

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

ROTEIRIZAÇÃO DO TRANSPORTE LUZTOL

Aluno: Carlos Henrique Araújo de Jesus
Orientador: Prof.: Ms. Paulo Roberto Viana

Aparecida de Goiânia, 2016

FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

ROTEIRIZAÇÃO DO TRANSPORTE LUZTOL

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação do Prof. Ms. Paulo Roberto Viana

Aparecida de Goiânia, 2016

FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Carlos Henrique Araújo de Jesus

ROTEIRIZAÇÃO DO TRANSPORTE LUZTOL

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação do Prof. Ms. Paulo Roberto Viana

Avaliado em _____ / _____ / _____

Nota Final: () _____

Prof. Ms. Paulo Roberto Viana

Especialista Ana Paula Ferreira de Carvalho Guimarães

Aparecida de Goiânia, 2016

RESUMO

Analisando a estrutura organizacional da empresa verificou se um problema preponderante no ambiente interno da organização que consequentemente afeta o ambiente externo da empresa que é a sua estrutura logística notou-se, no entanto que o desempenho das rotas é um fator propenso a gerar custos e retornos de entregas devido à forma como é roteirizada, para tanto o trabalho busca apresentar ferramentas para solucionar esse problema e aperfeiçoar esse processo que no atual momento encontra-se fragmentado. Doravante o trabalho abordará a estrutura logística da empresa e sua frota atual, e como ela se distribui nos seus pontos de entrega onde atende toda capital goiana e seus arredores e outros Estados do norte centro oeste do Brasil.

Palavras chave: Roteirização, Distribuição, Logística.

ABSTRACT

Analyzing the organizational structure of the company noticed if a preponderant problem in the internal environment of the organization that consequently affects the external environment of the company that is its logistic structure was noted, however, that the performance of the routes is a prone to generate costs and returns Of deliveries due to the way it is scripted, so the work seeks to present tools to solve this problem and perfect this process that at the moment is fragmented. From now on, the work will address the logistics structure of the company and its current fleet, and how it is distributed at its delivery points where it serves all of the capital of Goiás and its surroundings and other states of north-central Brazil.

Key words: Routing, Distribution, Logistics.

Introdução

O trabalho tem por intuito disponibilizar ferramentas para reduzir, problemas que vem causando a interferência na qualidade do transporte rodoviário da empresa, tendo como objeto de estudo a roteirização, que é um problema vigente no transporte das mercadorias da organização.

Hoje a empresa Lutzol conta com uma frota atual de 18 caminhões dentre eles uma carreta com reboque e um cargo (Daily) que são caminhões de pequeno porte, com capacidade de transporte que varia de 4,000kg a 27,000kg dependendo da capacidade de cada caminhão, hoje esses veículos atendem toda capital goiana, centro-oeste, uma pequena parte do norte e nordeste levando até o cliente final os produtos fabricados pela empresa. No entanto identificou-se que a roteirização é um problema que atrapalha o melhor desempenho da empresa para atender seu cliente final, sendo esse um fator que gera problemas no desempenho do processo, notando que quando um veículo da frota não conclui todas as suas entregas, consequentemente gera insatisfação por parte de seus clientes e consumidores finais.

