

Analisar a Importância dos departamentos do recebimento, armazenagem e expedição nas empresas.

¹ Ericléia Gonze, ² Marco Antonio Fortunato David, ³ Antonia Maria Gimenes.

RESUMO

A importância da logística para as empresas e a necessidade de implantar corretamente as etapas do processo de armazenagem se tornam cada vez mais evidentes, então devemos seguir rigorosamente os processos e etapas da gestão dos estoques, assunto este muito debatido nos setores logísticos. O objetivo geral do presente artigo foi o de analisar a importância do processo de recebimento, armazenagem e expedição de mercadorias para com isso elencar os melhores resultados econômicos e financeiros para as empresas, realizando um trabalho com eficiência e muita qualidade. Para responder o objetivo principal foram elencados os seguintes objetivos específicos: identificar os pontos deficitários dos recebimentos, armazenagem e na expedição das mercadorias, verificar a importância de seguir os procedimentos adequados com eficiência e eficácia e levantar quais são os principais erros na hora de receber, armazenar e expedir as mercadorias. Justifica-se a relevância do presente estudo do tema em questão do recebimento, armazenamento e expedição que tudo deve ocorrer da forma correta e com menor custo possível, agregando valor e crescimento da empresa, atendendo o seu cliente final com excelência e confiabilidade. A metodologia do presente artigo foi de caráter descritivo, qualitativo e com levantamentos bibliográficos em livros e sites com renomados autores. Conclui-se, portanto, que se as empresas utilizam ferramentas tecnológicas adequadas e seguindo todos os procedimentos discutidos neste artigo, as empresas realmente terão maiores rentabilidades, melhor qualidade de seus produtos e maior visibilidade e credibilidade no mercado.

Palavras Chaves: Recebimento. Armazenamento. Expedição.

ABSTRACT

The importance of logistics for companies and the need to correctly implement the stages of the warehousing process become increasingly evident, so we must strictly follow the processes and stages of inventory management, a subject that is much debated in the logistics sectors. The general objective of this article was to analyze the importance of the process of receiving, storing and shipping goods in order to list the best economic and financial results for companies, carrying out work efficiently and with great quality. In order to answer the main objective, the following specific objectives were listed: to identify the deficient points of the receipts, storage and in the dispatch of the goods, to verify the importance of following the appropriate procedures efficiently and effectively and to identify the main errors when receiving, store and ship the goods. The relevance of the present study of the subject in question of receiving, storing and shipping is justified, that everything should occur in the correct way and with the lowest possible cost, adding value and growth of the company, serving its final customer with excellence and reliability. The methodology of this article was descriptive, qualitative and with bibliographic surveys in books and websites with renowned authors. It is concluded, therefore, that if companies use appropriate technological tools and following all the procedures discussed in this article, companies will really have higher profitability, better quality of their products and greater visibility and credibility in the market.

Keywords: Receipt. Storage. Expedition.

¹ Acadêmica do Curso de Tecnologia em Logística, ² Economista, especialista em gestão ambiental, professor universitário; ³ Administradora, especialista Executiva em Gestão de Negócios, Gestão de Recursos Humanos e Gestão de Pessoas, Palestrante, professora universitária e de cursos técnicos.

INTRODUÇÃO

Atualmente se torna necessário investir para aprimorar a eficiência de todas as cadeias do processo produtivo e de distribuição nas empresas, melhorando a qualidade dos produtos e aumentando o rendimento e das rentabilidades das atividades empresariais. O presente artigo analisa a importância de como receber, armazenar e expedir mercadorias para as empresas.

A importância da logística para as empresas e a necessidade de implantar corretamente as etapas do processo de armazenagem se tornam cada vez mais evidentes, então devemos seguir rigorosamente os processos e etapas da gestão dos estoques, assunto este muito debatido nos setores logísticos.

