



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

**ESTUDO DA PREVENÇÃO DE PERDAS  
EMPRESA DROGARIA MEDFÁCIL**

Alunos:

Andreia Barbosa

Leandro Amaral Pereira

Marcus Augusto Moreira dias

Rubens Moreira Dias

Thais de Freitas Camilo

Orientador: Renato Medeiros

Aparecida de Goiânia, 2019



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

**ESTUDO DA PREVENÇÃO DE PERDAS NA  
EMPRESA DROGARIA MEDFÁCIL**

Relatório do Projeto Interdisciplinar II  
apresentado em cumprimento às  
exigências do Curso de Tecnologia em  
Logística.

Aparecida de Goiânia, 2019



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

Alunos: Andreia Barbosa  
Leandro Amaral Pereira  
Marcus Augusto Moreira dias  
Rubens Moreira Dias  
Thais de Freitas Camilo

**ESTUDO DA PREVENÇÃO DE PERDAS NA  
EMPRESA DROGARIA MEDFÁCIL**

Relatório do Projeto Interdisciplinar II  
apresentado em cumprimento às  
exigências do Curso de Tecnologia em  
Logística.

Avaliado em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Nota Final: ( ) \_\_\_\_\_

---

1. Renato Medeiros

---

2. Orlando Dias Costa

Aparecida de Goiânia, 2019

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	1
1.1. CONCEITO DO NEGOCIO .....	2
1.2. HISTORICO DA EMPRESA .....	2
1.3. CARACTERÍSTICAS DO NEGÓCIO ESCOLHIDO.....	4
1.4. OBJETIVOS .....	4
<b>2. METODOLOGIA</b> .....	4
<b>3. DESENVOLVIMENTO</b> .....	5
<b>4. Logística em Gestão da Armazenagem</b> .....	6
4.1. Armazenagem .....	8
<b>5. SISTEMA DE ANÁLISE DE ESTOQUE CLASSIFICAÇÃO ABC:</b> .....	8
5.1. TÉCNICA ABC.....	9
<b>6. AMARZENAGEM</b> .....	11
<b>7. Verificar a movimentação e expedição do produto</b> .....	14
7.1. Analisar os aspectos de distribuição e entrega para o cliente .....	16
7.2. Níveis de gerenciamento da distribuição física: .....	18
7.3. Modal e Transporte.....	19
<b>8. VISITA DE CAMPO DROGARIA MEDFACIL:</b> .....	20
<b>9. PREVENÇÃO DE PERDAS</b> .....	21
9.1. Alguns tipos de Perdas: .....	23
9.2. Motivos para implantação do programa de prevenção de perdas: .....	24
<b>10. CONCLUSÃO:</b> .....	28
<b>11. REFERENCIA</b> .....	30

## INTRODUÇÃO

O presente estudo objetivou-se em realizar uma análise na cadeia de suprimento, nos processos logísticos controle e prevenção de perdas. A escolha da Medfácil nos trouxe conhecimentos agregados na área de compras, armazenagem, vendas de produtos, entregas e como é o dia a dia e toda sua cadeia logística, permitindo assim que obtivéssemos conhecimento e informações necessárias para o desenvolvimento da pesquisa.

Neste contexto será apresentada a cadeia de suprimentos e o processo qual está relacionado a gestão do ramo farmacêutico, sendo que possuem um formato bem-sucedido.

Observando que todas as informações apresentadas foram extraídas a partir de projetos e pesquisas em campo na Drogaria Drogacanedo–Eirelli produtos farmacêuticos, que tem por nome fantasia: Drogaria Medfácil situada em Aparecida de Goiânia, Setor Vila Brasília. Aqui abordamos todo o processo da cadeia de suprimentos da rede Medfácil, como funciona sua organização, estocagem, compras, exposição de seus produtos farmacêuticos, equipamentos hospitalares e fundamentalmente o relacionamento entre clientes, a rede Medfácil e a diferenciação no seu atendimento e serviços prestados.

## 1.1. CONCEITO DO NEGOCIO

### Dados da Empresa

Razão Social e Nome Fantasia, Endereço, Telefone e E-mail

Loja 3

CNPJ: 26708594000183

Razão social: Drogeria Drogacanedo Eirelli

Nome fantasia: Medfácil

Av. São Paulo, Vila Brasília, Aparecida de Goiânia

Email: unidade3@drogariasmedfacil.com.br

Fone: (62)3280 2150

## 1.2. HISTÓRICO DA EMPRESA

A ideia de atuar no ramo farmacêutico era um sonho de criança do senhor Júlio Cesar Canedo, que atuou em diversos ramos de atividade antes de migrar para o atual ramo. Em 1981 inicia-se a primeira experiência como profissional na área de saúde na empresa Drogarias Santa Marta como entregador por aproximadamente 12 meses, posteriormente, foi promovido para a área contábil, onde não se identificou com a mesma e solicitou o retorno para o comércio varejista.

No final de 1982, ocupou o cargo de serviços diversos (controle de estoque, operador de caixa e entregador), em 1984 foi promovido a balconista onde permaneceu por aproximadamente 18 meses. Depois, tornou-se gerente por 2 anos, negociador no setor de compras, e em seus últimos anos na empresa foi supervisor de lojas, onde liderava um grupo de 4 gerentes regionais na região de Goiânia, Anápolis e Brasília, permanecendo até meados do ano de 1992, onde em seguida, decide realizar seu sonho abrindo sua primeira loja.

Ao criar, as Drogarias Medfácil, antes com o nome fantasia de Drogeria Canedo, inaugurou sua primeira unidade em 21/10/1992, no bairro Jardim Brasil, Goiânia, Goiás, na rua X-4 Número 226, em um espaço físico de aproximadamente 36 metros quadrados.

Desde sua fundação teve como princípio prestar o melhor serviço ao seu cliente, por entender que a intenção não era vender apenas produtos e sim serviços como informação e conhecimento. Em 1995 surgiu a oportunidade de ampliação dessa primeira unidade, a qual foi possível dobrar o seu espaço físico, passando para 76 metros quadrados. Em 1999 inaugura-se a segunda unidade, no Jardim Novo Mundo (Avenida Olinda).

Em 2001 a terceira unidade na Vila Brasília (Avenida Rudá esquina com a Avenida São Paulo). Em 2012 inaugura-se a quarta e a quinta loja, a quarta no Jardim Europa (Avenida Pasteur) e a quinta no bairro Independência (Avenida Independência, Aparecida de Goiânia). Em 2014 inaugura-se a sexta loja, porém no segmento hospitalar, reabilitação, fisioterapia E.P.I.

Em 2015, a sétima loja no Setor Aeroporto (Rua 9-A). Em 2016, a Medfácil ampliou sua loja hospitalar, promovendo a unificação das unidades 3 e 6, com uma loja de aproximadamente 300 metros quadrados acreditando que existia uma oportunidade de crescimento, por disponibilizar em um mesmo ambiente produtos que iriam contribuir com a qualidade de vida e saúde dos nossos clientes. Aposta que se consolidou com menos de um ano.