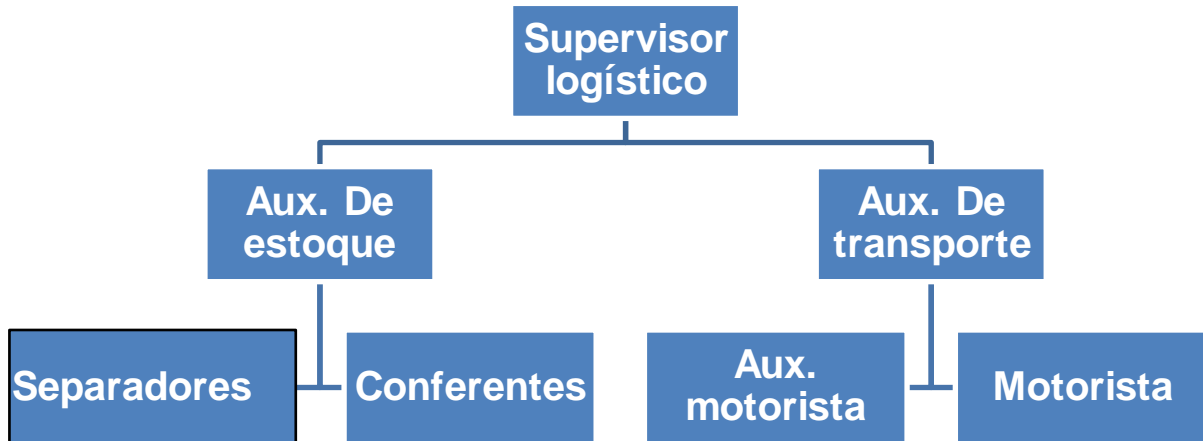
O objetivo, no entanto é aprimorar o modelo de roteirização utilizado pela organização em estudo, para sanar o problema vigente e enfim atingir a qualidade desejada no transporte e fidelizar seus clientes entregando seus produtos no prazo combinado. Para que esse objetivo seja alcançado o trabalho sugere que um software seja adquirido pela empresa dentre outras medidas a serem tomadas que são abordadas no corpo do trabalho, para isso o pesquisador pondera que é necessária a capacitação de pessoas para a operação do programa para assim conseguir traçar melhores percursos para seus veículos, é levar a qualidade superior até seus clientes que é a missão da empresa.

Estrutura Logística da Empresa:

A adolescente empresa Lutzol trilha caminhos rumo à maturidade organizacional, onde completara 22 anos de existência, mas para atingir sua maturidade no mercado necessita aprimorar ainda mais seus processos internos para assim alcançar resultados ainda mais satisfatórios. Atualmente a empresa enfrenta alguns entraves que interferem no seu desempenho, onde um fator

ponderam-te para isso é a má forma de organizar o transporte da empresa. A área do transporte está atualmente organizada da seguinte forma:

Figura 1 - Organograma



Fonte: elaborado pelo aluno.

A figura 1 retrata o organograma funcional da LUZTOL INDÚSTRIA QUÍMICA especificamente da expedição local em que está se desenvolvendo a pesquisa: demonstrando a hierarquização das funções, dos colaboradores que nela trabalham, tendo como intuito demonstrar sua alocação matricial e a quem se subordina. De acordo com Pinho (1992), nesse modelo, as atividades são agrupadas conforme as funções da empresa, o autor afirma também que tal modelo de departamentização é o mais flexível e utilizado pelas organizações nos dias atuais.

Deveres do Transportador

Venosa (2014) descreve que cabe ao transportador no âmbito da responsabilidade da carga, entregar até o destinatário final tomando todas as cautelas necessárias com o produto/ mercadoria transportada mantendo-a em perfeito estado e atendendo o prazo de entrega predeterminado com previsão no (art.749) do Código Civil. É de total responsabilidade do transportador qualquer espécie de avaria ou extravio do produto transportado, sendo ele passível de ser cobrado ou fazer a reposição do material furtado, avariado tendo previsão legal no Direito Civil como danos materiais, cabendo ao transportador arcar com todas as despesas causadas ao produto/ mercadoria transportada.

Portanto o responsável pelo transporte de carga de quaisquer espécies tem direitos e normas a serem cumpridas com previsões legais sendo ele passível de punição caso não haja de acordo com a legalidade das obrigações do transportador

Processo Logístico: um diferencial importante

O processo logístico como um diferencial é um fator preponderante para o desempenho de qualquer organização, tal processo vai além da entrega de produtos, mercadorias e armazenagem, o termo logística é o output das organizações e o segmento que estará face a face com o cliente ou consumidor final para tanto Keedi (2011) afirma que esta atividade de logística vem se tornando um diferencial entre as empresas tanto no mercado nacional quanto no mercado externo trazendo qualidade e aumento em seu desempenho frente a concorrentes de seu segmento. Doravante o processo tem que ser cada vez mais planejado e refletido para evitar falhas indesejadas tanto internamente com estoques quanto externamente na entrega dos produtos.