O objetivo geral do presente artigo foi o de analisar a importância do processo de recebimento, armazenamento e expedição de mercadorias para com isso elencar os melhores resultados econômicos e financeiros para as empresas, realizando um trabalho com eficiência e muita qualidade. Para responder o objetivo principal foram elencados os seguintes objetivos específicos: identificar os pontos deficitários dos recebimentos, armazenagem e na expedição das mercadorias, verificar a importância de seguir os procedimentos adequados com eficiência e eficácia e levantar quais são os principais erros na hora de receber, armazenar e expedir as mercadorias.

Justifica-se a relevância do presente estudo do tema em questão do recebimento, armazenamento e expedição que tudo deve ocorrer da forma correta e com menor custo possível, agregando valor e crescimento da empresa, atendendo o seu cliente final com excelência e confiabilidade.

A metodologia do presente artigo foi de caráter descritivo, qualitativo e com levantamentos bibliográficos em livros e sites com renomados autores.

Todos os colaboradores envolvidos nos departamentos de recebimento, armazenagem e expedição das mercadorias devem avaliar as condições dos locais, dos paletes e em que tipo de armazenagem as mercadorias serão alocadas, verificando se tudo está em condições de qualidade para o recebimento. Para ter um recebimento com eficácia tudo deve seguir padrões para que nada saia errado no recebimento. O ideal é verificar todos os volumes com muito rigor na conferência da descrição, retirar do caminhão com cuidado para não danificar o produto e empilhar em sua quantidade certa e permitida.

REFERENCIAL TEÓRICO

A Logística e Evolução na Gestão de Estoques: Conceitos e Importância do Recebimento, Armazenagem e Expedição.

Com o advento da tecnologia e conforme o tempo passa a sociedade vêm sofrendo grandes transformações, tanto nos cenários políticos, sociais e culturais. E todas estas transformações estão causando grandes impactos nas organizações, que muito procuram inovar seus patamares nos processos produtivos e na forma de liderar, tanto para alavancar sua qualidade e rentabilidade.

A logística vem com todo esse advento evoluído muito de acordo com as novas exigências dos mercados e dos consumidores, que solicitam maiores variedades de produtos com o prazo de entrega satisfatório e com toda a qualidade possível.

Com a necessidade das organizações de planejar, organizar, dirigir e controlar seus produtos surgiu na administração a logística, visando a melhor forma de entregar os produtos dentro do prazo e atender as demandas necessárias.

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).

Segundo Dias, 2012, “a logística compõe-se de dois subsistemas de atividade: a administração de materiais e a distribuição física, cada qual envolvendo o controle da movimentação e a coordenação demanda – suprimentos.”

A logística se tornou uma área que fica difícil uma empresa se planejar sem se lembrar de todos os departamentos que ela participa como atora coadjuvante principal, as quais todos os gestores devem conhecer se dividindo em nas áreas de: Armazenagem, Distribuição, Transporte e Logística reversa.

RECEBIMENTO DE MERCADORIA

Em toda e qualquer empresa colaboradores bem treinados e qualificados são diferenciais competitivos no mercado, principalmente na área de recebimento de mercadoria, onde toda e qualquer atenção é pouco para ter um estoque seguro.

