



ESADE – ESCOLA SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO, DIREITO E ECONOMIA.
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO I

RODRIGO TEIXEIRA STEPHANOU

Porto Alegre, dezembro de 2010.

RODRIGO TEIXEIRA STEPHANOU

RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO I

Relatório apresentado como requisito de avaliação na disciplina de Estágio Supervisionado I na ESADE – Laureate International Universities.

Professor: Kátia Barreiro Magni

Porto Alegre
Dezembro de 2010

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	5
CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	5
HISTÓRICO.....	6
REFERENCIAL TEÓRICO	7
DESENVOLVIMENTO DO TEMA	8
CONSIDERAÇÕES FINAIS	10
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	11

INTRODUÇÃO

O estágio foi realizado na XXX Transportes de Cargas e Encomendas Ltda no período de 17 de agosto de 2010 à 22 de novembro de 2010, no setor de Logística da empresa.

A escolha da empresa se deu em função inicialmente da proximidade que o aluno tem com os sócios, entretanto foi motivada principalmente por o aluno saber da situação da empresa, na qual nenhum dos sócios tem formação teórica em administração, e com isso buscar ajudar com as ideias e teorias obtidas até o presente momento na Graduação em Administração.

O estágio me proporcionou a ótica de um pequeno empreendedor, que por mais motivação e conhecimento teórico que venha a ter, precisará sempre enfrentar algumas barreiras impostas pelo mercado, pela concorrência e por outros fatores aos quais não tem ação, como medidas do governo que venham a afetar o desempenho da empresa.

O relatório aqui apresentado apresenta a empresa com a sua razão social, endereço, histórico, número de funcionários, ramo de atividade, principais serviços, visão, missão e valores.

Após isso são apresentados referenciais teóricos utilizados pelo relator, o desenvolvimento contendo o diagnóstico, as atividades desenvolvidas e as ideias sugeridas e implementadas com base na teoria estudada, assim como o efeito que essas ideias estão gerando dentro da empresa.

Nas considerações finais descreve-se as avaliações e conclusões quanto à experiência vivida e, finalizando, são apresentados os anexos.

Caracterização da Empresa

Nome da Empresa: XXX Transporte de Cargas e Encomendas Ltda.

Localidade: Porto Alegre/RS.

CNPJ: xxx

Site: não possui.

Histórico

A empresa foi criada em abril de 2008 a partir da ideia em comum dos três sócios de entrar num mercado carente de fornecedores do serviço de transporte de cargas e encomendas numa micro região do litoral norte do Rio Grande do Sul.

Número aproximado de funcionários: Os três sócios da empresa, dois trabalham basicamente na operação enquanto o terceiro administra a empresa e comercializa seus serviços.

Ramo

Transporte rodoviário de carga, exceto produtos perigosos e mudanças, intermunicipal, interestadual e internacional.

REFERENCIAL TEÓRICO

Seguem, nos parágrafos a seguir, citações que indicam referenciais teóricos importantes para o desenvolvimento das ações junto à XXX Transportes de Cargas e Encomendas Ltda.

“O desempenho de determinado serviço de entregas urbanas é obtido com base na combinação dos atributos importantes para atingir a finalidade do serviço; em termos qualitativos e quantitativos, pode ser representado, por exemplo pela porcentagem de entregas corretas realizadas no prazo.” (Caixeta Filho, pg. 114).

“A empresa de transporte rodoviário de cargas normalmente atua de forma complementar entre as unidades que a compõem. Compõe-se de unidades que operam integradas na prestação do serviço e distintas para efeito de avaliação de desempenho.” (Schlüter, pg.37)

“Os problemas logísticos requerem soluções sistêmicas que envolvem decisões de natureza diversa dentro da empresa.”(Alvarenga, pg.30)

“A dimensão dos serviços agregados representa a rapidez com a qual um serviço é oferecido a um cliente, levando-se em consideração competência, pronto atendimento e cortesia.” (Paiva, pg.72)

“Uma correta gestão da qualidade dos serviços será a responsável por produzir um pacote de valor que gere níveis de satisfação que garantam que o cliente fique fidelizado.” (Corrêa, pg.87)

DESENVOLVIMENTO DO TEMA

Durante o estágio foram desenvolvidas diversas atividades com foco na logística da empresa. Por conta da empresa ser pequena e ter sócios sem conhecimento teórico de administração as atividades acabaram por vezes envolvendo outras áreas da empresa, sobretudo a área comercial que em diversas ações, propostas no desenvolvimento da logística, saiu beneficiada com melhorias que se transformaram em argumentos na venda dos serviços.