Modal utilizado pela empresa em estudo

Nos dias atuais existem cinco modelos distintos de modais que se subdividem no transporte de mercadorias diversas, que segundo Fleury *et al.*, (2011), são eles ferroviário que utiliza linhas férreas para o transporte de cargas e pessoas, rodoviário que é o transporte terrestre sendo o mais utilizado no Brasil, aquaviário transporte sobre rios e mares que utiliza embarcações tais como navios balsas etc. aéreo que é o transporte com aeronaves e o duto viário que é o transporte sobre dutos. Pouco se utiliza dos modais ferroviários, duto viários, aquaviários e aéreos, alguns fatores de sua pouca utilização afirma Ballou (2006), é o alto custo, a lentidão falta de portos e avarias de produtos, são alguns dos fatores que incidem na não utilização desses modais, no entanto percebe-se uma grande centralização em um modal específico que é o rodoviário, gerando assim uma fragmentação nas possíveis oportunidades de transportar mais produtos e mercadorias para outros extremos do Brasil e a fora. A Lutzol Indústria Química Ltda utiliza atualmente o modal rodoviário que de acordo com Keedi:

Este transporte é realizado em estradas de rodagem, podendo ser nacional ou internacional. Tem pequena representatividade no comércio exterior brasileiro, mas uma importância muito grande, até além da conta, no transporte interno, sendo, no país, cerca de 60%. Segundo especialistas, se não levarmos em conta o minério de ferro, que é transportado pela ferrovia, teremos o transporte rodoviário respondendo por cerca de 70% da carga no Brasil. No estado de São Paulo mais de 90% (KEEDI, 2011, p, 38).

A organização em estudo compõe esse vasto grupo de empresas que utilizam modal referenciado, sendo sua frota composta por 18 veículos de transporte de carga que se alternam entre 8.000kg e 24.000kg a capacidade de carga de seus veículos que se distribuem na grande Goiânia, algumas cidades de Goiás, Sul, norte e centro oeste do país levando através das rodovias o que há de melhor em seus produtos com a qualidade superior que é o lema da empresa.

O que é a roteirização?

Para Ballou (2006) a roteirização consiste em ligar pontos próximos a outros reduzindo assim o tráfego desnecessário de veículos, facilitando assim o traçado das rotas e o maior cobrimento dos pontos de paradas. Esse fator contribui para uma melhor eficácia da ferramenta de roteirização onde diminui as janelas de tempo desnecessário, o autor também cita um método a ser utilizado pelos gestores de transporte, que é o método de varredura que consiste em um serviço manual que traça uma linha reta a partir do depósito de origem de onde o veículo irá partir será ligado no entanto ponto a ponto criteriosamente excluindo pontos considerados como fora de rota, após toda varredura dos pontos de interesse conclui-se então a rota desejada. De acordo com as afirmativas caracteriza-se então a ferramenta de roteirização como uma maneira inteligente de reduzir gastos desnecessários com a distribuição dos veículos em suas localidades de descargas ou coletas de produtos.

Modelo de roteirização da empresa

O que se identificou é que a roteirização dos veículos é um aspecto fragilizado, que está causando problemas para empresa, tais como: a demora na entrega dos produtos gastos desnecessários com combustível e o mais crucial a perda de clientes, que por falta de programação das rotas acabam não entregando os pedidos no tempo necessário e com isso gera transtornos.

O trabalho vem com o foco de propor ferramentas para reduzir esse gargalo organizacional e ajustar essa cadeia de distribuição, para que a organização possa ter precisão nas suas entregas e reduzir gastos com transportes excessivos e desnecessários, objetivando, no entanto propor soluções para o problema da roteirização do transporte rodoviário da empresa, que foi constatado no ambiente interno da organização que de forma exacerbada atrapalha o desempenho da frota na distribuição de seus produtos. Sugerir a descentralização das rotas, pois no momento atual cada motorista tem uma rota fixa conhecendo apenas a rota na qual atua, e fazendo essa descentralização tornara o colaborador mais flexível e poderá substituir outro motorista em caso de falta.

