros de S. Mendes)

Prof. (Orlando Dias Costa)

Nota Final:_____.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	5
1. CONCEITO DO NEGÓCIO	6
1. CONCEITO DO NEGÓCIO.....	6
1.1 RAZÃO SOCIAL.....	6
1.2 HISTORIA DA EMPRESA.....	6
1.3 CARACTERISTICA DO NEGOCIO ESCOLHIDO.....	7
2. OBJETIVO	8
2. OBJETIVO.....	8
2.1 OBJETIVO GERAL.....	8
2.2 OBJETIVO ESPECIFICO.....	8
3. METODOLOGIA	8
4. DESENVOLVIMENTO	10
4.1 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	10
4.2 GESTÃO DA CADEIA DE SUPRIMENTO.....	12
4.2.1 Fornecedores.....	12
4.2.2 Fabricação do produto.....	13
4.2.3 Armazenagem do Produto.....	13
4.2.4 Entrega do produto.....	14
4.2.5 Devolução do Produto.....	14
4.2.6 Feedback e Melhoria no Processo.....	15
5. CADEIA DE DISTRIBUIÇÃO	15
5.1 Cadeia de distribuição dos seus produtos/ mercadorias/ serviços.....	15
6. DIAGNÓSTICO DO CONTROLE E PREVENÇÃO DE PERDAS	17
6.1 Controle de prevenção de perdas.....	17
7. CONCLUSÃO	19
8. REFERÊNCIAS	20
Anexos	22

INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como objetivo apresentar e compreender o processo logístico que é a arte de comprar, receber, armazenar, separar, expedir, transportar e entregar o produto, serviço certo, na quantidade certa, no lugar certo, na hora certa e com o menor custo possível de modo a atender as expectativas dos clientes.

Com o foco na cadeia de suprimentos, onde nos permite identificar oportunidades de melhorias de gestão e na tomada de decisões nos diversos campos logísticos em um processo que vem desde a compra até o consumidor final.

Diante das análises abordadas levanta-se o seguinte questionamento: Será que a logística reversa praticada no Centro de Distribuição da Drogaria Santa Marta tem sido de fato eficiente e eficaz em seus processos logísticos?

Visto assim, o Centro de Distribuição da Drogaria Santa Marta foi escolhido por facilitar nosso acesso às informações, nos proporcionando um aprendizado mais profundo sobre a cadeia de suprimento que a mesma pratica.

1. CONCEITO DO NEGÓCIO

1.1 Razão social:

Santa Marta Dist. Drogas Ltda

Nome fantasia:

Drogaria Santa Marta.

Endereço:

Anel Viário, - qd-1 md-4 - Polo Empresarial Goiás - Aparecida de Goiânia,
GO - CEP: 74985-240

Telefone: (062) 3239-4100

1.2 Histórico da empresa:

A rede de Drogarias Santa Marta, atua na distribuição a varejo de medicamentos, perfumes, cosméticos, artigos de higiene, toucador e correlatos, tendo iniciado suas atividades em 01 de novembro de 1974, em Goiânia – GO. Sendo que 4 anos mais tarde iniciou suas atividades também no Distrito Federal. Aos poucos a rede cresceu e, em 1991 já tinha 25 lojas (distribuídas em: 14 lojas em Goiânia; 4 lojas em Anápolis e 7 lojas no Distrito Federal).

A partir de 1992, a Rede começa a investir na abertura de novas lojas, investimento na informatização de toda a rede, treinamento e capacitação do pessoal (principalmente: vendedores, balconistas, farmacêuticos e todo pessoal de loja, que são o cartão de visita da empresa, ou seja, fazem o contato direto com o cliente).

A Drogaria passou a crescer e conquistar ainda mais clientes. Em 1996 a rede passou a ter 33 lojas, sendo: 21 em Goiânia, 2 em Anápolis e 10 no Distrito Federal. Nesse período a rede alterou a marca para um coração vermelho em 3D, a fonte tipográfica para a cor azul e o slogan “a rede da economia de verdade”, reforçando a ideia de economia para os clientes da rede.

Logo depois, a rede informatizou-se ainda mais, adotou o sistema de P.D.V. (Ponto de Venda), para melhorar as condições de trabalho, tanto para o cliente, como para o desenvolvimento da empresa e adequação às normas governamentais. Criou-se também uma comunicação interna para informar as normas, processos e

procedimentos da empresa, e também um manual de normas e procedimentos (contendo todas as informações necessárias para que os colaboradores consultarem e executarem as tarefas com mais eficiência).

