

Administração Pública

## **PROCESSOS LOGÍSTICOS: UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DO SETOR DE SERRALHERIA EM MINAS GERAIS**

OTAVIO RIBEIRO - 6º Módulo de Administração Pública, UFLA, Orientado

Lilia Paula Andrade - Professora Visitante do Departamento de Administração e Economia, UFLA - Orientador(a)

Bianca Batista de Sousa - 6º Módulo de Administração Pública, UFLA, Orientado.

Juylia Natalia Cordeiro dos Reis - 6º Módulo de Administração Pública, UFLA, Orientado.

### **Resumo**

A logística pode ser entendida em sua premissa como a capacidade de planejar e organizar as informações e materiais necessários de forma eficiente para a organização. O objetivo deste estudo foi descrever o processo logístico interno de uma empresa do setor de serralheria situada em Minas Gerais. Os estudos em logística apontam para a necessidade de se avaliar o nível de serviço. Para Cabral Filho et. al (2023) o nível de serviço se relaciona com a capacidade de cumprimento, de forma eficaz, das exigências feitas pelo cliente. Esta compreensão é determinante para a definição dos processos logísticos organizacionais, que se dividem em pré-transação, transação e pós-transação. A pré-transação é a necessidade de observação das especificidades que antecedem a produção. A transação é processo de entrega do produto e a pós-transação é a capacidade de atendimento ao cliente após a entrega do produto. A metodologia enquadra-se na tipologia do estudo de caso único da referida empresa objeto deste estudo. Trata-se também de uma pesquisa qualitativa. Como procedimentos metodológicos foi utilizada a técnica da observação direta e foram realizadas duas entrevistas, sendo uma com a gerente de escritório e uma com um dos serralheiros para tornar-se possível a observância da logística a partir da ótica administrativa e operacional. Como resultados observou-se que os três processos de transação podem ser descritos da seguinte forma: na pré-transação é desenvolvido o primeiro contato com o cliente para verificar a requisição por meio da catalogação dos serviços, amostras de exemplares já fabricados, bem como formalização do pedido, mensuração do nível de serviço, cotação de matérias primas, tais como, elétrodos e ferros e determina-se o prazo de entrega do produto. A transação é caracterizada pela execução do serviço contratado pelo cliente, nessa etapa percebe-se a chegada e armazenamento dos materiais adquiridos no local e, posteriormente, a criação e/ou manutenção do produto. Além disso, quando necessário o cliente é contatado para que acompanhe a execução do produto ou o mesmo pode visitar a unidade de atendimento. Na pós-transação, identifica-se ações de reparo do produto quando necessário, como, a readequação do item a partir de suas especificidades, por exemplo, ações de manutenção de trilho para que seja possível colocar o portão. Buscou-se nesse estudo a aplicação do conhecimento teórico sobre a logística no contexto organizacional.

Palavras-Chave: Eficiência, melhoramento, nível de serviço.

Instituição de Fomento: ausente

Link do pitch: <https://youtu.be/3uvrfkvoMCY?si=qWBZ05aV1BjTLff>