Mas para que tudo isso aconteça é necessário capacitar os colaboradores para elaborar as rotas de cada veículo, onde irá transportar a carga, pois hoje quem faz essa roteirização são os próprios motoristas, sendo um fator que demanda perda tempo, pois estes roteirizam as entregas no dia em que vai entregá-la gastando um tempo médio de 20 minutos para posteriormente carregar o caminhão. Porém o intuito relevante do trabalho é propor resolução ao problema em tela, no âmbito do transporte rodoviário da organização estudada, que de acordo com Ballou (2006) o transporte representa dois terços dos custos logísticos de uma empresa e a má roteirização acarreta em custos desnecessários para uma organização.

E este vem abordar o problema encontrado e disponibilizar ferramentas para sanar a má roteirização, que é o fator que acarreta atrasos nos transportes, e a não conclusão da entrega de parte de seus produtos, quem vem gerando constantes reclamações por parte de seus clientes e por óbvio o flerte comercial com o concorrente, no entanto solucionar este problema afetará diretamente na satisfação do consumidor --final.

Disfunções da roteirização da empresa Lutztol

O quadro 1 abaixo retrata algumas das disfunções da roteirização da empresa, denotando o que um problema pode causar na organização, mas em contra

proposta o quadro também retrata a solução para a problemática. Para Martel *et al.*, (2010) o custo logístico é de suma importância dentro da empresa pois o processo afeta diretamente no faturamento da organização independentemente do seu segmento e mercado atuante. Sanar os entraves logísticos é o fator determinante para o sucesso dentro e fora de qualquer organização pois esse é o fechamento da cadeia de entrega de produtos, onde mostra o compromisso da empresa com o cliente final.

Quadro 1 - Disfunções da roteirização

Disfunções.	Solução	Prognóstico
Motorista elaborando a própria rota.	Centralizar o traço mento da roteirização em Analista de logística	Aumentar a produtividade. Diminuir a extenuação física dos motoristas
Atraso nas entregas	Deixar as mercadorias conferidas após a separação para que no dia seguinte já possa ser carregada	Agilidade na hora da entrega e redução no retorno de entregas não concluídas
Avárias	Treinar os colaboradores envolvidos no carregamento e no descarregamento dos produtos, para evitar danos e perdas dos produtos transportados	Redução de gastos, pois reduzindo a perda e danos com o produto, proporcionalmente terá um aumento em seus lucros pois ira evitar gastos com reparos e reposições de produtos.

Fonte: elaborado pelo estudante.

No entanto Ballou cita algumas intempéries que influenciam de forma negativa no desempenhar da função, fazendo a seguinte afirmativa:

Elaborar boas soluções para o problema da roteirização e programação de veículos torna-se cada vez mais difícil a medida que novas restrições são impostas. Janelas de tempo, caminhões múltiplos com diferentes capacidades de peso e cubagem, tempo máximo de permanência ao volante em cada roteiro velocidades máximas diferentes em diferentes zonas, barreiras ao tráfego (lagos, desvios, montanhas) e os intervalos para motoristas são algumas das inúmeras considerações praticas que acabam pesando sobre o projeto do roteiro (BALLOU, 2006, p.203).

Embora existam fatores incontrolláveis como trânsito, mau tempo, péssimas condições da via etc. a empresa deve adotar medidas que antecipem todos os fatores negativos que possa enfrentar o veículo em seu trajeto, para assim atingir o prazo prometido para a entrega dos produtos.

Iniciação do processo logístico

É importante frisar que nessa cadeia logística que liga fornecedor a cliente, existe um processo de faturamento das notas fiscais que dão origem a liberação da carga a ser transportada, e esse fator influencia de forma indireta no processo de liberação de mercadorias, pois um caminhão só pode trafegar com produtos ou mercadorias se conter uma nota fiscal referenciando cada produto transportado, então toda organização tem que trabalhar em conjunto com as partes que envolvem seu processo para enfim concluir o objetivo das empresas, que é levar seus produtos até o cliente final.