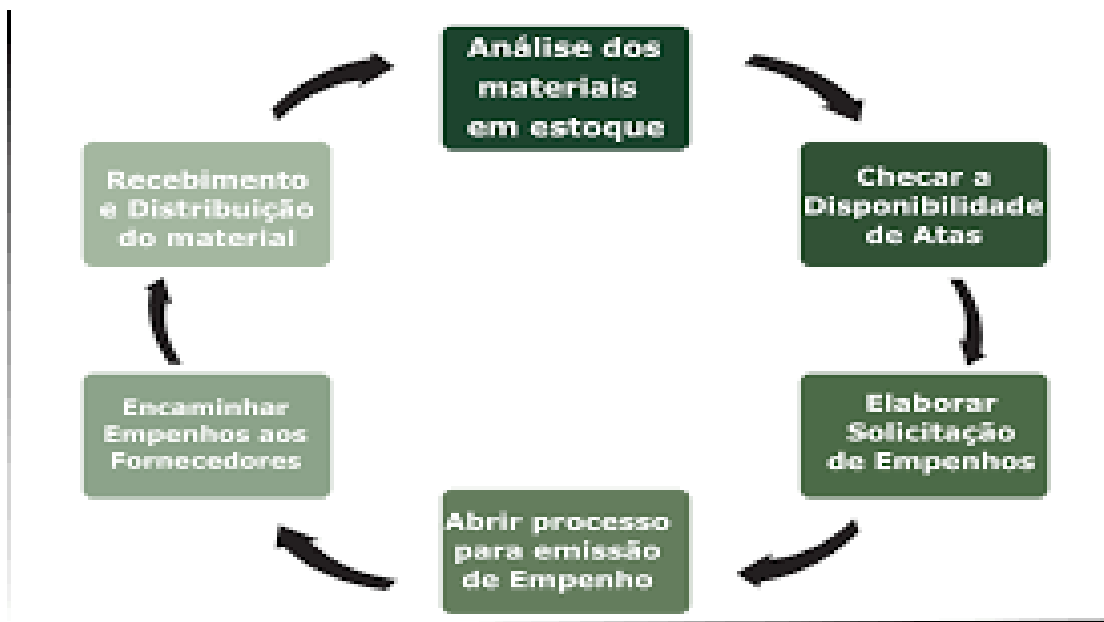
O colaborador responsável pelo setor de recebimento tem que saber quais são os tramites que a empresa costuma fazer sequencialmente da atividade, portanto, ele é a pessoa mais indicada para capacitar seus subordinados, para todos falem a mesma linguagem do setor, quanto as entradas, saídas, prevenção de perdas, práticas de segurança, desperdícios, produtividade e os demais itens com pertinência ao setor. No recebimento, são realizados os processos de operações de conferência por quantidade, inspeção e identificação das mercadorias.

As conferencias por quantidade são realizadas para averiguar as divergências entre os dados da nota fiscal com as mercadorias enviadas fisicamente. No processo de conferencia, variados dados podem ser coletados, tais como: dados adicionais do produto, lote, fabricação e estado do produto, dentre outros mais.

Sabe-se que com o avanço da tecnologia muitas inovações foram criadas para melhorias da eficiência dos processos de produtos, tais como portais de leitura RFID e os códigos de barras, dentre outros mais que estão por vir. Já a inspeção é determinada pela parte que avalia se as mercadorias estão com alguma avaria ou não conformidade com o pedido solicitado para o fornecedor.

A identificação das mercadorias começa com a inspeção. As mercadorias são identificadas com um código de barras e as mesmas e isso servirá como referência para qualquer tipo de movimentação da referida mercadoria, como também, pode ser agrupado o processo manualmente, mas considerado com muitas margens de erros, por ser algo muito ultrapassado. Ressaltando que hoje com os avanços tecnológicos nos recebimentos de mercadorias, são utilizados softwares inteligentes que realiza tudo automaticamente, sem ter que fazer nada manualmente e com muita rentabilidade e eficiência.

Figura 01 - Fluxograma de Recebimento e Organização Dos Materiais



Fonte: Neto (2013)

A figura acima evidencia qual a importância ao se realizar um recebimento garantido a qualidade do produto e agilidade no processo de descarga nas empresas. Depois do recebimento e conferência do produto, se torna necessário a realização de lançamento no sistema ERP (*Enterprise Resource Planning*). O ERP é um sistema integrado que utiliza um mesmo banco de dados facilitando o fluxo das informações entre todas as áreas empresariais.

ESTOQUE E ARMAZENAGEM

Segundo Ballou, 2006, “os estoques são acúmulos de materiais que surgem em numerosos pontos do canal de produção e logística das empresas. O estoque proporciona o equilíbrio entre a oferta e a demanda e caracteriza uma função fundamental à gestão logística”.