E em 2017, abertura da unidade 8 no Jardim Olímpico, em Aparecida de Goiânia e agora em 2018, completará 26 anos de mercado, nos vemos preparados para a possibilidade de expansão, e expansão com a ideia de franquia, pois hoje temos um diferencial, seja este determinado pela competência ou pela exclusividade. Nosso negócio tem hoje, diferenciais suficientes para que os Franqueados tenham vantagem competitiva em relação aos concorrentes.

Figura-1 Drogaria Medfácil, unidade Aparecida de Goiânia – GO, 2019.



Fonte: Acadêmicos

### 1.3. CARACTERÍSTICAS DO NEGÓCIO ESCOLHIDO

A Drogaria Medfácil é uma empresa que atende ao público com medicamentos, produtos de higiene pessoal e dermos cosmético.

A empresa tem uma infraestrutura de 200m<sup>2</sup>, sendo esta locada, dois departamentos; área de estocagem, medicamentos e produtos hospitalares e parte de atendimento dos balcões e caixas.

### 1.4. OBJETIVOS

#### Objetivo Geral

- Analisar o processo de gerenciamento da cadeia de suprimentos, considerando os aspectos da estrutura organizacional da logística de armazenamento e do controle de prevenção e perdas.

#### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Avaliar processo de armazenamento
- Verificar a movimentação e expedição do produto
- Analisar os aspectos de distribuição e entrega para o cliente
- Análise de controle e prevenção de perdas da Drogaria Medfácil

## 2. METODOLOGIA

Neste projeto interdisciplinar será, utilizada pesquisa bibliográfica que busca identificar o que foi produzido de conhecimento em relação aos objetivos específicos. De acordo com Vanti (2002) define a informação como conjunto de métodos de pesquisas utilizados para mapear a estrutura do conhecimento em um campo científica através de uma abordagem quantitativa e estatística de diversos dados bibliográficos.

“A pesquisa exploratória procura conhecer as características de um fenômeno para procurar explicações das causas e consequências de dito fenômeno” (RICHARDSON, 1989, p. 281). Por exemplo, estudar as reações de um grupo de

consumidores ao lançamento de um novo produto, ou então descobrir quais as variáveis que são avaliadas pelo consumidor na escolha ou na preferência de determinada marca.

“Ela visa prover o pesquisador de um maior conhecimento sobre o tema ou problema de pesquisa em perspectiva. Por isso é apropriada para os primeiros estágios da investigação, quando a familiaridade, o conhecimento e a compreensão do fenômeno por parte do pesquisador são geralmente insuficientes ou inexistentes” (MATTAR, 1994, p. 84).

“A pesquisa de campo é aquela que recolhe dados in natura, como percebidos pelo pesquisador. Normalmente, a pesquisa de campo se faz por observação direta, levantamento ou estudo de caso.” (SANTOS A R, 2004). Também será utilizada a pesquisa de campo, que tem como objetivo mostrar na prática como são realizados os processos que serão abordados no projeto. Segundo Gil “que as pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores” (1999, p.43), ou seja, estabelecer maior familiaridade com os assuntos abordados.

### **3. DESENVOLVIMENTO**

#### Organograma

Sabemos que o organograma é um gráfico para representar uma estrutura organizacional de uma empresa, sendo essencial para demonstrar as relações hierárquicas, ou seja, determinar as funções existentes e a separação dessas funções, e como essas diversas áreas se relacionam.

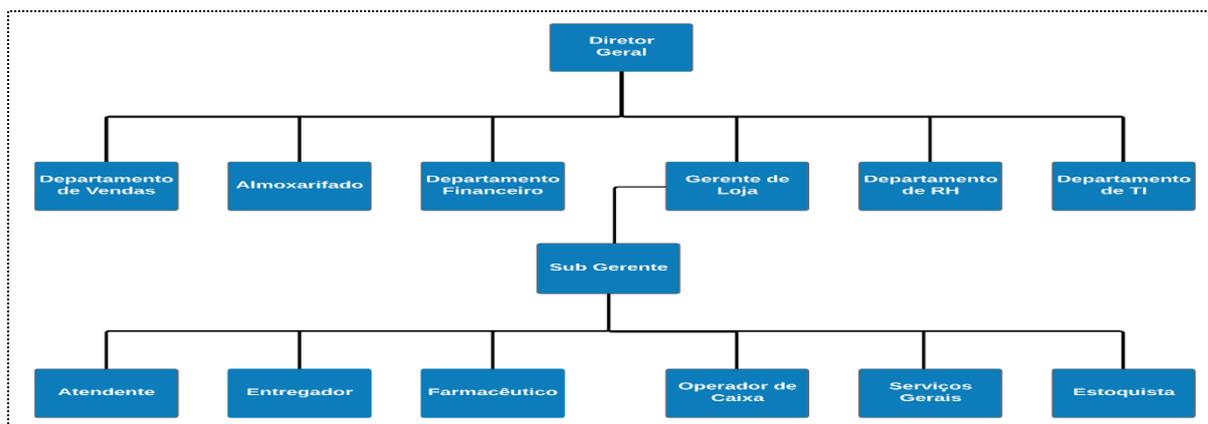
De acordo com Rebouças (2010, p.69), “a estrutura organizacional é o instrumento administrativo resultante da identificação, análise, ordenação e equipamentos de atividades”.

Segundo Cury (1995, p.228), “para representar a estrutura organizacional, deve ser utilizado o gráfico universal denominado organograma. O organograma é

conceituado como representação gráfica e abreviada da estrutura da organização. Existem vários organogramas, alguns simples outros sofisticados e até complexos”.

Conforme Carreira (2009,2010 – p. 272), “permite a interpretação das relações de autoridades hierárquicas de forma rápida e eficaz, demonstrando os vários conceitos aplicados no desenho, como o nivelamento da estrutura, a amplitude da autoridade e a unidade de comando”.

Figura – 2 Organograma Drogaria Medfacil.



Fonte: Elaborado pelos acadêmicos, 2018.

No organograma apresentado, foi sugerido por acadêmicos conforme pesquisas desenvolvidas em campo e analisado por gestores da Medfácil, recebendo grande aceitação por não possuírem anteriormente um organograma estabelecido, dando ênfase na hierarquia, apresentado nos gráficos demonstrando todos os departamentos existentes.

#### 4. Logística em Gestão da Armazenagem

Com o passar do tempo as sociedades vem sofrendo transformações constantes, tanto na parte tecnológica quanto na cultural. Estas transformações impactam principalmente as organizações que procuram inovar seus processos produtivos na forma de gerenciar. A logística vem evoluindo de acordo com as novas exigências dos clientes, que solicitam maiores variedades de produtos com prazo de entrega satisfatório.

Com a necessidade das organizações de planejar e gerenciar seus produtos surgiu na administração a logística, visando a melhor forma de entregar os produtos dentro do prazo e atender a demanda.

A logística constitui-se num sistema global, formado pelo inter-relacionamento dos diversos segmentos ou setores que a compõem. Compreende a embalagem e a armazenagem, o manuseio, a movimentação e o transporte de um modo geral, a estocagem em trânsito e todo o transporte necessário, a recepção, o acondicionamento e a manipulação final, isto é, até o local de utilização do produto pelo cliente (MOURA, 1997, p.51).