Em 2003 Investiu na criação de um site com informações úteis para os clientes, bem como, e-mail para contato (para sugestões, reclamações, etc.); criação do Call Center, então chamado: Lig. Saúde – onde o cliente pedia por telefone e recebia seu pedido a qualquer hora do dia ou da noite (um serviço pioneiro no ramo de drogarias). Abriu mais 19 lojas, sendo: 27 em Goiânia, 2 em Anápolis e 23 no Distrito Federal. O mercado goiano ainda não estava preparado para o Call Center, que encerrou suas atividades 3 anos depois. Agora com 52 lojas a Drogaria Santa Marta, sempre procurou o melhor para os seus clientes, e, sempre faz investimentos em treinamento de pessoal, novas tecnologia e campanhas.

A matriz da rede de drogarias, então localizada na Av. 25-A, nº 737, Setor Aeroporto, foi transferida, em janeiro de 2003, para o Polo Empresarial em Aparecida de Goiânia. Desde então a Drogaria Santa Marta passou a ter uma estrutura moderna e inovadora que abriga todos os setores administrativos da empresa.

1.3 Características do negócio escolhido:

Empresa no segmento farmacêutico, que trabalha como varejista, qualificada como distribuidora pelo grande volume de compras e revenda, atuante em Goiânia, região metropolitana, no interior de Goiás e no Distrito Federal, oferecendo a distribuição e a venda de medicamentos, étnicos, genéricos e similares, produtos de perfumaria, cosméticos, higiene, e uma vasta linha infantil.

2. OBJETIVO

2.1 Objetivo Geral:

O objetivo principal do projeto é oportunizar aos discentes um aprendizado diferenciado da cadeia de suprimento do Centro de Distribuição da Drogaria Santa Marta, produzindo a análise do setor da logística da estrutura da empresa, cadeia de suprimento e do controle e prevenção de perdas, assim obter informações da logística de compras e distribuição da empresa e seus processos, incluindo toda a linha de produção e suas diversas etapas, chegando a expedição e posteriormente a suas respectivas lojas para assim cumprir o objetivo final.

2.2 Objetivos Específicos:

- Realizar a análise da cadeia de suprimento.
- Avaliar o processo de compras e recebimento dos produtos até o objetivo final.
- Elucidar o estudo do processo de separação, da produção, armazenagem e suas etapas.
- Analisar o processo de aquisição dos produtos.
- Avaliar o diagnóstico de controle e prevenção de perdas.

3. METODOLOGIA

Esse projeto foi desenvolvido a partir da pesquisa de campo através de visita técnica para obter informações e entrevistas com o gerente, supervisores e colaboradores, analisando todo o procedimento da cadeia de suprimentos do Centro de Distribuição da Drogaria Santa Marta, também foi utilizado a pesquisa exploratória onde foram analisados a partir da pesquisa bibliográfica através de artigos, livros, revistas e a pesquisa de campo como foi citado acima.

Metodologia ao entender é o conjunto de abordagens, técnicas e processos utilizados pela ciência para formular e resolver problemas de aquisição objetiva do conhecimento, de uma maneira sistemática.

A metodologia deve ajudar a explicar não apenas os produtos da investigação científica, mas principalmente seu próprio processo, pois suas exigências não são de submissão estrita a procedimentos rígidos, mas antes da fecundidade na produção dos resultados. (BRUYNE, 1991 p. 29)

De acordo com o autor MARCONI & LAKATOS, 1996:

A pesquisa de campo é uma fase que é realizada após o estudo bibliográfico, para que o pesquisador tenha um bom conhecimento sobre o assunto, pois é nesta etapa que ele vai definir os objetivos da pesquisa, as hipóteses, definir qual é o meio de coleta de dados, tamanho da amostra e como os dados serão tabulados e analisados. (MARCONI & LAKATOS, 1996).

O objetivo de uma pesquisa exploratória é familiarizar-se com um assunto ainda pouco conhecido, pouco explorado. Ao final de uma pesquisa exploratória, você conhecerá mais sobre aquele assunto, e estará apto a construir hipóteses. Como qualquer exploração, a pesquisa exploratória depende da intuição do explorador (neste caso, da intuição do pesquisador). Por ser um tipo de pesquisa muito específica, quase sempre ela assume a forma de um estudo de caso (GIL, 2008).