Após ser realizada a conferência e a identificação da mercadoria, deve ser realizado o processo de alocação nos endereços para a armazenagem das

mercadorias. Denomina-se endereço o local onde as mercadorias serão armazenadas, já a alocação, é o processo que busca definir qual o melhor endereço para que cada mercadoria seja armazenada, considerando a proximidade com o *picking*, setores e demais regras que possam dar produtividade na separação das mercadorias.

A armazenagem é a atividade que compreende os seguintes planejamentos, coordenação e controle e desenvolvimento das operações que se destinadas a abrigar, manter adequadamente o seu estocadas e em suas condições de do uso, controle e desenvolvimento das operação e destinadas a abrigar, manter bem como expedir no momento oportuno os seu material no lugar certo, e necessários na indústria . Colocar o produto no seu devido lugar, acondicionar os produtos em respeitando as, e condições necessária para cada tipo de produto, mantendo de forma organizada. (SAMPAIO, 2015)

Segundo Viana, 2002, alguns cuidados devem ser observados para o setor de armazenagem:

determinação do local, em recinto coberto ou não; definição adequada do layout; definição de uma política de preservação, com embalagens plenamente convenientes aos materiais; ordem, arrumação e limpeza, de forma constante; segurança patrimonial, contra furtos, incêndio etc. Ainda Viana, ao se otimizar a armazenagem, obtém-se: máxima utilização do espaço; efetiva utilização dos recursos disponíveis; pronto acesso a todos os itens; máxima proteção aos itens estocados; boa organização; satisfação das necessidades dos clientes.

Entende-se também que o layout também é algo muito importante para a empresa. Um layout bem estruturado com técnicas inovadoras colabora e muito para o sucesso empresarial.

De acordo com o Jones e George, 2008, “o *Layout* é a sua técnica de administração de operações que cuja o seu objetivo é criar a interface de homem-máquina para aumentar a sua eficiência do sistema de produção”.

Para o autor Neto, 2012, “ o sistema WMS, (*Warehouse Management System*), ou seja, Sistema de Gerenciamento do Armazém, assume o total controle do armazém desde a chegada e a saída do material na indústria passado pelo armazenamento, o ciclo de produção até o fim do ciclo dentro do armazém no setor de expedição e ficar pronto o produto”.

Figura 02 - Sistema de Armazenagem por acumulação.



Fonte: Elaborada pela autora com base em pesquisa de imagens Google, 2019.

A figura 02 mostra um sistema de armazenamento por acumulação que se permite armazenar uma quantidade maior em profundidade a cada nível, deixando maior visibilidade e localização com qualidade.

De acordo com Milan, 2013, “a empilhadeira pela versatilidade que possui, recebe, movimenta, armazena e expede os produtos com destino aos clientes, constituindo assim um equipamento indispensável para a empresa”.

O autor Viana, 2002, enfatiza que os materiais sujeitos à armazenagem complexa devem seguir alguns procedimentos que se tornam necessários: “preservação especial; equipamentos especiais de prevenção de incêndios; equipamentos de movimentações especiais; meio ambiente especial; estrutura de armazenagem especial; manuseio especial por intermédio de EPI’s”(equipamento de proteção individual)

Os requisitos para armazenagem são adotados de acordo com as características dos materiais que serão armazenados, Viana, 2002, afirma que “a

armazenagem pode ser simples ou complexa. Dependendo de algumas características intrínsecas dos materiais, a armazenagem torna-se complexa em virtude de: “fragilidade; combustibilidade; volatilização; oxidação; explosividade; intoxicação; radiação; corrosão; inflamabilidade; volume; peso; forma”

Nas empresas são utilizados vários tipos de empilhadeiras. A escolha dos equipamentos vai depender dos pesos das cargas que serão manuseadas, os espaços dentro dos armazéns, galpões onde será utilizado.

As empilhadeiras são equipamentos utilizados para tornar mais fáceis e práticas as movimentações e estocagens mais eficientes, evitando assim esforços físicos desnecessários, doenças e acidentes de trabalho.

Figura 03 - Equipamento Adequado para Recebimento, Armazenagem e Expedição.