A logística tem grande importância nas empresas e para a economia, sendo parte de uma das mais antigas atividades econômicas e é considerada um dos mais modernos conceitos gerenciais. Dentro dessa premissa, Dias (2009: 27) afirma que:

Desde os tempos bíblicos os líderes militares já se utilizavam da logística. As guerras eram longas e geralmente distantes, eram necessários grandes e constantes deslocamentos de recursos. Para transportar as tropas, armamentos e carros de guerra pesados aos locais de combate onde eram necessários um planejamento, organização e execução de tarefas logísticas, que envolviam a definição de uma rota, nem sempre a mais curta, pois eram necessário ter uma fonte de água potável próxima, transporte, armazenagem e distribuição de equipamentos.

Ao longo do tempo a logística foi vista apenas como transporte, porém, com a evolução dos processos este conceito foi sendo modificado e aperfeiçoado, mas ainda há quem a considere como uma área voltada para os transportes de mercadoria, ou como uma atividade de transferência e armazenagem de produtos.

Para Paoleschi (2009), “Logística é a arte de “prever e prover” com planejamento, programação, controle dos estoques e atendimento aos clientes, satisfazendo suas necessidades e agregando valor aos seus produtos”.

Segundo Russo (2009), os materiais fluem através de sistemas e podem ser armazenados em diferentes pontos. A distribuição interna dos materiais ocorrerá por equipamentos de movimentação e um local apropriado para estocar.

A logística se divide em algumas áreas, dentre as quais: Armazenagem, Distribuição, Transporte e Logística reversa.

#### 4.1. Armazenagem

A armazenagem é uma das atividades da cadeia logística das empresas e tem um papel fundamental no atendimento de demandas e na gestão de estoques, é uma das áreas mais tradicionais de suporte ao processo logístico, que segundo Pozo (2002), são as que dão apoio ao desempenho das atividades primárias propiciando às empresas sucesso, mantendo e conquistando clientes com pleno atendimento do mercado e com remuneração satisfatória para o acionista. Envolve a administração dos espaços necessários para manter os materiais estocados que podem ser na própria fábrica, como também em locais externos (centros de distribuição).

#### **5. SISTEMA DE ANÁLISE DE ESTOQUE CLASSIFICAÇÃO ABC:**

A Curva ABC, ou regra 80/20, é assim chamada, porque aproximadamente 80% das vendas de uma operação são responsáveis por somente 20% de todos os tipos de itens estocados. Geralmente uma pequena proporção dos itens totais contidos em estoque representa uma grande proporção do valor total em estoque (SLACK, 2009). Segundo Slack et al. (2009), essa ferramenta pode ser usada para classificar diferentes tipos de itens mantidos em estoque por sua movimentação de valor. Isso permite que os gerentes concentrem seus esforços em controlar os itens mais significativos.

Segundo Pinto(2002), numa organização, a curva é muito utilizada para administração de estoques, mas também é usada para a definição de políticas de vendas, para o estabelecimento de prioridades, para a programação de produção. Para a administração de estoques, por exemplo, o administrador a usa como um parâmetro que informa sobre a necessidade de aquisição de itens – mercadorias ou matérias- primas essenciais para o controle d estoque.

Na Avaliação dos resultados da curva ABC, percebe-se o giro dos itens no estoque, o nível da lucratividade e o grau de representação no faturamento da

organização. Os recursos financeiros investidos na aquisição do estoque poderão ser definidos pela análise e aplicação correta dos dados fornecidos com a curva.

### 5.1. TÉCNICA ABC

Numa típica classificação ABC, surgirão grupos divididos em três classes, como segue:

- a) **Classe A** – Grupo de itens mais importantes que devem ser tratados com uma atenção bem especial pela administração.
- b) **Classe B** – Grupo de itens em situação intermediária entre as classes A e C.
- c) **Classe C** – Grupo de itens menos importantes que justificam pouca atenção por parte da administração.

Nesta técnica, pequena percentagem de itens é responsável por uma grande percentagem do valor de demanda ou consumo anual.

Dias (1995), afirma que apesar da configuração acima ser válida como “padrão típico”, em se tratando de curva ABC a classificação não deve ter como regra rígida ser composta por três classes.

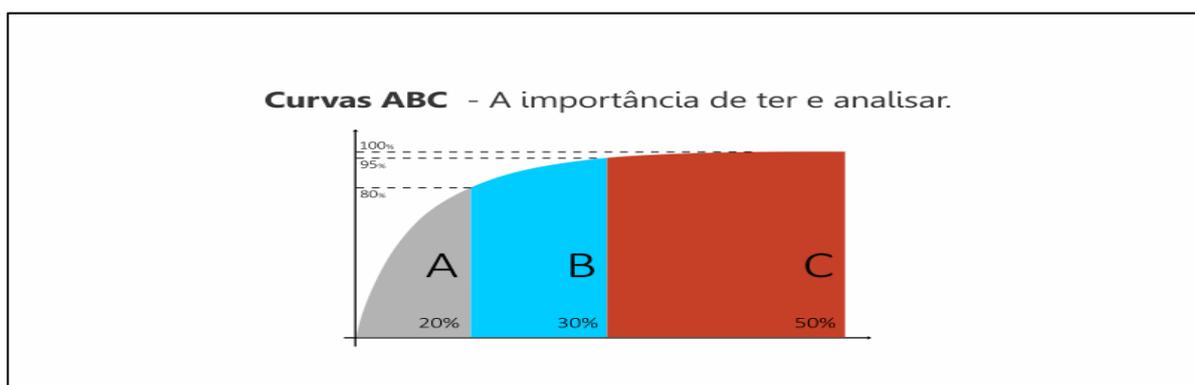
Tabela da Curva – ABC da drogaria Medfárma

Cód. Produto	Descrição Produto	Veda	Curva
70763	SOMALGIN CARDIO 100MG 32COMP	70	A
109637	PURAN T4 25MG 30COMP OL	28	A
109659	PURAN T4 75MG 30COMP OL	27	A
314054	LANTUS SOLOSTAR 100UI 3ML	26	A
284657	AZUKON MR 30MG 30COMP	25	A
109648	PURAN T4 50MG 30COMP OL	25	A
262214	BUSONID 50MCG AQUOSO NASAL 120DOSES	24	A
311264	CORUS 50MG 30CPR	22	B
264295	ANGELIQ 28COMP OPL	21	B
306075	QLAIRA 28CPR	21	B
322802	NESINA 25MG 30 CPR	20	B

