



**MATHEUS CARVALHO OLIVEIRA**

**CONTROLE DE STATUS DE ENTREGA EM LOGÍSTICA: O  
CASO DA EMPRESA VERDE CAMPO**

**LAVRAS – MG**

**2022**

**MATHEUS CARVALHO OLIVEIRA**

**CONTROLE DE STATUS DE ENTREGA EM LOGÍSTICA: O CASO DA EMPRESA  
VERDE CAMPO**

Relatório de estágio supervisionado apresentado à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Curso de Administração, para obtenção do título de Bacharel.

Prof.º Dr. André Luís Ribeiro Lima  
Orientador

Prof.º Dr. José Willer do Prado  
Coorientador

**LAVRAS - MG**

**2022**

**MATHEUS CARVALHO OLIVEIRA**

**CONTROLE DE STATUS DE ENTREGA EM LOGÍSTICA: O CASO DA EMPRESA  
VERDE CAMPO**

Relatório de estágio supervisionado apresentado à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Curso de Administração, para obtenção do título de Bacharel.

APROVADA em 02 de Setembro de 2022.

Dr. André Luís Ribeiro Lima UFLA

Dr. José Willer do Prado UFLA

---

Prof.º Dr. André Luís Ribeiro Lima

Orientador

**LAVRAS - MG**

**2022**

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente aos meus pais, que me deram amor, muito suporte, conselhos e incentivos durante a minha trajetória acadêmica. As minhas irmãs, que também deram amor e que sempre se fizeram presentes e disponíveis para me auxiliar em qualquer tema ou circunstância. Aos meus amigos, principalmente do curso de Administração e também da república UsCapiau, que com seu companheirismo e divertimento, fizeram com que a jornada fosse mais tranquila e enriquecedora.

**Obrigado!**

## RESUMO

O presente relatório possui como missão demonstrar quais atividades foram executadas e desenvolvidas durante o estágio supervisionado na Laticínios Verde Campo LTDA. O estágio supervisionado é uma ótima opção tanto para o discente que está realizando, uma vez que conseguirá pôr em prática ensinamentos que adquiriu durante a graduação, quanto para a empresa, pois esta conseguirá uma mão de obra que conta com conhecimentos atualizados e uma possível visão diferente das atividades que já vem sendo realizadas, assim, podendo contribuir para possíveis melhorias. No decorrer do relatório será apresentado primeiramente a história da empresa, assim como suas atividades e produtos e posteriormente as atividades que realizei durante o estágio, tais como: atualização da planilha de Status de Entrega, comunicação com as transportadoras, realização de atividades demandadas e busca por automatização das planilhas. Posteriormente, comentarei as possíveis melhorias que podem ser feitas, que no caso seriam a contratação de mais colaboradores para a área de ocorrências e também aquisição de *software* para preenchimento automático das planilhas. E por fim, na conclusão, quais os benefícios que o estágio trouxe para a minha formação pessoal e profissional, o que posso adiantar que foi enriquecedor e que realmente trouxe grandes impactos.

**Palavras-chave:** Estágio. Logística. Status de Entrega. Verde Campo. Planilhas.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Queijo tipo cottage feito no início da empresa	9
Figura 2 - Organograma da logística	11
Figura 3 - Iogurtes Lacfree	12
Figura 4 - Queijos, pastas e cremes Lacfree	12
Figura 5 - Linha Natural Whey	13
Figura 6 - Shakes	13
Figura 7 - Linha Probiótico	14
Figura 8 - Iogurtes Kids	14
Figura 9 - Queijos da linha Light	15
Figura 10 - Queijos da linha Tradicional	15
Figura 11 - Informações presentes na planilha Status de Entrega	20
Figura 12 - Captura de tela do exemplo de e-mail	21
Figura 13 - Indicadores	22
Quadro 1 - Atividades realizadas.....	17