Empilhadeira elétrica



Empilhadeira retrátil

Empilhadeira manual



Empilhadeira Paleteira



Fonte: Elaborada pela autora com base em pesquisa de imagens Google, 2019.

As figuras acima mostram que alguns tipos de equipamentos adequados para recebimentos, armazenagem e expedição de mercadorias se tornam importante em sua empresa para melhorar os rendimentos e eficiência de seus colaboradores, cooperando para sua maior rentabilidade.

EXPEDIÇÃO NA LOGÍSTICA

Basicamente a expedição num processo logístico é a última etapa após os produtos serem recebidos, armazenados e separados, depois de todas essas etapas que entra a expedição, esta fase trata de consolidar os volumes que chegam nesta área, embala-los adequadamente para suportar as entregas, transferências e embarcar nos veículos, obedecendo às programações da equipe de transporte, juntamente com a documentação específica. Essa é a área que fica mais próxima dos clientes, então por conta disso tem que haver um planejamento estratégico, para poder realizar uma operação logística.

Nessa etapa nunca deve ser descartada a possibilidade de uma reconferência, a chance de chegar erros através do *picking* que é a separação dos pedidos pode ocorrer, para não ocorrer essa reconferência somente se os processos anteriores tiverem uma acuracidade de estoque de estoque de 99.99%, só então se pode ficar tranquilo em relação aos clientes finais.

Moura, 2008, descreve justamente isso, e comenta que a expedição é om

setor que encerra o ciclo de estocagem: “A expedição é a última etapa do ciclo de estocagem, é o embarque dos produtos para o consumidor, ou a entrega do produto ao ponto onde será utilizado na fábrica, e o embarque é o último elo entre o fabricante e o consumidor”.

Essa área deve haver muitas estratégias e agilidades, juntamente para agilizar todas as operações, basicamente são 4 pontos que tornam essa função ágil e eficaz, esses pontos estratégicos são o *layout*, localização, identificação, rastreabilidade.

- *Layout*: Definir um local bem estruturado e por conta de isso aproveitar melhor os espaços dos armazéns.
- Localização: Conceito próximo ao layout, nesse ponto deve sempre especificar como vai ser a identificação da área de expedição, se vai ser em linhas, posições marcadas nos pisos, portas, etc., é a forma de manter a organização e a separação das mercadorias (Caixas ou Paletes) de acordo com seus destinos.
- Identificação: Colocar sempre etiquetas nas caixas ou paletes, nessas etiquetas deve conter as principais informações como: nome, endereço, número pedido, data, quantidade e peso.
- Rastreabilidade: Função essencial e que precisa estar bem customizada no programa WMS ou no sistema de controle e gerencia do armazém.

A expedição é o setor responsável por organizar as saídas dos produtos do armazém e sua relevância está relacionada com o embarque, que exige muito controle. O destinatário pode ser o consumidor final, distribuidor, atacadista ou até mesmo dentro da própria fábrica, neste caso entre setores. De tal modo em uma empresa, a expedição logística, é o departamento responsável por todos os aspectos de envio de mercadorias para o consumidor final.

O cliente final é a palavra chave da logística, portanto, “logística é o processo de planejamento, implantação e controle do fluxo eficiente e eficaz de mercadorias, serviços e das informações relativas desde o ponto de origem até o ponto de consumo com o propósito de atender às exigências dos clientes” BALLOU, 2006.

Diante de um mercado completamente revolucionário e competitivo, a

expedição cumpre um papel estratégico muito importante nas empresas. Uma boa gestão da expedição logística é capaz de reduzir custos, diminuir desperdícios, assegurar e trazer resultados positivos, no geral é uma atividade de armazém que verifica se a mercadoria foi devidamente embalada e também incluiu as seguintes tarefas como:

- Preparar os documentos da remessa (informação relativas aos artigos embalados e local para onde vão ser enviados);
- Verificar se aquilo que o cliente pediu está pronto para ser enviado;
- Pesagem para determinar os custos de envio da mercadoria;
- Juntar as encomendas por operador logístico (Transportadoras);
- Verificar se os produtos não apresentam avarias;

E por último carregar os caminhões, tarefa essa muitas vezes realizadas pelos transportadores.