316065	PURAN T4 62,5 MCG 30CPR	19	B
302068	BUSONID 32MCG 120 DOSES S/CONSER	17	B
79189	MICROVLAR 21DRG OPL	14	B
309055	ANCORON 100MG 30CPR	13	B
249006	PURAN T4 88MG 30COMP OL	13	B
67980	ASPIRINA PREVENT 100MG 30COMP OL	12	B
79057	DIANE 35 21DRG OPL	12	B
109307	PURAN T4 100MG 30COMP OL	12	B
215223	PRIMOGENA 1MG 28DRG OPL	11	B
314799	APIDRA SOLOSTAR 100UI/ML 1X3ML	10	B
236496	FERANE 35 21COMP OPL	10	B
100078	LASIX 20COMP OL	10	B
239861	LEVEL 0,1/0.2MG 21COMP REVES	10	B
306323	MILGAMMA 150MG 30DRG	10	B
305845	PRESSAT 5MG 60CPR	10	B
290261	VICOG 30COMP REVESTIDO OL	10	B
77968	ABLOK 50MG 30COMP	9	B
261055	PURAN T4 112MCG 30COMP OL	9	B
316064	PURAN T4 37,5 MCG 30CPR	9	B
309047	ANCORON 200MG 30CPR	8	B
101288	DIMINUT 21COMP	8	B
298258	ELANI CICLO 21COMP	8	B
311113	NACTALI 28CPR	8	C
309821	NOVANLO 2.5MG 30CPR	8	C
135498	PRIMOSISTON 30COMP OPL	8	C
109626	PURAN T4 125MG 30COMP OL	8	C
304038	SELOZOK 25MG 30COMP	8	C
407424	SOMALGIN CARDIO 100MG 60COMP	8	C
244710	NORDETTE 21COMP	7	C

**Tabela 1: Classificação ABC da Medfácil** (Dados: Janeiro à Março de 2019)

Figura – 3 Gráfico Curva ABC da Medfácil



Fonte: Acadêmicos.

## 6. AMARZENAGEM

Entende-se por armazenagem a atividade de estocagem organizada, bem como a distribuição dos produtos dentro dos locais destinados a este fim. Esta atividade exige um planejamento eficiente. A Logística é a gestão dos recursos e armazenagem a gestão do espaço físico, onde se guardará todos os materiais necessários para a fabricação de um determinado produto e também para a guarda do produto já fabricado. É necessário que exista o uso correto da armazenagem e para isso o planejamento existe. Segundo Dias (2010), “um método adequado para estocar matéria prima, peças em processamento e produtos acabados permite diminuir os custos de operação, melhorar a qualidade dos produtos e acelerar o ritmo de trabalho”.

Pode-se dizer que a principal função da armazenagem é controlar o espaço disponível e o tempo. Nogueira (2012), esclarece que “o espaço dependerá do tipo de produto a ser manuseado, assim os operadores usam o espaço disponível efetivamente e algumas ferramentas logísticas que ajudam na flexibilidade desse espaço”. O mau aproveitamento do espaço resulta em consequências para a empresa, ocasionando custos logísticos e prejuízos.

A armazenagem de produtos faz parte da vida do homem desde os tempos mais antigos. Guarda, manutenção e movimentação da matéria prima de produto acabado, com intuito de manter a qualidade do produto, administrando o espaço e tempo, fazem parte desse processo. Sabe-se que ainda o armazém ou centro de distribuição (CD) é o meio mais eficiente para consolidar as linhas de fornecedores e dividir o volume para servir seus clientes. Nogueira (2012:51)

Pode-se considerar a gestão da armazenagem como um dos pilares da cadeia logística, pois esta é responsável por gerenciar os produtos estocados, diferenciar aqueles que necessitam ser retirados e vendidos mais rapidamente, identificar os que precisam ser repostos a tempo, além de organizar o espaço de cada material estocado. A gestão armazenagem se for feita de forma eficiente pode minimizar prejuízos financeiros e aqueles relativos a espaço.

De acordo com Arbache, (2011 p.58),” a armazenagem obtém 4 principais processos que são eles recebimento, armazenagem, separação, expedição.”

**1. O processo de recebimento:** É a etapa em que serão definidas informações importantes, pois são feitas conferência por quantidade, inspeção e identificação das mercadorias.

- **Conferencia por quantidade:** nessa etapa, após a organização dos materiais, normalmente é realizada um processo de conferência cega. Após isso, é possível identificar divergências entre os dados da nota fiscal com os produtos físicos, podem ser coletados dados adicionais do produto, como estado do material, lote, validade, fabricação e número de série.

- **Inspeção:** é a etapa que avalia se os produtos possuem alguma avaria ou não conformidade.

- **Identificação da mercadoria:** nessa etapa as mercadorias são identificadas com um código de barras e este será a referência para qualquer movimentação ou contagem dos produtos desde a entrada até a expedição.

**2. Processo de armazenagem:** após a mercadoria ser conferida e identificada, inicia-se o processo de alocação nos endereços para armazenar as mercadorias. Após a alocação da mercadoria no endereço de destino, a mesma fica disponível para ser movimentada e passa a ser considerada no saldo de estoque.

**3. Processo de separação:** Identificados e localizados, os materiais devem ser levados pelo operador até a área de separação e, sempre de acordo com o pedido, a carga deve ser desfeita e fracionada, quando necessário. A área de separação deve ser instalada em um local à parte da estrutura de armazenamento.

**4. Processo de expedição:** está é a última etapa operacional da armazenagem e responsável por conferir e despachar as mercadorias para a empresa responsável pelo transporte. Quando a empresa que opera a armazenagem não é responsável pelo transporte, sua responsabilidade sobre as mercadorias encerra-se no momento que a mesma é entregue para a transportadora.

## 5. Movimentação de estoque

Denominamos movimentação de estoque ao processo de entrada ou saída da quantidade referente a várias origens ou destinos. Movimento de estoque envolve o movimento de um ou mais produtos de um local para outro.

O manuseio ou movimentação interna de produtos e materiais está associado com a armazenagem e também à manutenção dos estoques. Tal atividade envolve a movimentação de materiais no local de estocagem, que pode ser tanto estoques de matéria-prima como de produtos acabados. Pode ser a transferência de materiais do estoque para o processo produtivo ou deste para o estoque de produtos acabados. Pode ser também a transferência de um depósito para outro.

O manuseio ou movimentação interna de produtos e materiais significa transportar pequenas quantidades de bens por distâncias relativamente pequenas, quando comparadas com as distâncias na movimentação de longo curso executadas pelas companhias transportadoras. Esta atividade é executada em depósitos, fábricas e lojas, assim como no transbordo entre Modais de transporte. Seu interesse concentra-se na movimentação rápida e de baixos custos das mercadorias (BALLOU, 1993, p.172).

De acordo com Crystian (2013), a gerência de materiais constitui-se um conceito de máxima relevância que pode resultar na redução de custos e no aperfeiçoamento do desempenho de uma empresa quando é adequadamente entendida e executada. Cabe salientar que:

Os materiais em geral representam a maior parcela de custo de produtos acabados, sendo responsáveis por aproximadamente 52% do custo do produto numa média empresa, chegando, em alguns casos, a 85%. O investimento em estoque de materiais é tipicamente de 1/3 do ativo de uma empresa (CRYSTIAN, 2013, p. 02).

Administrar materiais é acima de tudo colocar a empresa como um organismo viável a todos que dela participam (CRYSTIAN, 2013). O citado autor também define a movimentação de material como sendo um subsistema encarregado do controle e normalização das transações de recebimento, fornecimento, devoluções, transferências de materiais e quaisquer outros tipos de movimentações de entrada e de saída de material. É dependendo do tipo de

organização e de seu porte, a movimentação de material adquire maior, menor ou relativa importância e complexidade dentro do sistema.