Entende-se por pesquisa bibliográfica a revisão da literatura sobre as principais teorias que norteiam o trabalho científico. Essa revisão é o que chamada de levantamento bibliográfico ou revisão bibliográfica, a qual pode ser realizada em livros, periódicos, artigo de jornais, sites da Internet entre outras fontes, Conforme esclarece Boccato (2006, p. 266),

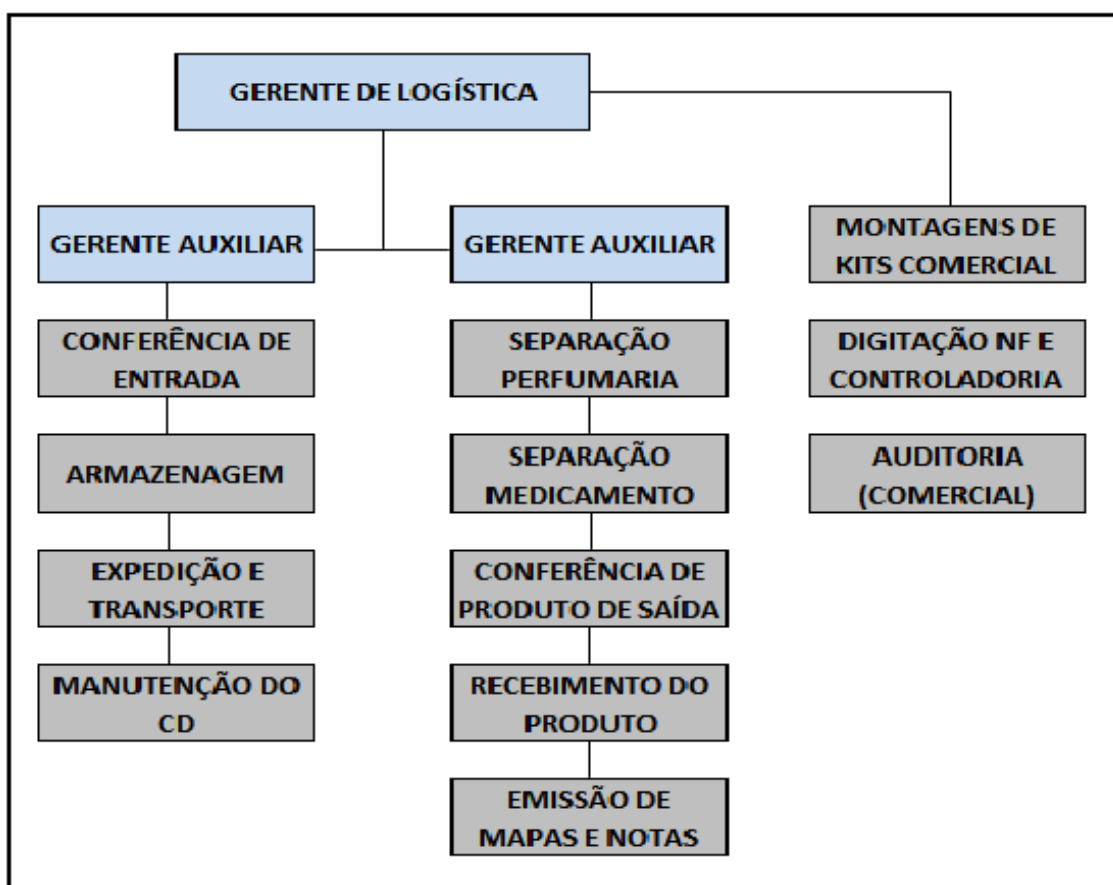
A pesquisa bibliográfica busca a resolução de um problema (hipótese) por meio de referenciais teóricos publicados, analisando e discutindo as várias contribuições científicas. Esse tipo de pesquisa trará subsídios para o conhecimento sobre o que foi pesquisado, como e sob que enfoque e/ou perspectivas foi tratado o assunto apresentado na literatura científica. Para tanto, é de suma importância que o pesquisador realize um planejamento sistemático do processo de pesquisa, compreendendo desde a definição temática, passando pela construção lógica do trabalho até a decisão da sua forma de comunicação e divulgação.

4. DESENVOLVIMENTO

4.1 Estrutura organizacional do CD da Drogaria Santa Marta

O Centro de Distribuição está hierarquicamente sob os cuidados da Diretoria Administrativa e Financeira, mais especificamente, da Gerência de Logística, que é a área responsável pelo fluxo de materiais e informações de forma sistematizada.

Figura 1 - Organograma do CD da Drogaria Santa Marta.



Fonte: CD DROGARIA SANTA MARTA 2018

Uma estrutura formal, para Cruz (2002, p. 62),

É aquela que aparece nos organogramas, isto, é, quando o organograma está atualizado, claro. Ela estabelece as relações de hierarquia e comando, responsabilidade e papéis funcionais, visando à forma como as interações devem proceder para operacionalizar os diversos processos de negócios existentes numa organização.