CONCLUSÃO

Neste estudo, foi discutido sobre a importância dos processos de recebimento, armazenamento e expedição de mercadorias para com isso ter os melhores resultados econômicos e financeiros para as empresas, realizando um trabalho com eficiência e muita qualidade, bem como, identificar os pontos deficitários dos recebimentos, armazenagem e na expedição das mercadorias, verificar a importância de seguir os procedimentos adequados com eficiência e eficácia e levantar quais são os principais erros na hora de receber, armazenar e expedir as mercadorias.

Foi detectado através das pesquisas levantadas que realmente existe a importância e a aplicabilidade de um eficiente desempenho na logística interna, no qual resulta em pontos benéficos para as empresas, gerando maior lucratividade e competitividade.

Detectou-se que os principais erros na hora de receber, armazenar e

expedir as mercadorias, são as faltas de ferramentas adequadas, padronização interna, colaboradores capacitados continuamente e processos inovadores nas empresas. Se trabalhados de forma correta, elevam o sucesso empresarial, redução de custos, otimização de lucros e satisfação do cliente.

Como constatado nos estudos e pesquisas no artigo, o como proceder no recebimento, armazenamento e expedição dão impactos diretos nos produtos recebidos, armazenados e expedidos pela empresa.

Cada mercadoria mal manuseada com equipamentos que não condiz para aquele momento, gera avarias, perdas, insatisfação dos clientes e ainda retrabalho para os colaboradores.

Deve-se ser utilizados processos inteligentes e tecnológicos de forma que, na hora de receber, armazenar e expedir, analisa-se não somente de forma física, mas também contabilmente. Esse item se torna muito importante, pois através dos sistemas informatizados e a conferência física, amarra-se todas as informações para obter acuracidade na logística interna.

Conclui-se, portanto, que se as empresas utilizam ferramentas tecnológicas adequadas e seguindo todos os procedimentos discorridos neste artigo, as empresas realmente terão maiores rentabilidades, melhor qualidade de seus produtos e maior visibilidade e credibilidade no mercado.

Se as empresas aplicar o (P.O.D.C), que nada mais é que o planejar, organizar, dirigir e controlar da logística interna, chegarão sempre em resultados melhores e mais promissores, perante ao mercado, que hoje se torna cada vez mais exigente.

REFERÊNCIAS

BALLOU, R. H. **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos/Logística Empresarial**. São Paulo: Bookman, 2006. BALLOU, R. H. **Logística Empresarial**. São Paulo: Atlas, 2006.

DIAS, Marco Aurélio P. **Administração de materiais: uma abordagem logística**. 6ª ed., São Paulo: Atlas, 2012.

JONES, Gareth R.; George, Jennifer M. **Administração Contemporânea**. 4ª ed. São Paulo: MC Graw – Hill, 2008.

MILAN, Celso Flávio. **Operador de empilhadeira – transporte, movimentação e armazenagem de cargas**, 1ª edição, 3ª reimpressão. São Paulo: Érica, 2013.

MOURA, Reinaldo A. **Manual de logística – armazenagem e distribuição física**, volume 2. São Paulo: IMAM, 1997.

MOURA, R. A. **Sistemas e Técnicas de Movimentação e Armazenagem de Materiais**. 7. ed. São Paulo: IMAM, 2008.

VIANA, João José. **Administração de materiais: um enfoque prático**. São Paulo: Atlas, 2002.

Disponível em:<<http://pt.slideshare.net/MarceloAparecidoSamp/logística-sistemas-dearmazenagem-de-material>> [Sampaio 2015] Acesso em 05 de setembro de 2019.

Disponível em:
<<http://sitedalogistica.webnode.com.br/news-por-que-utilizar-um-software-wms-w>>
[Neto 2012] Acesso em 04 de maio de 2017.