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	<b>7</b>
<b>2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO</b>	<b>9</b>
2.1. Histórico da Empresa	9
2.2. Organograma da logística	10
2.3. Produtos	11
2.4. Missão, Visão e Valores	15
<b>3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</b>	<b>17</b>
<b>4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS</b>	<b>19</b>
4.1. Logística	19
4.2. Atualização do Status de Entrega	19
4.3. Comunicação com as Transportadoras	20
4.3. Realização de Atividades Demandadas	22
4.4. Busca por Automatização das Planilhas	23
<b>5 SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS</b>	<b>24</b>
5.1. Contratação de mais colaboradores para a área de ocorrências	24
5.2. Aquisição de software para preenchimento das planilhas	24
<b>6 CONCLUSÃO</b>	<b>26</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>28</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Atualmente, estamos vivenciando um mundo cada vez mais dinâmico e competitivo. O grande fluxo de informações e também de inovações tecnológicas estão alterando o nosso cotidiano de forma rápida, assim, sendo necessário estar atento às novas exigências e dinâmicas do mercado. Felizmente, ao ingressarmos nas universidades temos contatos com docentes que conseguem trazer esta nova realidade para a sala de aula, porém ver e praticar de fato é algo muito enriquecedor, por isso o papel do estágio se torna tão importante.

Tendo em vista isto, o estágio conseguirá fazer com que o discente aplique aquilo que viu com seus docentes em sala de aula e quem sabe além disso também. Contamos com diversas disciplinas durante a graduação, assim como provas para testar conhecimentos e trabalhos em grupo para desenvolver habilidades interpessoais. Porém, ao se ingressar de fato em alguma organização, nos deparamos com uma cobrança acima das já vivenciadas, uma vez que caso não seja cumprida, pode ser até que haja outra chance, mas não tantas quanto na graduação, assim, criando uma responsabilidade maior sobre a atividade exercida, buscando diminuir erros e melhorar gradativamente.

O relacionamento com pessoas de diferentes cargos, setores e até mesmo de outras empresas faz com que o estagiário tenha uma pluralidade de informações e de vivências, tendo em vista que as pessoas ao seu redor já possuem um tempo bem maior da vivência desta nova realidade. Considero importante motivar e desenvolver estes relacionamentos, pois como disse anteriormente, estamos em uma realidade cada vez mais competitiva, assim, se fazendo necessário criar uma rede de relacionamento para conseguir trocar informações e com isto aprimorar as habilidades próprias e das pessoas ao seu redor, gerando o conhecido *networking*.

Administração é um curso muito amplo, conseguindo percorrer por grande parte das áreas de uma empresa, assim, adquirimos diversos conhecimentos de vários setores. Ao ingressar em um setor específico, o da Logística, percebi que há peculiaridades que não vivenciei em sala de aula e que devem ser por conta do próprio ambiente da empresa, o que fez ter um maior interesse de entender como funciona de fato tais procedimentos.

Segundo Nash (1993, p. 5), o administrador moderno deve buscar junto a sua empresa valores que vão de encontro a uma melhoria de si próprio e também do ambiente, preservando a integralidade de suas atividades: “A integridade nos negócios hoje exige capacidades incrivelmente integrativas; o poder de manter uma infinidade de valores importantes e quase sempre conflitantes; e exige o poder de colocar na mesma dimensão a moralidade pessoal e as



preocupações gerenciais. Nenhum administrador pode se dar ao luxo, do ponto de vista econômico ou moral, de manter suas noções morais em compartimento fechado”.

Estagiar em uma empresa de médio porte que está em constante crescimento proporciona um ambiente dinâmico, já que constantemente há o surgimento de novas melhorias, como no caso da automatização da produção de iogurtes da Verde Campo, o que acelerou e muito a produção em si e conseqüentemente as vendas, assim, gerando um maior fluxo de informações para serem acompanhadas na questão do Status de Entrega, que foi a minha função durante o período.

## 2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO

### 2.1. Histórico da Empresa

A história da Laticínios Verde Campo inicia-se em uma pequena cidade do Sul de Minas Gerais, que se chama Ijaci, em 1968. Antônio Alberto de Carvalho, ou Seu Totonho para os conhecidos da época, começou a produção de queijos com o intuito de criar sua própria empresa. Na Figura 1 está presente o queijo produzido por seu Totonho nos primórdios da empresa.

Figura 1 - Queijo tipo cottage feito no início da empresa.



Fonte: Verde Campo (2022b).