A primeira atividade desenvolvida foi o mapeamento dos processos logísticos da empresa. Por razões já explicadas anteriormente a empresa não tinha condições de fazer esse mapeamento e encontramos aí a primeira oportunidade de melhoria.

Todos os processos foram desenhados de forma que houvesse um padrão lógico que agilizasse a rotina interna da empresa e também o contato e prestação de serviços junto ao cliente final.

Após o mapeamento dos processos foi feita uma análise juntamente ao orientador do estágio. Nessa análise do mapa de processos percebemos que um dos processos mais importantes para a empresa, pois impactava diretamente na experiência do cliente final, não havia sido notado desde a criação da mesma.

Esse processo chamamos de “primeiro que entra, último que sai”. Consiste no carregamento e entrega das cargas e encomendas que anteriormente ao desenvolvimento dessa melhoria eram carregadas de forma aleatória, o que causava perda de tempo no momento da entrega e até mesmo, alguns poucos casos, a entrega de carga equivocadamente. Analisando esses equívocos, desenhamos o processo de forma que o primeiro lote de mercadoria a ser embarcado será o último entregue.

A partir da implementação desse processo desenhado visando a uma melhoria conseguimos medir o quanto a empresa se beneficiou. Primeiramente, depois de mais de dois meses passados da implementação não houveram mais registros de clientes insatisfeitos por receberem uma encomenda equivocadamente. Esse dado nos mostra uma melhor experiência proporcionada ao cliente e também a diminuição com custos de coleta de entregas erradas. Ainda, medimos o tempo da rota padrão que é feita por cada entregador (rotas já existentes e com medidas de tempo anteriores a implementação da melhoria) e percebemos um ganho de tempo de até 40% em alguns casos, com uma média de 20%.

Após a implementação da melhoria acima citada, que foi considerada prioritariamente, utilizamos o método da curva ABC para identificar quais os processos estavam gerando mais custos e quais os processos geram mais lucro. Com essa análise em mãos, partimos para o corte de custos em processos que trazim pouco lucro para a empresa e o foco no investimento daqueles processos que mostravam potencial para a lucratividade. Um exemplo dessa ação é a implementação de toda a região metropolitana na rota padrão da empresa, pois analisamos através da curva ABC que nas poucas vezes que excepcionalmente atendemos a essa região tivemos uma possibilidade de lucro que justificou os custos maiores, em decorrência da excepcionalidade. Em virtude dessa análise, integramos essa região na nossa rota padrão, diminuindo os custos dos processos para esse atendimento, sem deixar de auferir bons lucros com o mesmo.

Por fim, as mudanças sugeridas foram bem aceitas pelos sócios e pelos principais clientes da empresa fazendo com que os sócios busquem, a partir de agora, conhecimento para dar continuidade nesse processo de melhoria.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Concluo o estágio com um sentimento muito interessante de ter a oportunidade de ver um pequeno negócio sobre outra ótica, de uma forma sem teoria, forma essa utilizada por muitas empresas no Brasil e até por isso, acredito que engrandeceu essa oportunidade.

Durante esse período pude através do que aprendi durante o curso, confrontar alguma práticas e a partir de uma discussão com os sócios da empresa, moldar processos de acordo com a minha experiência teórica e a experiência prática dos sócios.

Enfim, qualifico da melhor maneira a experiência que adquiri. Tenho certeza de que o aprendizado que tive me ajudará muito na minha carreira e da mesma forma, o conhecimento que eu passei à empresa, ajudará na prosperidade do negócio.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- FILHO, J. V. C; MARTINS, R. S. *Gestão Logística do Transporte de Cargas*. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- SCHLÜTER, G. H; SCHLÜTER, M. R. *Gestão da Empresa de Transporte de Carga*. Porto Alegre: Horst Transport System, 2005.
- ALVARENGA, A. C; NOVAES, A. G. N. *Logística Aplicada: Suprimento e Distribuição Física*. 3. ed. São Paulo: Blucher, 2000.
- PAIVA, E. L; JÚNIOR, J. M. C; FENSTERSEIFER, D. E. *Estratégia de Produção e Operações: Conceitos, Melhores Práticas, Visão de Futuro*. 2. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.
- CORRÊA, H. L; CAON, M. *Gestão de Serviços: Lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes*. São Paulo: Atlas, 2002.