A Gerência de Logística da Drogaria Santa Marta tem a finalidade de gerenciar todo o CD, desde a entrada, armazenagem e saída da mercadoria, ou seja, todos os processos internos e gerenciamento de toda a equipe, contando com

duas gerências auxiliares, onde supervisionam as várias atividades internas no CD, sendo:

Gerencia auxiliar 1, é responsável pelas atividades de recebimento de produtos, conferência de entrada, inclusão de notas fiscais, logística reversa (devolução para o fornecedor), armazenagem (endereçamento do FLOWRACK), onde o departamento comercial faz o pedido de compras para o fornecedor. O fornecedor envia o pedido por meio de transportadoras parceiras ou transporte próprio, as mercadorias são recebidas pelos conferentes por ordem de chegada, os conferentes verifica a DANFE ou NOTA FISCAL e encaminha a mesma para a inclusão de notas fiscais para realizar a confirmação de descarga, após ser liberado, e conferido os volumes, feito isso, os volumes são encaminhados para a área de CHECK IN, onde é o setor responsável por dar entrada no estoque do CD, as mesmas são inclusas no sistema e são liberadas para realizar uma conferência mais detalhada.

Esse procedimento tem a finalidade de confrontar o produto físico com o sistêmico, conferindo o produto, quantidade, lote, validade, código EAN (código de barra), e qualidade, onde é verificado se possui alguma avaria no produto. Caso haja alguma avaria, o produto é encaminhado ao setor de Logística Reversa/Devolução ao Fornecedor.

Após todo esse processo de conferências, o produto é identificado com etiqueta contendo a descrição do mesmo e em seguida é liberado e encaminhado ao setor de armazenagem, onde os mesmo recebem os paletes e realiza a armazenagem dos produtos, através das informações contida na etiqueta, os produtos são armazenados de acordo com a curva ABC, ou seja, produtos da curva A e B são encaminhados ao FLOW RACK e porta paletes, os produtos da curva C são encaminhados para as prateleiras. FLOW RACK como afirma Castiglioni (2009, p. 23),

A armazenagem pode ser conceituada como um conjunto de atividades relacionadas à função de abastecimento, a qual requer meios, métodos e técnicas adequadas, bem como instalações apropriadas, e que tem como propósito o recebimento, a estocagem e a distribuição dos materiais.

Gerencia auxiliar 2 são responsáveis por reabastecer as lojas (distribuir para as lojas), através da linha de pincking (separação dos produtos da perfumaria e separação medicamento), do CheckOut (conferencia de produtos de saída) onde é

feito a separação dos produtos manualmente, através do mapa de separação que informa o endereço, descrição, quantidade do produto a ser separados para cada loja. Após finalizar a separação do mapa, a caixa é encaminhada para a esteira que leva a área de CheckOut para realizar a conferência dos produtos separados, através do sistema WMS, onde deve passar produto por produto até concretizar toda caixa. Não constando divergência a caixa é fechada e disponibilizada para a esteira tracionada que destina a expedição.

Na expedição são juntados os volumes de uma loja de acordo com as rotas de entrega, após todos os volumes expedidos, os mesmos são conferidos através do sistema pelo coletor de dados. No final da conferência de cada loja é emitido o protocolo de entrega, assim inicia o embarque no caminhão com destino as lojas onde as mercadorias são acompanhadas pelo protocolo de entrega juntamente com as notas fiscais correspondentes.

A organização estruturada facilita a visualização das relações de hierarquia da empresa. Os colaboradores se sentem mais seguros na hora de se reportarem ao seu imediato. O respeito por esta hierarquia é fundamental, evitando situações conflitantes entre pessoas.

4.2 Gestão da cadeia de suprimento do CD da Drogaria Santa Marta

4.2.1 Localização dos Fornecedores de Matérias Primas

No Centro de Distribuição da Drogaria Santa Marta os fornecedores estão ligados diretamente ao departamento do compras, setor responsável pela aquisição dos medicamentos e produtos de higiene e beleza. “A função de compras é importante sempre que a organização gasta parte significativa de seu faturamento na aquisição dos bens e serviços necessários para os negócios” (BAILY, 2000).

Os requisitos para que o fornecedor seja cadastrado são:

- Prazo de entrega;
- Prazo de pagamento;
- Preço;
- Desconto;

Os principais fornecedores de Higiene e Limpeza (perfumaria) são:

- Unilever, localizada em MG;
- L'Oréal, Cidade Nova Campinas, RJ;
- Colgate, Batistini, SP;
- Nestlé, Rodovia Anhanguera, KM 154 SP;

Os principais fornecedores de medicamentos são:

- EMS, SP;
- Eurofarma, SP;
- Teuto, Daia, SP;
- Prati-Donaduzzi, GO e PR;

4.2.2 Fabricação do Produto

É o processo em que um produto ou uma mercadoria passa a existir e ser comercial. Durante o planejamento de um sistema de produção, o engenheiro de controle e automação projeta a linha de produção, de forma a reduzir custos e aumentar lucros.