Ballou (2006) aborda em seu livro que existe uma cadeia de processos que envolvem o cliente no fator compra, o vendedor quem de fato está vendendo e a empresa a qual forneceu os produtos, para dar início a uma triagem de processos até a emissão do pedido feito pelo comprador. Partindo do pressuposto citado pelo autor, entende-se que na cadeia logística tudo começa no cliente e de fato termina no cliente que é o elo final para o fechamento do ciclo de distribuição.

Esses aspectos que parecem ser simples são barreiras enfrentadas por diversas empresas no seu canal logístico, pois efetuar uma venda e efetuar a entrega são dois extremos bem opostos

Pois o ineficaz gerenciamento do transporte gera gargalos e faz com que a empresa não cumpra com o prazo de entrega prometido, causando assim uma reversão do processo, que é um problema que está acontecendo na empresa em estudo. Definindo esse reprocesso como, a insatisfação do consumidor que em diversas vezes acaba cancelando o pedido devido a não entrega dos seus produtos, e afetando significativamente a organização pois, criara uma retroalimentação interna, tendo que cancelar a nota fiscal eletrônica (NF-e), devolver todos os

produtos e na pior das consequências a perda de seus clientes. No entanto Novaes propugna que:

Para satisfazer suas necessidades de produtos de consumo ou de bens duráveis, o consumidor precisa despende alguns elementos importantes, de natureza econômica, física e mesmo psicológica. Podemos listar basicamente quatro elementos que são despendidos pelo consumidor ao adquirir um determinado produto (NOVAES, 2007, p.15).

Esses quatro elementos se caracterizaram como: dinheiro fator necessário para o efetua mento da compra, o tempo necessário para obter informações, sobre o preço do produto e as demais condições de transação, somado ao tempo gasto para efetuar a entrega do produto até o domicílio somado ao fator tensão que são dúvidas geradas em relação ao produto tais como a forma de pagar a qualidade do produto, e quanto ao comprometimento do fornecedor com o prometido ao consumidor, e por fim tem se o esforço de transportar o produto adquirido e em alguns casos montá-lo e testá-lo (NOVAES, 2007). Descrimina se no entanto os fatores que incluem um processo logístico que possui toda uma cadeia hierárquica a ser seguida para enfim objetivar o ato do transbordo dos produtos.

Fazendo uma analogia com o sequenciamento de ideias de todos esses autores, identifica-se entre o problema já apontado no trabalho da empresa pesquisada, a falta de sequenciamento de processos, que um fator preponderante, para uma melhor otimização no desempenhar das atividades, pois atualmente as pessoas que despenham as funções internas desde a separação das mercadorias até o ato do carregamento não possui uma direção do que fazer ou como ou quando fazer.

Aprimorar a forma interna da organização é um dos passos a serem dados pois organizar-se internamente irá afetar proporcionalmente em outras atividades de forma positiva, seguindo essa linha de raciocínio moldar um padrão de trabalho e o fator certo que deve ser feito, para que afete toda a cadeia do processo logístico para enfim otimizar o transporte, e posteriormente implementar pessoas específicas que possam roteirizar cargas de qualquer destino. Entretanto conclui-se que todo processo de cadeia logística nasce, desenvolve e morre. E se reinicia novamente no modelo reverso da cadeia logística, que de acordo com (LEITE, 2009), a logística reversa constitui em uma retroalimentação do produto até a sua fonte de origem,

iniciando aí o processo de reciclagem ou retratamento do produto final, que no caso da empresa em estudo todo seu produto é reaproveitado após passar por análises laboratoriais por se tratar de produtos químicos que agredem a natureza posteriormente é reinserido no mercado. No entanto com o advento da tecnologia e seus avanços contínuos a utilização de software tornou-se um grande suporte para operadores logísticos, que aperfeiçoam tempo e reduzem gastos esporádicos, para assim credibilizar seu processo e atingir com êxito o fechamento da cadeia logística.