Segundo Sant'ana (2012) a movimentação interna configura-se uma operação de deslocamento de materiais dentro das instalações do armazém. De acordo com Castiglione apud Sant'ana (2012), existem três formas que essa movimentação pode acontecer:

- **Manual:** Trata-se da operação executada com a força humana, às vezes, com a ajuda de algumas máquinas;
- **Mecanizada:** Nessa operação são utilizados equipamentos que são coordenados por pessoas.
- **Automatizado:** Essa operação é realizada através de computadores.

O setor de movimentação de materiais tem como atividade fundamental manter a fábrica operando sem interrupção nas suas atividades, com o contínuo e incessante trabalho de movimentação e abastecimento de insumos, embalagens, componentes, produtos gerados e equipamentos utilizados pela produção (PAOLESCI, 2009).

## **7. Verificar a movimentação e expedição do produto**

Sabemos de certo modo sobre a importância das atividades de vendas, e quais suas contribuições para a sociedade como exemplo a importância econômica para nossa sociedade, melhores padrões de vida, melhoria de produtos, manutenção da atividade empresarial pois a empresa é a fonte geradora de lucros a partir da origem e de sua existência e o desenvolvimento de profissionais relacionados a área é ligado ao marketing do departamento de vendas.

Nos dias atuais podemos contar com as mais diversas formas de vendas seja ela presencial em local já estabelecidos como exemplo bem claro as lojas onde se armazena determinados produtos de um só seguimento ou variando um mix de produtos a ser feita venda por atacado ou a varejo, é de grande importância

ressaltar vendas no porta a porta onde fornecedores ou representantes fazem com que esse atendimento chegue até o cliente.

Toda empresa que atua na área de comercialização tem suas estruturas definidas para que isso ocorra da melhor forma possível e todas essas formas de organizações podem ser relacionadas para se chegar a uma estrutura ideal os profissionais atuantes do departamento de vendas pode ter salários definidos por cotas e comissões vários profissionais renomados foram vendedores no início de suas carreiras e se tornaram donos de comércios com objetivo de atender as expectativas do mercado consumidor.

Podemos também afirmar a importância de uma boa gerencia de vendas visando foco em qualidade de atendimento, necessidade de giro de produto no mercado e visualizando seus custos e lucros e a determinação do que a empresa se propõe a fazer, para atender o mercado algumas empresas adotam como medidas as chamadas técnicas de vendas políticas da empresa.

Segundo Luzzi e Hoyos (2010, p.48), “missões: é a determinação de qual é o ramo da empresa e do que ela se propõe a fazer para atender o mercado. Engloba a definição do que é organização por que existe e que tipo de contribuição pode dar”. Podemos salientar e observar que administração de vendas pode ocorrer em vários níveis hierárquicos na estrutura organizacional na empresa.

Para pequenas, grandes empresas e transportadoras, a logística de entregas é um dos processos mais importantes e vitais.

Ainda nos dias atuais podemos observar muitas dificuldades do meio: roubo de cargas, trânsito, temporais, estradas precárias e dentre essas outras mais.

Com tantas barreiras é preciso de muito planejamento e tecnologia para que o produto chegue ao consumidor. Inovação tecnológica se faz necessária para facilitar as entregas, roteirização e localização garante também pontualidade, redução de custo e o aumento da produtividade e assim facilitando as operações.

Para que tudo ocorra de forma correta, cada uma das etapas desse processo precisa ser planejada de forma minuciosa até que chegue a uma definição precisa, e todas as entregas precisam seguir os mesmos padrões. Por isso a importância da estruturação.

Após a implantação do processo escolhido é imprescindível analisá-lo, identificando assim problemas que possam prejudicar e buscar soluções para dar mais agilidade e melhoria.

#### 7.1. Analisar os aspectos de distribuição e entrega para o cliente

A distribuição física está ligada à movimentação do produto, enquanto o canal de distribuição é a intermediação do produto. A distribuição compreende as operações de transporte e entrega com o objetivo de suprir os pontos de venda e outros canais, após o processo de produção. Ou seja a logística da distribuição consiste basicamente na movimentação do produto para os pontos de vendas.

A distribuição física, segundo Novaes (2016), compreende o transporte do produto do centro produtor ao consumidor diretamente ou via depósitos. Assim, os profissionais da distribuição operam elementos como: depósitos, veículos, estoques, equipamentos de carga e descarga, entre outros.

De acordo com Enomoto (2005), a distribuição física está sofrendo grandes transformações à medida que as empresas adotam sistemas de gestão de logística e operações globais, exigindo do mercado de transportes uma melhoria contínua para que seja atendida a demanda crescente.

Para Ballou (2010) distribuição física é o ramo da logística empresarial que trata da movimentação, estocagem e processamento de pedidos dos produtos finais da empresa. Cabe salientar que é atividade mais importante em termos de custo para a maioria das empresas, pois absorve cerca de dois terços dos custos logísticos. Resultado das atividades executadas na distribuição, em linhas gerais, a principal função é garantir a disponibilidade dos produtos finais aos clientes.

De acordo com o autor supracitado estes custos são variáveis conforme o tipo de cliente: consumidores finais compram frequentemente em menores quantidades, intermediários são os que compram em maiores quantidades, porém em intervalos maiores do que o consumidor final. Para atender diversos tipos de clientes é necessário flexibilidade na entrega. No momento em que clientes compram em grandes volumes, realiza-se, a entrega direta ocupando toda a cubagem do veículo, quando a compra for realizada por clientes que adquirem

menor volume pode-se fazer a entrega em depósitos com carga completa em pontos estratégicos, facilitando a distribuição com menor tempo e diminuindo custos.

Ressalta Bailou (1993), que a preocupação da distribuição física é garantir que os produtos acabados ou semiacabados da empresa sejam entregues aos clientes a medida que eles desejem a um custo razoável. Para o autor, existem basicamente dois tipos de mercados para os quais se deve traçar alternativas básicas de distribuição. O primeiro é definido por Bailou (1993), como o mercado de usuários finais, que são aqueles que usam o produto tanto para satisfazer suas necessidades como para criar novos produtos, como é o caso dos consumidores industriais. O segundo mercado, Bailou (1993), chama de intermediários, que não são consumidores das mercadorias, mas que as revendem para outros intermediários ou consumidores finais.

Um canal de distribuição, para Bailou (1993), pode conter várias configurações estratégicas, entretanto, possui alguns fluxos típicos, que se apresentam na maioria das organizações: entrega direta a partir do estoque de fábrica, entrega direta a partir de vendedores ou da linha de produção e entrega feita utilizando um sistema de depósitos. O fator determinante da escolha pelo tipo de entrega se dá pelo volume de mercadorias a ser entregue. Deve ainda ser levado em consideração o fato de que podem ocorrer devoluções por parte do cliente (sejam de mercadorias próprias ou impróprias, no caso de trocas) e o sistema logístico deve estar preparado para absorver estes retornos.