A fabricação do produto precisa estar de acordo com as normas técnicas de cada país (certificado de qualidade). Após a fabricação, os produtos devem apresentar a data de fabricação, o lote e se for perecível a data de validade.

Em muitas indústrias existe a necessidade de equilíbrio de forma cuidadosa, os custos de transporte e produção. Mais especificamente a redução de custo de produção significa que cada unidade de fabricação é responsável por um pequeno sortimento de produtos de forma que grandes lotes são produzidos.

No Centro de Distribuição da Drogaria Santa Marta não é realizada a fabricação de produtos e sim compras através de fornecedores.

4.2.3 Armazenagem do Produto

A armazenagem é um dos pontos que poderão fazer a diferença se bem administrados dentro do controle de gestão de estoque.

Atualmente, a maioria das empresas estão se empenhando em eliminar etapas dentro do processo de distribuição, no sistema logístico. Em verdade, estão buscando a redução dos estoques e, conseqüentemente, estocar menos material no sistema. Todo material que está em um canal de distribuição ou em um armazém resulta em custo ao sistema. POZO (2010, Pág. 71).

A armazenagem dos produtos do centro de distribuição da Drogaria Santa Marta é feito após o recebimento da mercadoria, digitação da nota fiscal, conferência física e sistêmica. Essa armazenagem é realizada manualmente, após isso é gerado uma etiqueta contendo as informações do produto para que a equipe de armazenagem faça o trabalho de guarda-los. Os produtos são armazenados de acordo com a curva ABCD, ou seja, A e B são encaminhados ao FLOWRACK e porta paletes por se tratar de produtos de maior giro, e os da curva C e D são encaminhados as prateleiras devido se tratar de produtos com menor giro.

4.2.4 Entrega do produto

O controle da expedição é uma das áreas que se pode considerar o coração da empresa, pois é através dele que se consegue mandar a mercadoria correta em que foi solicitado, atendendo as suas exigências, que são: a qualidade do produto, se foi cumprido o tempo e hora de entrega dos produtos em cada loja, para isto tem que ter um processo muito eficiente e eficaz como:

- Verificar se o pedido das lojas foi completamente atendido;
- Ver se o produto está corretamente embalado para ser expedido;
- Preparar os documentos de remessa (protocolo de saída e nota fiscal);
- Carregar os caminhões adequadamente;

Nas Lojas, quando o produto chega, eles fazem uma nova conferencia e coloca os produtos de acordo com que chama mais atenção dos clientes na frente das gôndolas.

4.2.5 Devolução do Produto pelo Cliente

No Centro de Distribuição da Drogaria Santa Marta, essa devolução e tratada como Logística Reversa.

Logística Reversa é o retorno dos produtos acabados ao local onde foi produzido, com a finalidade de reaproveitamento da matéria prima ou destruição de resíduos que possam prejudicar o planeta de alguma forma.

A Logística Reversa e entendida como a área da logística empresarial que planeja, opera e controla o fluxo e as informações logísticas correspondentes,

do retorno dos bens de pós-venda e de pós-consumo ao ciclo de negócios produtivos. (LEITE, 2003 p. 26).

Através do sistema, as lojas realizam as devoluções dos produtos vencidos e avariados ao centro de distribuição, onde no mesmo é realizado o tratamento desses produtos pelo recebimento de mercadorias onde são encaminhados ao segregado. Existe dois destinos para esses produtos: Devolução para fornecedores ou encaminhado para incineração, conforme as normas da Anvisa.

A devolução para o fornecedor trata-se do ressarcimento somente dos produtos vencidos, apenas os com prazo de validade curto.

4.2.6 Feedback do Cliente e Melhorias no Processo

O serviço ao cliente é o processo cujo o objetivo é fornecer benefícios de valor agregados a cadeia de suprimento de maneira eficiente em termos de custos.

Na perspectiva da logística, o cliente é tido como a entidade à porta de qualquer local de entrega de bens, e pode ser as empresas atacadistas e varejistas, o centro de distribuição de produtos, uma outra unidade produtiva, outra organização, um parceiro comercial, a própria residência do consumidor, enfim, não importa quem seja, o fato é que o atendimento ao cliente é um fator importante na estratégia da logística, pois, como visto, somente quando o produto ou serviço esteja disponível ao consumidor é que seu valor é percebido.