Problemas encontrados e melhorias sugeridas

A pesquisa foi realizada na expedição da LUZTOL, ambiente no qual se armazena e despacha todos os seus produtos acabados (PA). O pesquisador tem envolvimento direto no ambiente, já que integra a equipe que coordena o processo logístico da empresa, sendo, no entanto sabedor de todo o processo, aplicou-se então um questionário fechado para saber a opinião dos motoristas que são pessoas chave para desempenho do processo, que teve enfoque no modelo de distribuição das cargas e a forma com que são roteirizadas.

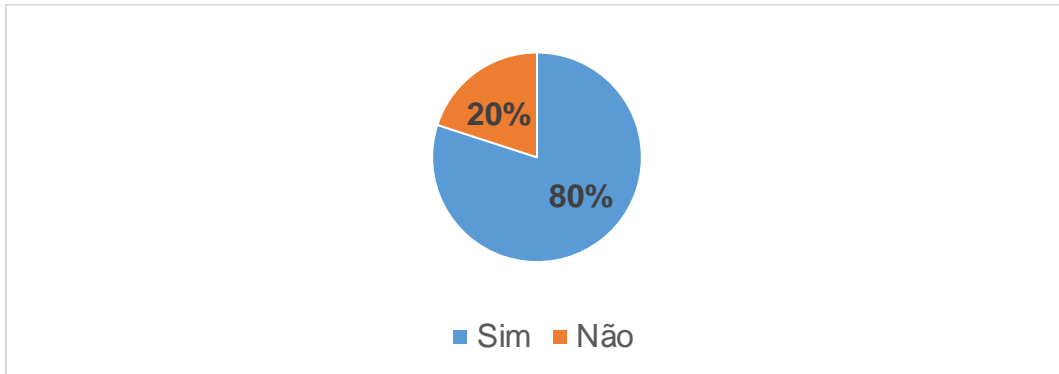
As atividades desempenhadas na área são diversas, existe um grupo de trabalhadores que se ramificam em diversas funções para executar a atividade fim, que é liberar os caminhões carregados para que possa ser efetuada a entrega dos produtos até o cliente final.

Tudo se inicia com a implantação do pedido de venda que é implantado em um sistema particular da empresa por vendedores externos, que por sua vez passa para análise de crédito pelo departamento de finanças da empresa, a partir de então passa para o faturamento, local que é gerado a nota fiscal eletrônica (NFe). Inicia-se então o processo de separação de todas as mercadorias descritas nas NFe's geradas, que posteriormente são conferidas e carregadas pelos motoristas e seus respectivos ajudantes, que atendem áreas específicas da região goiana.

Nasce então o problema abordado pelo pesquisador, que é a má roteirização dos percursos percorridos por cada caminhão, fato gerador de custos e perdas de clientes já que em diversas vezes as entregas não são concluídas integralmente, tendo em vista que os motoristas são as pessoas com envolvimento direto no

processo foi aplicado um questionário com 5 perguntas fechadas abordando a problemática citada no trabalho, obtendo então os seguintes resultados:

Gráfico 01 – Desempenho do trabalho



Fonte: elaborado pelo aluno.

De acordo com a questão abordada, identificou-se que 80% dos motoristas consideram a má formação das rotas um fator que interfere no desempenho da função, causando assim atrasos no ato de efetuar as entregas.

Gráfico 02 – Formação das rotas



Fonte: elaborado pelo aluno.

O gráfico 02 aponta que se as rotas fossem geradas um dia antes do transporte facilitaria todo processo de carregamento, e conseqüentemente os veículos sairiam para seus devidos destinos mais cedo tendo assim mais tempo para efetuarem as entregas.