De acordo com Domier (2000), torna impossível a construção de um único canal de distribuição física. Para o autor é necessária a criação de famílias logísticas, que são definidas pelo mesmo como o agrupamento dos produtos em categorias homogêneas e tem em comum a satisfação de necessidades idênticas de gerenciamento do fluxo. Na distribuição física, por exemplo, o autor recomenda a segmentação de famílias conforme o prazo de entrega e o perfil da ordem dos produtos, como segue: Família 1, prazo de entrega curto e número de unidades pedidas baixo; Família 2, prazo de entrega curto e número de unidades pedidas alto; Família 3, prazo de entrega longo e número de unidades pedidas baixo; Família 4, prazo de entrega longo e número de unidades pedidas alto.

Esta classificação, para Domier (2000), auxilia na otimização dos custos totais e demonstra um grau de maturidade na gestão logística de uma empresa.

## 7.2. Níveis de gerenciamento da distribuição física:

Maximiano (1995) afirma que o planejamento compreende os fatores tempo e incerteza, bem como o fator decisória. Assim sendo, seu conceito engloba o processo de definição dos objetivos organizacionais a serem alcançados e dos meios para atingi-los, através da interferência na realidade, com a intenção de passar de uma situação conhecida para uma situação desejada, dentro de um intervalo de tempo previamente definido, em que as decisões tomadas no momento atual, afetarão o futuro da organização.

Desta maneira, verifica-se que o planejamento consiste na determinação do que a organização deverá fazer no presente, no sentido de alcançar a situação desejada no futuro, a partir dos recursos humanos e financeiros que possui.

Segundo Bertaglia (2009, p.33) “a distribuição é um processo que está normalmente associado ao movimento de material de um ponto de produção ou armazenagem até o cliente”. Esse processo envolve atividades internas, acompanhadas por gestores e documentos legais que podem ser dividido em muitas funções como recebimento e armazenagem, controle de estoques, administração de frotas e fretes, separação de produtos, cargas de veículos, transportes, devoluções de materiais e produtos, entre outras. O gerenciamento da distribuição física se dá em três níveis: estratégico, tático e operacional.

**Planejamento estratégico:** Processo gerencial, que permite ao administrador efetuar o norteamento da organização no sentido de permitir otimizar a relação entre a organização e o ambiente em que está inserida. São tomadas as decisões estratégicas, que decorrem de informações não programadas, de ampla perspectiva, antecipatórias e não rotineiras, para auxílio à administração estratégica que, normalmente, desenvolve metas globais, estratégias, políticas e objetivos, dentro do planejamento estratégico da organização.

Além disso, monitora o desempenho estratégico e o norteamento, nos diversos ambientes – político, econômico e competitivo – que cercam a organização.

As atividades de planejamento são longo prazo, em que o objetivo é compatibilizar mudanças no ambiente externo com as capacidades existentes na organização. Embora o grau de detalhamento seja menor, as informações devem ter um maior nível agregado para que sirvam de apoio às tomadas de decisões estratégicas.

**Planejamento Tático:** Objetiva otimizar apenas uma determinada área da organização, agregando informações de apenas uma área de resultado e não de toda a organização. As informações que servirão para o planejamento tático envolvem informações não programadas, concentrando-se em um nível médio de decisão, pois desenvolvem planos de curto e médio prazo. Durante o planejamento tático, são efetuadas programações e orçamentos, determinação das políticas, procedimentos e objetivos de negócios para as várias subunidades da organização, bem como a distribuição de recursos e monitoramento dessas subunidades.

**Planejamento Operacional:** Constitui-se na formalização das metodologias de desenvolvimento e implantação estabelecidas na organização. As decisões operacionais necessitam de programação prévia e detalhamento, através de planos organizacionais de curto prazo. Nesse nível, é implantado o plano de ação da organização, de forma a contemplar o custo/benefício para a organização. É pelo planejamento operacional que se efetua o monitoramento das atividades básicas da organização.

### 7.3. Modal e Transporte

Segundo Russi (2015), o transporte é considerado a atividade mais importante do sistema. O transporte é o responsável pela movimentação do material em todas as suas fases, ligando a produção e o mercado consumidor. Nesta atividade se decide o método de transporte, sua roteirização, tamanho da frota e formas de movimentação.

Conforme Novaes (2016), o transporte de carga apresenta cinco tipos de modais, cada um possui custos e características operacionais diferentes, tornando-os mais apropriados para cada tipo de operações e produtos. Para cada modalidade existem suas vantagens e desvantagens. Deve-se escolher a melhor opção após

analisar os custos, características de serviços, rotas possíveis, capacidade de transporte, versatilidade, segurança e rapidez.

Segundo Ballou (2001), a escolha de um modal de transporte pode ser empregada para criar uma vantagem competitiva do serviço. Os cinco modais de transporte mais utilizados hoje em dia são os: aéreo, duto viário, ferroviário, hidroviário e rodoviário.

## 8. VISITA DE CAMPO DROGARIA MEDFACIL:

Através da visita a campo na Drogaria Medfacil foi feita o análise e a observação dos processos, utilizados da seguinte forma, ao processo de recebimento é feito a conferencia do produto essa etapa define informações importantes seja ela na quantidade, e inspeção de identificação, após a conferência inicia-se o processo de armazenamento os medicamentos são colocados em prateleiras expostos na loja sendo feita a reposição diariamente já que a drogaria trabalha com modelo Just in Time. Os produtos como fraldas, equipamentos hospitalares e remédios termo lábeis são armazenados em um pequeno almoxarifado, assim que é feito o pedido o produto é separado e repassado ao cliente presente na loja, ou ao departamento de entregas com seus respectivos valores e notas juntamente com as rotas para entregas do produto ao consumidor final.

Figura 4 – Local de armazenagem da Medfácil.



Fonte: Acadêmicos.

Armazenagem tem o papel fundamental no atendimento de demandas e na gestão de estoques.

De acordo com Arbache, (2011 p.58),” a armazenagem obtém 4 principais processos que são eles recebimento, armazenagem, separação, expedição.”

O processo de recebimento é a etapa que serão definidas informações importantes, pois são feitas conferência por quantidade, inspeção e identificação das mercadorias, a Drogaria Medfacil adota o modelo Just time, por serem produtos fármacos não possui grande estoque pois o atendimento é por demanda.

8.1 Processos de Armazenagem: Após a conferência da mercadoria inicia-se o processo, de armazenamento que é feita em prateleiras expostas na loja, sendo cada um em seu departamento.

8.2 Processo de separação: O processo de separação de mercadorias envolve planejamento e a execução da separação, ao ser realizado o pedido, produto é separado e repassado ao departamentos de entregas com seus respectivos valores e notas.

8.3 Processo de Expedição: Sendo a última etapa operacional da armazenagem, que é responsável por conferir e despachar as mercadorias, sendo feito esse processo a Drogaria repassa para o departamento de entregas, e os distribuidores por sua vez fazem as rotas para entrega do produto ao consumidor final.

## **9. PREVENÇÃO DE PERDAS**

Os estudos científicos referente ao controle de perdas começaram a ser discutidos no Brasil nos anos 90 já que os índices de perdas antes eram considerados irrelevantes ou seja era um assunto insignificante para ser levado em consideração em relação aos valores globais da empresa

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 grande maioria das empresas varejistas brasileiras não tem a informação real das perdas do seu negócio. Alguns segmentos estão investindo em programas de segurança para prevenção de perdas.