O feedback do processo de melhoria do atendimento ao cliente é feito entre as lojas e o Centro de Distribuição da Drogaria Santa Marta. As lojas fazem a devolução dos produtos com avarias, e com prazo de validade inferior a 1 mês. Os produtos sai em perfeitas condições do Centro de Distribuição, porem as avarias podem ocorrer durante o transporte para as lojas, devido a carga não estar empilhada corretamente dentro dos caminhões.

Sendo assim para a melhoria do ponto citado, realizar a padronização do empilhamento dos produtos no caminhão ao enviar as lojas.

5. Cadeia de Distribuição

5.1 Cadeia de distribuição dos seus produtos/ mercadorias/ serviços

O conceito da distribuição é um dos processos da logística, que fica responsável pela administração dos materiais, desde a saída do produto da linha de Produção até que chegue para entrega no destino final, ou seja, nas mãos do consumidor.

De acordo com Celso Minoru Rara (2010, p. 127) canal de distribuição é o caminho particular pelo qual os produtos passam – o centro de distribuição (armazenagens, depósitos), atacadistas e varejistas. Os canais de distribuição podem ser vistos como um conjunto de organizações interdependentes, envolvidas no processo e que tornam um produto ou serviço disponível para o uso ou consumo.

No Centro de Distribuição da Drogaria Santa Marta a cadeia de distribuição vem para facilitar a chegada dos produtos aos seus respectivos consumidores, isso só é possível, pois existem os fornecedores, onde atuam no fornecimento desses produtos, ajudando no suprimento e ressuprimento do Centro de Distribuição da mesma. Através dessa parceria com os fornecedores, os produtos são conferidos, recebidos e armazenados, depois gerado o pedido e novamente separado, conferido e expedido para as lojas,

Todo esse processo conta com o apoio logístico, supervisionado pelo gerente de logística e com esse procedimento o produto chega com qualidade e rapidez às redes de lojas da Drogaria Santa Marta. A eficiência de todo esse processo da cadeia de distribuição envolve um planejamento e trabalho com toda a equipe engajada na missão da Drogaria Santa Marta.

FIGURA 2 – Centro de Distribuição da Drogaria Santa Marta.



Fonte: CD DROGARIA SANTA MARTA 2018

6. Diagnóstico do Controle e Prevenção de Perdas

6.1 Controle de prevenção de perdas

O setor de prevenção de perdas foi criado nos Estados Unidos da América e esse conceito só foi chegar ao Brasil nos anos 90, até essa data as organizações só tinham o foco na obtenção de lucros na sua área comercial de gestão de vendas, até que alguns gestores entenderam que para sua empresa ser mais competitiva tinha que reduzir as despesas e eles passaram a contabilizar suas perdas e resolveram então entender os reais motivos dela.

A ausência de literaturas e doutrinas sobre o tema “Prevenção de Perdas” no Brasil fez com que as empresas adotassem os conceitos empregados pelo Provar (Programa de Administração do Varejo), órgão ligado a FIA (Fundação Instituto de Administração) que desde 1998 realiza pesquisas e desenvolvimentos sobre o tema, inclusive com participação de empresas que contribuem com a manutenção do projeto. (SANTOS, 2014).

A prevenção de perdas é uma técnica de gestão organizacional que envolve vários processos e ferramentas, com o objetivo de prevenir, combater e eliminar perdas potenciais. É uma ferramenta de proteção do patrimônio da organização, uma vez que age diretamente no combate ao desperdício, as fraudes e furtos. Assim LAPA (2010) entende que tudo que sumiu do estoque e o que for identificado como quebrado é perda.

A perda cria uma diferença entre o lucro real e aquele que havia sido planejado para um determinado lote de mercadorias. Além disso, causa efeitos negativos também nos controles internos da empresa, como a distorção da posição de estoque, que poderá ocasionar pedidos originados com base em informações erradas. LAPA, (2010, p.19).

Na entrevista realizada com o gerente de controle de prevenção de perdas do Centro de Distribuição da Drogaria Santa Marta, o Sr. Alex Cardoso, informou que o processo de prevenção de perdas é centralizado nas entradas dos produtos no centro de distribuição, as notas fiscais dos produtos são repassados ao setor de digitação, onde são lançados no sistema, após o lançamento, é repassado ao setor de conferência e controle de quantidade dos produtos que estão chegando ao centro de distribuição.

O setor de conferência irá destacar no sistema a quantidade relativa do faturamento da nota fiscal.

Conferindo lote e a validade do produto (validade) e tempo de vencimento. Feito isso o processo continua na armazenagem, onde os responsáveis verificam os

produtos líquidos é válida ao armazenamento dos mesmos no centro de distribuição, para que não venha danificar outros produtos, de maneira que não force o líquido contra a vedação ou produtos deitados, pois tem uma proibição para as regras de armazenagem, ou seja, de maneira alguma os produtos poderão estar em contato com o piso, por se tratar de medicamentos e sua manipulação não permitir esse contato.