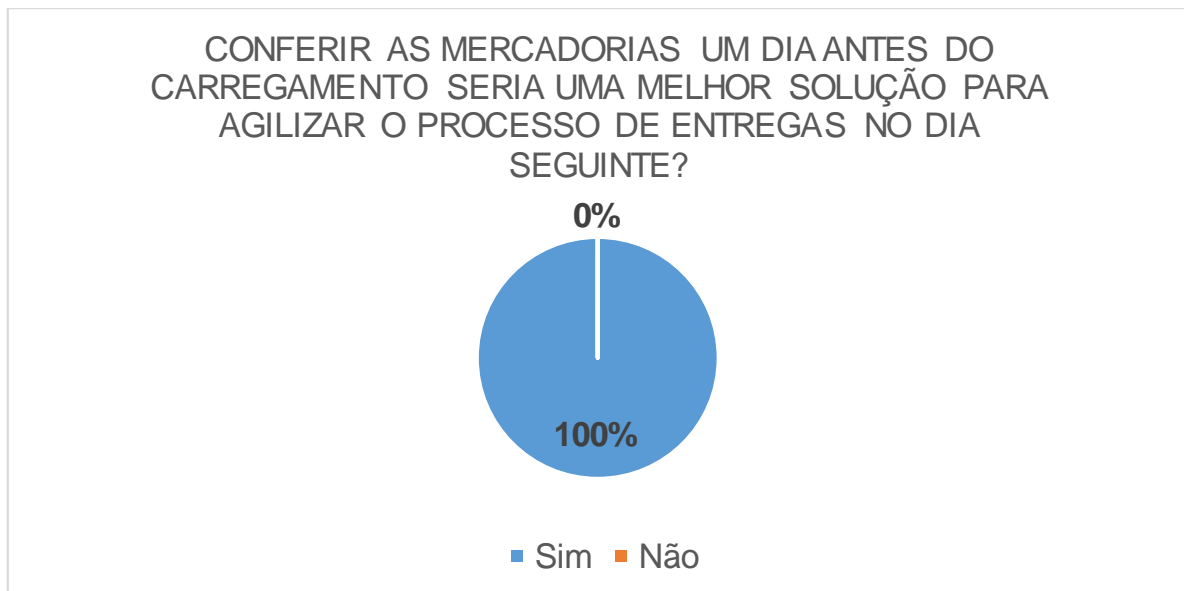
Gráfico 03 – Utilização de uma pessoa específica para a montagem das rotas



Fonte: elaborado pelo aluno.

De acordo com 60% dos entrevistados, utilizar uma pessoa específica para fazer a roteirização, tornaria o processo de carregamento mais ágil, é o que denota o gráfico 03.

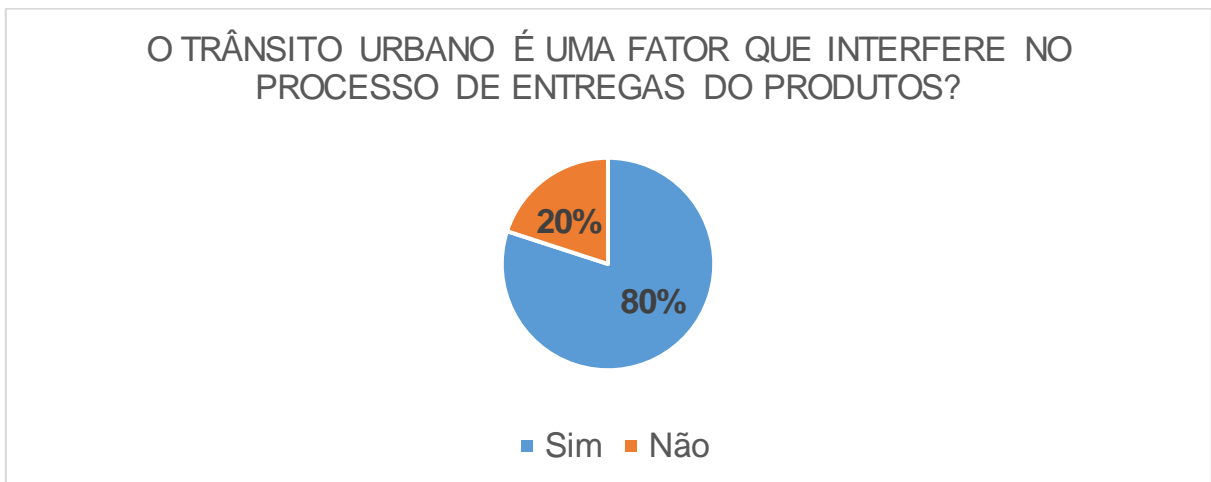
Gráfico 04 – Conferência de mercadorias



Fonte: elaborado pelo aluno.