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)

Com a concorrência cada dia mais agressiva a partir dos anos, determinar estratégias para evitar desperdícios é fundamental para as organizações. Podemos salientar a escassez de estudos quantitativos sobre análise da área de perdas no Brasil e sua ligação com a gestão de estoque

As empresas estão em constante busca de maior eficiência e de diferenciais competitivos, tentando conquistar alguma vantagem sobre os concorrentes para aumentar sua lucratividade. Com essa visão muitas empresas perceberam rapidamente que um dos fatores para o decréscimo de suas margens e para o aumento dos preços de venda é a crescente perda de mercadorias ao longo de todo o processo operacional (SÁ e ROTONDARO,2008).

Para diminuir os prejuízos é preciso atingir os objetivos necessários e que as estratégias sejam delineadas em curto, médio de longo prazo, é importante salientar que o tema deve ser tratado no planejamento estratégico da empresa. Os colaboradores tem um papel fundamental de colaborar com os processos de redução dos desperdícios, envolvendo-se no cuidado para evitar furtos internos e externos, quebras, alto níveis de estoques e erros operacionais e administrativos. Para Luciano Raposo diretor de autosserviços da gateway é mais fácil reduzir as perdas do que aumentar as vendas. Se há redução de perdas, há aumento na lucratividade. Contudo esse é o desafio dos gestores de gerenciamento de prevenção de perdas.

A economia Brasileira vem passando por profundas transformações estruturais nos últimos anos, com a abertura econômica do mercado ocorrida nos anos 90 e a instabilidade da inflação surgida ao plano real. Empresas nacionais e internacionais passaram a enfrentar uma nova realidade: o fim dos ganhos no mercado financeiro e o acirramento da inflação decorrente do processo da

globalização, as empresas tiveram que buscar alternativas para continuar crescendo e formar um diferencial competitivo.

Prevenção de perdas é uma área estratégica dentro das empresas, que trabalha com o foco em riscos, e controlando a disciplina dos processos, no intuito de gerenciar e reduzir as perdas em todos os níveis

9.1. Alguns tipos de Perdas:

10. **Perdas de estoque:** furtos (interno e externo) quebras operacionais (vencidos e avariados), erros administrativos, erros operacionais, fraudes etc.
11. **Perdas Financeiras:** credito indevido, inadimplência cheques, fraudes em cartões e cheques, notas falsas, pagamentos de juros indevidos ou documentos em duplicidade, fraudes em e-commerce, assaltos, etc.
12. **Perdas administrativas:** desperdício de agua, energia, telefone, material de escritório, manutenção por mau uso, etc.
13. **Perdas comerciais:** rupturas de produtos, compras erradas, distribuição incorreta, embalagens não apropriadas, prazo de entregas não cumpridas, entre outros.
14. **Perdas Legais:** ações jurídicas de clientes, colaboradores, fornecedores e Estado, por questões internas e externas.

Os prejuízos com furtos internos e externos, roubos, quebras operacionais, erros administrativos, atrasos ou a não entrega do produto e serviço por parte de fornecedores, falta ou excesso de estoque; tudo isso são causas que afetam sensivelmente o lucro organizacional, como afirma o consultor em prevenção de perdas Joao Carlos Lapa.

De acordo com Oliveira et. al (2008) em mercados da economia estabilizada, índices de perdas de cerca de 2% são muito bem aceitos na maioria das empresas do varejo. Este nível de perdas, em geral, exige uma administração extremamente severa quanto aos ativos, seja na sua fabricação ou aquisição, estocagem ou finalmente na sua distribuição. Seja qual for o porte, mercado ou seguimento do varejo em que uma empresa atue, existe sempre um índice de quebra tido com aceitável, de maneira a não comprometer a lucratividade média esperada pelo setor.

Todas essas alterações no cenário das organizações brasileiras, tendo que se adaptar à nova realidade exigida pelo mercado é pela necessidade de reestruturar o lado direito do balanço patrimonial, que já não gera tanto lucro, uma vez que os custos para manter um negócio estão cada vez mais caros. A Prevenção de Perdas é uma ferramenta fundamental no planejamento estratégico de qualquer empresa seja ela grande, média e pequena.

As empresas que se modificam utilizando um programa de Prevenção de Perdas fazem também modificações no seu organograma, passando a existir o departamento que trata exclusivamente de Prevenção de Perdas, por exemplo, empresas nos Estados Unidos que mostra o quanto esse assunto vem sendo tratado como parte da estratégia competitiva.

A Prevenção de Perdas encontra-se em um grupo seletivo de ferramentas que propiciam a chamada “Vantagem Competitiva”, porque quando implantada e utilizada de forma correta, faz com que o lucro da empresa aumente, contando apenas com a gestão correta de suas normas e procedimentos, treinamento de seus colaboradores, utilização de tecnologia e instrumentos para monitorar resultados.

#### 14.1. Motivos para implantação do programa de prevenção de perdas:

O intuito do programa é de prevenir as perdas que a empresa venha a ter e tentar saná-las, visando sobre o aumento da margem de lucro.

Lapa (2010) destaca alguns motivos importantes para a criação do programa no varejo.

- Maior rentabilidade: Menores perdas = Maiores Lucros!
- Maior competitividade: A redução de perdas permitirá mais agressividade nos preços.
- Desenvolvimento das pessoas: Treinar sempre é o caminho para desenvolver as pessoas.
- Imagem da empresa: O consumidor moderno exige higiene e qualidade.
- Menor risco de multas: O cumprimento das exigências sanitárias evita multas e melhora a imagem da empresa.

- Estoques controlados: Estoque virtual batendo com o do físico.
- Melhor fluxo de caixa: Giro das mercadorias
- Domínio dos resultados reais: Controle de inventário, perda e lucro.

Figura 5 – Local de armazenagem da Medfácil.



Fonte: acadêmicos.

Fotos tirada no estoque da drogaria Medfácil, que representa o mal armazenamento de algumas mercadoria, como mostra na imagem a caixa de baixo aberta e as que estão em cima fechadas, com o risco de queda ou avariar com o peso que está sobre o produto.

Figura 6 – Local de armazenagem da Medfácil.



Fonte: acadêmicos.

Figura 7 – Local de armazenagem da Medfácil.



Fonte: acadêmicos.

Estes produtos estão estocados em local impróprio, pois as embalagens estão desbotadas por estar perto da porta de vidro que espalham luz solar sobre os itens.

Figura 8 – Local de armazenagem da Medfácil.



Fonte: acadêmicos.

Mercadorias entregue por empresas de distribuição logística, itens agrupados incorreto sem respeitar os padrão permitido, shampoo deitado com perigo de derrama.

Figura 9 – Local de armazenagem da Medfácil.



Fonte: acadêmicos.

Figura 10 – Local de armazenagem da Medfácil.



Fonte: acadêmicos.

Produtos com pequenos defeitos nas embalagens ou com datas de validade próximas, estes itens são vendidos com até 70% de desconto.