Já na separação os colaboradores responsáveis separam os produtos de forma cadenciada, conferindo os mesmos para validar e encaminhá-los à loja em perfeitas condições, sem que haja avarias ou apresente alguma qualidade duvidosa no repasse ao cliente.

Controle de estoque tem a principal função de verificar, validar todo o processo de envio e armazenagem dos produtos dentro do âmbito do centro de distribuição, antecipando a abordagem da prevenção de perdas quanto aos produtos estarem caminhando para o vencimento passando de forma despercebida.

Todo produto que irá para armazenagem é observado a validade/vencimento do mesmo que está entrando, assim podendo controlar o que a separação irá enviar para as lojas, pois poderá ocorrer de ter pedido de um determinado produto na indústria ou em algum distribuidor, podendo assim ter as validades diferentes e até mesmo o produto que chegar primeiro ao centro de distribuição estar com o vencimento mais longo do que os produtos que estão chegando mais recente.

No Centro de Distribuição da Drogaria Santa Marta é realizado constantemente auditorias e inventários rotativos. Neste setor os auditores são responsáveis por controlar o estoque para que não haja furos, sobras ou faltas de mercadoria, por possíveis falhas na entrada, especificamente na conferência dos produtos, caso ocorra sobras de produtos ou falta de mercadoria na conferência terá que ser passado ao setor de devolução onde o fornecedor é contatado para recolher essas mercadorias.

Mas se por acaso o produto for movimentado para o estoque de mercadoria é feito em conjunto, um trabalho com a prevenção de perdas onde o sistema aponta o produto para não cair na linha de compra, pois consta no estoque e não há faturamento. Assim são passados aos auditores para que conte os produtos e acerte de acordo com o que está apontando fisicamente.

Os produtos que apontarem que estão zerados, o departamento de faturamento, na chegada de um novo pedido, valida a presença dos mesmos, são

passados ao setor de auditoria para que agrupe o que está entrando no estoque, com o que estava no endereço que constava vazio ou zerado, ajustando e emitindo as notas fiscais para que o responsável seja informado da sobra ou da falta dos produtos no âmbito do centro de distribuição.

A prevenção de perdas também atua no transporte dos produtos, onde é repassado tudo que é avariado e danificado através do manuseio dos vasilhames, condicionando os produtos através de apontamentos e valores repassado à empresa parceira, sempre realizando treinamento aos motoristas e aos ajudantes, frisando a importância e o cuidado que terão que ter com a mercadoria que estão transportando, a partir desses apontamentos.

7. Conclusão

No presente trabalho concluímos que a cadeia de suprimentos do Centro de Distribuição da Drogaria Santa Marta é o envolvimento de vários processos logísticos, que vai desde a compra, armazenagem e a entrega do produto, sendo assim, a cadeia de suprimento vem de encontro a necessidade da empresa e cliente. O cliente é a principal razão de existir da empresa, e o gerenciamento de toda a cadeia vem desde os fornecedores, passando pela produção e chegando à expedição.

Tendo em vista que esse processo é realizado em cadeia, ou seja, o segmento depende funcionalmente do outro, o plano de desenvolvimento de prevenção de perdas já se inicia na entrada do produto ao Centro de Distribuição da Drogaria Santa Marta, assim levando em consideração o que os autores dizem sobre prevenção de perdas, tornando o processo dentro do Centro de Distribuição eficiente e eficaz com o mínimo de perda possível, devido a dedicação dos gestores em engajar toda a equipe com treinamentos, dando ênfase a importância da prevenção da perda, pois já no recebimento do produto se desenvolve a técnica de gestão organizacional envolvendo vários processos e ferramentas, assim identificando algum produto que possa estar vencido, danificado ou avariado.

Concluindo que o processo logístico é de fundamental importância para o desenvolvimento e funcionalidade de uma empresa principalmente no suprimento, ressuprimento e distribuição da mesma, Tornando assim referência em seu segmento e pioneira em algumas práticas adotadas em suas lojas comerciais.

Diante do presente estudo com as análises realizadas sugere-se para a solução do problema de pesquisa apresentado na introdução a contratação de mais um colaborador para o setor da logística reversa com a finalidade de promover mais eficiência ao processo.

8. Referencias

BAILY, Peter, FARMER, David et al. **Compras: princípios e administração**. São Paulo: Editora Atlas, 2000.

BRUYNE, P. de et alii. **Dinâmica da Pesquisa em Ciências Sociais**. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1991.