Com o passar do tempo, novas técnicas foram desenvolvidas e também o crescimento da empresa foi ganhando proporções cada vez maiores. Ao chegar no ano de 1999, houve uma inovação nas atividades da Verde Campo, a qual passou a fazer consultorias. Tais consultorias eram baseadas na realização de testes em tecnologias de ponta na produção de alimentos. Em setembro de 1999, foi inaugurada a primeira fábrica, a qual está localizada no mesmo lugar desde então, no endereço: Av. Luiz Gomide, 481 - Aqueça Sol, Lavras - MG, 37202-885.

A utilização de maquinários de ponta e também de investimentos em novas tecnologias para que conseguissem fazer produtos de alta qualidade, fizeram com que a empresa crescesse em um ritmo acelerado. Ao chegarmos no ano de 2011, onde há o surgimento do que seria o grande diferencial da organização no mercado, o lançamento da linha LACFREE. O pioneirismo neste ramo trouxe grandes holofotes para a empresa, assim, ganhando robustez no mercado. Vale ressaltar que a linha LACFREE não possui lactose, açúcares e gorduras, o que será explicado mais adiante no relatório.

O ano de 2016 foi um ano diferenciado para a Verde Campo, pois conseguiu o lançamento de mais uma linha de produtos de sucesso, o Natural Whey, e também a sua aquisição pelo Sistema Coca-Cola Brasil. O ingresso da Coca-Cola no ambiente da Verde Campo trouxe grandes impactos, já que estamos falando de uma das maiores empresas de alimentos do mundo. Uns destes impactos que podem ser visualizados são o aprimoramento das atividades, tais como a produção, com a automatização da fabricação dos iogurtes. E também o aumento dos investimentos em pesquisas e desenvolvimento, o que proporcionou a criação de novos produtos, tais como a linha Kids em 2020.

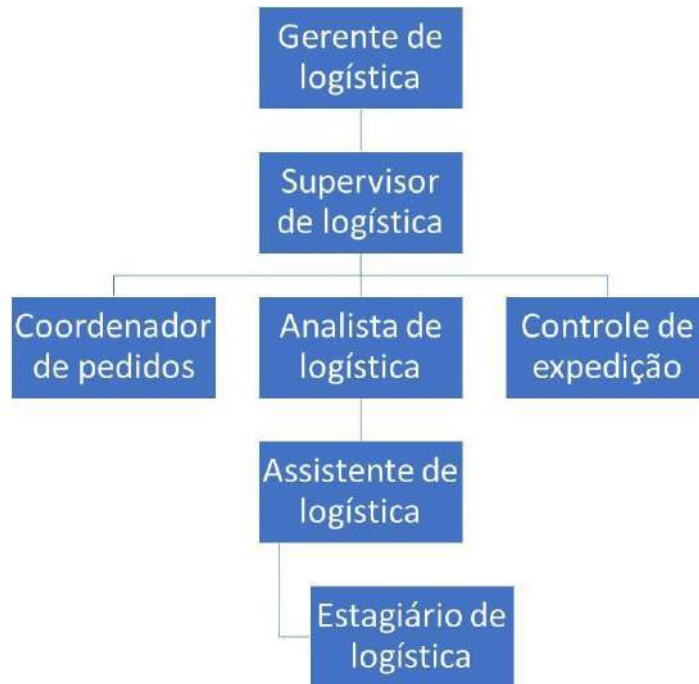
Em suma, a história de Verde Campo demonstra a sua grande capacidade de enfrentar novos desafios. A sua preocupação com a saúde de seus clientes é algo interessante de ser visto, uma vez que toda sua linha produtiva é feita baseada nesta questão, no fato de entregar alta qualidade com alta saudabilidade.

## **2.2. Organograma da logística**

Na Figura 2 está presente o organograma do departamento de logística, onde estão distribuídos de forma hierárquica os cargos, com as seguintes funções:

- Gerente de logística: Responsável pelo acompanhamento de resultados e análise estratégica dos dados e tomadas de decisão;
- Supervisor de logística: Controlador das demandas operacionais de todos os níveis do departamento;
- Controle de expedição: Controle de estoque, pedidos, conferência de produtos e permissão de embarque;
- Coordenador de pedidos: Controle dos pedidos, conferência dos mesmos e permissão;
- Analista de logística: Comunicação com transportadoras e clientes organização de dados de ocorrências de transporte de produtos;
- Controle de transporte: Supervisiona manutenção dos veículos, rotas e entregadores;
- Assistente de logística: Auxílio na logística.
- Estagiário de logística: Auxílio em menor escala na logística.