## 15. CONCLUSÃO:

No presente estudo colocamos em evidência o contexto apresentando a cadeia de suprimentos e suas relações logísticas. Realizando pesquisa de campo na Drogaria Medfácil abordamos como funciona todo seu processo e sua organização armazenagem, compras, exposição de produtos e relacionamentos entre clientes e a diferenciação em todo seu serviço prestado.

Atua no ramo farmacêutico atende ao público com medicamentos, produtos de higiene pessoal, dermos cosméticos e aparelhos ortopédicos e hospitalares.

No seu processo de recebimento é feito conferência, essa etapa define informações importantes seja ela na quantidade e inspeção de identificação e inicia-se o processo de armazenagem onde os medicamentos são expostos em prateleiras sendo feita reposição diária. A armazenagem na Medfácil tem o papel importante e fundamental no atendimento de suas demandas. Suas perdas podem se encontrar no armazenamento de algumas mercadorias com risco de queda pode-se avariar visto que o problema foi solucionado optando por uma armazenagem correta e local adequado.

Sua distribuição física está ligada ao cliente pois atende-se por demanda é adotado um modelo de estoque minimizado (Just time) pois assim reduzimos estoque e os custos recorrentes por se tratar de produtos com prazo de validade decorrente de sua data de fabricação

O fluxo reverso apresentado pelas operações logísticas mostra basicamente as mesmas características do fluxo de materiais no que diz a respeito aos tipo de medicamentos porém acontece no seu sentido, oposto isto é, vem do cliente para a Medfácil ou da Medfácil para a indústria fabricante para seu descarte final de forma mais adequada por se tratar da área farmacêutica.

Atualmente tem como objetivo minimizar custos e melhorar a eficiência no atendimento ao cliente

Rodrigues (2004) define a meta final da logística como atendimento das exigências do cliente da maneira mais eficiente e lucrativa, entre essas atividades estão compras, exposição gestão de estoque por demanda ou seja o cliente e o

(start) inicial processamento de pedidos e transporte na área de entregas que são utilizados por rotas.

Dentre todas as suas atividades apresenta-se a manutenção de informações para dar suporte a todas as atividades para que sejam administradas corretamente

Com essa tecnologia de informação usada como ferramentas localizamos falha na roteirização de entregas e o tempo de setup e o tempo decorrido para que o pedido seja entregue ao consumidor final. A Medfácil possui três entregadores. Os pedidos saem por rotas, a prioridade e sempre do primeiro pedido, pois dessa forma se programa a roteirização de cada colaborador da entrega.

Encontradas deficiências por demora nas entregas e os termos eram divididos em diurnos e noturnos apenas e isso gerava uma fila de espera para as entregas como solução para resolver essa restrição optou-se por remanejamento de horários como sugerido por nós acadêmicos através de estudos realizados estabelecendo-se o seguinte modelo: primeiro colaborador de entrega entra no primeiro turno iniciando as 07:00 as 16:00 com intervalo de uma hora o segundo colaborador de entrega das 14:00 as 21:00 horas com intervalo de uma hora

O terceiro colaborador da entrega entra em período intermediário entre os dois turnos desafogando e evitando que haja filas de entrega causando melhorias na roteirização e no tempo de entregas sem que haja a necessidade de uma nova contratação. O manuseio ou movimentação interna de produtos fármacos ou materiais é transportado em pequenas quantidades e por distâncias relativamente pequenas.

Este trabalho foi desenvolvido por análises estratégicas utilizadas e sugeridas na Drogaria Medfácil e o estudo realizado em três vertentes revisão bibliográfica, coleta de dados por visitas técnicas, questionário e geração de análise de resultados.

Conclui-se com base nestas observações que a proposta de estudo estaria relacionada ao melhor entendimento de como se realiza todo processo logístico definido e todas as suas etapas de organização com abordagem e auxílio de consolidação do processo gerando melhorias de resultados expressivos e as considerações sobre o valor agregado dos produtos comercializados neste setor.

## 16. REFERENCIA

ADELPHINO TEIXEIRA DA SILVA. Organização e técnica comercial. São Paulo: Atlas, 1996.

ALEXANDRE LUZZI LAS CASAS E ARNOLDO JOSE DE HOYOS GUEVARA. Pesquisa de Marketing. São Paulo: Atlas, 2010.  
C:\users\netbook\downloads\01503497117.pdf.

A logística e gestão armazenagem. Puc Rio.  
eagletecnologia.com/blog/gestão/movimentação-de-estoque-a-entrada-e-saída-de-produtos.

ARBACHE FERNANDO SABA. Gestão de Logística, distribuição e trade Marketing. [et al]. – 4. Ed. – Rio de Janeiro Editora FGV, 2011.

DIAS, Marcos Aurélio P. Administração de Matérias: Princípios, Conceitos e Questão. São Paulo: Atlas, 2014.

DIAS SIMCHI-LEVI, PHILIP KAMINSKY, EDITH SIMCHI-LEVI. Cadeia de Suprimentos Projetos e Gestão. Porto Alegre: Bookman, 2010.

file:///C:/Users/Netbook/Downloads/20180108100820\_concluso\_de\_curso\_artigo%20(3).pdf

file:///C:/Users/Netbook/Downloads/26692-113635-1-PB.pdf

<https://pt.scribd.com/doc/97985395/CITACOES-TIPOS-DE-PESQUISA>

[https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/artigo\\_administração-de-materiais.pdf](https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/artigo_administração-de-materiais.pdf).

[http://bdm.unb.br/bitstream/10483/2865/1/2010\\_AdenildaAlmeidaCosta.pdf](http://bdm.unb.br/bitstream/10483/2865/1/2010_AdenildaAlmeidaCosta.pdf)

[https://pt.wikipedia.org/wiki/distribuição\(logística\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/distribui%C3%A7%C3%A3o(log%C3%ADstica)).

JAMES A. UNRUH. Bons clientes = Ótimos negócios. Rio de Janeiro: Campos, 1998.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos de Metodologia Científica. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LUIZ FERNANDO RODRIGUES CAMPOS, CAROLINE V. DE MACEDO BRASIL. Logística e Teia de Relações. Curitiba: Ibpx, 2007.

PAULO ROBERTO LEITE. Logística reversa: meio ambiente e competitividade. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

RONALD II BALLOU. Logística Empresarial transportes admirração de matérias e distribuição física. São Paulo: Atlas, 2001.

[Tcc.bu.ufsc.br/adm295423.pdf](http://Tcc.bu.ufsc.br/adm295423.pdf).

[www.abepro.org.br/biblioteca1tn\\_206\\_221\\_27945.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca1tn_206_221_27945.pdf).

[www.maxuel.vrac.puc\\_rio.br/32912/329123PDF](http://www.maxuel.vrac.puc_rio.br/32912/329123PDF).

[www.ri.unir.br/jspui/bitstream/123456789/2/artigo%20final.pdf](http://www.ri.unir.br/jspui/bitstream/123456789/2/artigo%20final.pdf).

[www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais-13/artigos/1022.pdf](http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais-13/artigos/1022.pdf).