BOCCATO, V. R. C. Metodologia da pesquisa bibliográfica na área odontológica e o artigo científico como forma de comunicação. **Rev. Odontol. Univ. Cidade São Paulo, São Paulo**, v. 18, n. 3, p. 265-274, 2006.

CASTIGLIONI, José Antônio de Mattos. **Logística Operacional: Guia Prático**. São Paulo: Érica, 2010.

CRUZ, C. H. B. A Universidade, a empresa e a pesquisa que o país precisa. **Parcerias Estratégicas**, v.8, p 05-30. 2000.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008. THIOLENT, Michel. **Metodologia da pesquisa - ação**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1986

HARA, Celso Minoru. **Logística - Armazenagem, Distribuição e Trade Marketing**. 3. ed. São Paulo: ALINEA, 2010.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: 1996.

LAPA, João Carlos Da. **Ganhar mais perdendo menos: Como combater perdas no varejo**. Brasília: Senac DF 2010

LEITE, P. R. **Logística Reversa: meio ambiente e competitividade**. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

POZO, Hamilton. **Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais: Uma Abordagem Logística**. São Paulo: Atlas, 2010.

SANTOS, Carlos Eduardo. **Surgimento da prevenção de perdas no varejo brasileiro**. Disponível em: <http://www.prevenirperdas.com.br/meus-videos/item/362-surgimento-daprevencao-de-perdas-no-varejo-brasileiro.html>.

SIMCHI-LEVI David, KAMINSKY Philip, SIMCHI-LEVI Edith (2003) **Cadeia de suprimentos: projeto e gestão**. Porto Alegre: Bookman.

Fontes de Pesquisas da Internet

Disponível em <http://www.drogariasantamarta.com.br/site/historia> (04/12/2018 21:40)

Disponível em <http://www.portaleducacao.com.br> (04/12/2018 21:40)

Anexos

Figura 1 – Entrada de Mercadoria



Figura 2 – Armazenagem no Pulmão;



Figura 3 - Picking;

LOJA: S31				
PICKING 8870888		VOLUME(S) 4 / 29 - FR-6		
ROTA 004		EST. / ESTAÇÃO 3.03		
CIDADE: Goiânia		LOJA: S31		
PÁGINA: 1 / 1		PICKING: 8870888 - VOLUMES(S): 4 / 29 - FR		
ENDEREÇO	QTDE	CÓDIGO - DESCRIÇÃO	LOTE	VALIDADE
AP.30.405	1	4798139 - OPTOCARE UL SOL OFT 15ML	1709G	28/06/20
AP.28.401	1	0850144 - NORIPURUM FOLICO 30°C MASTIGAVEL	422641	28/07/20
AF.14.202	1	0166677 - MYLANTA PLUS MENTA 240ML	AK6478	28/06/20
AP.26.312	1	5886520 - LERCANIDIPINO 10MG 30°C NVQ GNR	0P7313	28/06/20
AP.26.215	1	7264127 - VERIFIK TIRA TESTE C/1	849758	28/06/20
AP.25.502	3	0474495 - MODURETIC 50/5MG 30°C	R016593	28/04/21
AF.12.507	2	0129801 - REHIDRAT 90 4 ENV NATURAL	554901A	28/04/20
AP.24.505	4	6660150 - BISOPROLOL 2,5MG 30°C MER GNR	BR98242	28/11/20
AP.24.303	1	0066206 - TROPINAL SOL 15ML	0C9900	28/08/21
AP.24.307	1	5848148 - ADVIL 400MG 20°K	180064	28/02/21
AP.24.206	2	0896853 - NAPRIX D 5/12,5MG 30°C	18E1296	28/06/21
AP.23.501	1	0840939 - JANUMET 50/850MG 56°C - FNC	R017107	28/03/21
AF.11.307	3	2615860 - APRESOLINA 50MG 20°D	1832777	28/01/21
AP.22.411	1	0980145 - TILONAX 20MG 10°C	1KG80	28/02/21
AP.21.212	2	6274676 - COLCHICINA 0,5MG 30°C GEO GNR	1807941	28/07/21
AP.21.408	2	4113845 - ACERTIL 10MG 30°C	3009996	28/01/21
AF.11.402	1	0825492 - MAREVAN 5MG 30°C	170500	28/01/21
AF.11.401	8	0802620 - LORATADINA 10MG 12°C NEO GNR	B18G0441	28/01/21
18 SKU	36			

Figura 4 – Armazenagem curva ABC em Flow Rack;



Figura 5 – Armazenagem curva ABC em Prateleira;



Figura 6 – Conferência em CheckOut (Saída);



Figura 7 – Expedição;



Figura 8 - Frota Terceirizada;