O gráfico 04 denota que o ato de conferir as mercadorias um dia antes do carregamento, agilizaria todo processo de carregamento fazendo com aja mais tempo para distribuir as entregas a seus clientes.

Gráfico 05 – Influência do trânsito urbano



Fonte: elaborado pelo aluno.

O gráfico 05 demonstra que 80% dos motoristas consideram que o trânsito é um fator que causa atrasos na hora de concluir as entregas das mercadorias transportadas, afetando assim diretamente no desempenho da atividade.

Considerações Finais

Diante das abordagens e pesquisas feitas tudo leva a uma conclusão, a forma que o transporte é organizado precisa de uma radical mudança. Começando pela flexibilização dos motoristas, fazendo com que esses colaboradores, percorram outras rotas e se tornem profissionais mais abrangentes, podendo substituir outro profissional em caso de falta.

Adquirir um software para montar as rotas tais como guia 4 rodas e até mesmo o google maps. No mundo globalizado empresas que não se adequam a tecnologia se tornam obsoletas, é perdem espaço no mercado competitivo, um software que possa fazer a roteirização dos percursos a serem percorridos por cada caminhão trará agilidade na montagem das rotas, pois no momento atual as rotas de todos os caminhões de entrega são montadas por duas pessoas que demoram em torno de 20 minutos para fazer essa roteirização que sai de forma ineficaz, e gasta muito tempo, tempo esse que poderia estar sendo usado para separar as notas fiscais.

Um programa como tal fará com que os veículos percorram o caminho mais curto até o seu destino trazendo uma economia expressiva de combustível e manutenção, já que da forma vigente anda-se muito e não conclui com o objetivo final que é a entrega direta ao cliente final. Sendo assim será necessária a capacitação de profissionais para a operação do software a ser utilizado para assim fazer com que o objetivo de roteirizar as rotas dos veículos seja atingido com eficiência e reduzindo todos os custos desnecessários com o transporte.

Referências

BALLOU, Ronald. H. **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos/Logística Empresarial**. 5º edição, Porto Alegre: Bookman, 2006.

FLEURY PAULO FERNANDO, WANKE PETER, FIGUEIREDO KLEBER FOSSATI. **Logística empresarial: a perspectiva brasileira**. 1º. Edição, São Paulo: Atlas,2011.

KEEDI, Samir. **Logística de Transporte internacional**. 4º. Ed. São Paulo: Aduaneiras, 2011.

LEITE, Roberto Paulo. **Logística Reversa Meio Ambiente e competitividade**. 2º. Edição, São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

MARTEL Alain, RODRIGUES Vieira Darli. **Análise e Projeto de Redes Logísticas**. 2º Edição, São Paulo: Saraiva, 2010.

NOVAES, Antonio Galvão. **Logística e Gerenciamento da Cadeia de distribuição**. 6º Reimpressão, Rio de Janeiro: Elsevier,2007

REBOUÇAS, Djalma de Pinho. **Sistemas organizações e métodos**. 21º Edição, São Paulo: Atlas,1992.

VENOSA, Salvo de Silva. **Direito Civil**.14º Edição, São Paulo: Atlas S.A, 2014.

Apêndices

Pesquisa de otimização do transporte:

- 1) A má formação das rotas de entrega influência no desempenho do trabalho?
 sim não
- 2) Se as rotas fossem geradas um dia antes do transporte facilitaria o carregamento no dia seguinte?
 sim não
- 3) A utilização de uma pessoa especifica para a montagem das rotas na sua opinião seria mais ágil para os motoristas?
 sim não
- 4) O transito urbano é um fator que interfere no processo de entregas dos produtos?
 sim não
- 5) Conferir as mercadorias um dia antes do carregamento seria uma melhor solução para agilizar o processo de entregas no dia seguinte?
 sim não