Figura 2 - Organograma da logística.



Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

### 2.3. Produtos

Os produtos da Verde Campo são divididos nos seguintes grupos: Lacfree, Natural Whey, Probiótico, Kids, Light e Tradicional. Cada produto possui qualidades específicas que atendem diferentes nichos de mercado. A seguir será feita uma breve apresentação de suas descrições além de imagens dos produtos.

Iniciando pela linha Lacfree, ela conta com o que a empresa diz de “triplo zero”, que significa zero lactose, zero adição de açúcar e zero gorduras totais. A linha é voltada para clientes que possuem intolerância à lactose e para aqueles que precisam de uma dieta com restrições, como no caso do açúcar. Os produtos possuem certificado pelo PAS (Programa de Alimento Seguro). Atualmente a linha conta com diversos tipos de produtos, tais como: iogurtes de 140g, 170g e 500g; queijos; pastas e cremes.

Na Figura 3, o iogurte Lacfree foi o que trouxe tanta visibilidade para a empresa, sendo a pioneira no ramo em âmbito nacional. A Verde Campo trouxe a primeira linha de produtos zero lactose.

Figura 3 - Iogurtes Lacfree.



Fonte: Verde Campo (2022a).

Na Figura 4, os queijos, pastas e cremes Lacfree demonstram o domínio da empresa sobre o tema, chegando ao ponto de conseguir eliminar a lactose de diferentes segmentos.

Figura 4 - Queijos, pastas e cremes Lacfree.



Fonte: Verde Campo (2022a).

A linha Natural Whey também foi inovadora, sendo os primeiros iogurtes e shakes proteicos lançados no país. Atualmente, vemos cada vez mais pessoas preocupadas com a sua saúde, assim, estes produtos proteicos são ideais para aqueles que estão querendo ganhar bons resultados com suas atividades físicas.

Na Figura 5, apresenta alguns produtos da linha Natural Whey, a qual não possui lactose e também conta com uma grande quantidade de proteínas. Sua proteína é baseada em 30% de caseína e 70% de Whey. O Whey possui uma qualidade superior na questão da sua absorção pelo organismo, assim, gerando melhores resultados nas atividades físicas, tais como hipertrofia, ganho de massa magra, queima de gordura, etc.

Figura 5 - Linha Natural Whey.



Fonte: Verde Campo (2022a).

Na Figura 6, o shake possui a qualidade Lacfree, é de fácil consumo e possui um diferencial de não haver a necessidade de refrigeração, o que facilita o armazenamento do mesmo. Esta questão do armazenamento permite com que o consumidor consiga levar o produto a qualquer lugar e de qualquer forma.

Figura 6 - Shakes.



Fonte: Verde Campo (2022a).

Na Figura 7, a linha probiótica possui microrganismos vivos que possuem diversas qualidades e benefícios para a nossa saúde. Estes benefícios podem ser categorizados como o bom funcionamento do sistema gastrointestinal, melhora da flora intestinal e conseqüentemente fortalecimento do sistema imunológico. E nesta linha há duas opções, a regular, que contém lactose e açúcar, e a triplo zero, sem lactose, açúcar e gorduras.

Figura 7 - Linha Probiótico.



Fonte: Verde Campo (2022a).

A linha Kids foi a primeira linha infantil livre de conservantes do Brasil. Focada em uma alimentação saudável e equilibrada desde cedo, a Verde Campo focou em trazer esta qualidade desde cedo na vida dos consumidores.

Na Figura 8, os produtos da linha Kids, que trazem consigo desenhos infantis, os quais possuem o intuito de atrair visualmente as crianças. E há duas opções de sabor: banana e maçã; e morango.

Figura 8 - Iogurtes Kids.



Fonte: Verde Campo (2022a).

E por fim, as duas últimas linhas Light e Tradicional completam o mix de produtos da Verde Campo. A linha Light possui como característica a redução de gorduras e calorias, além de ser feita com leite fresco de fazendas certificadas. Há a presença de três tipos de queijo light: mussarela, minas padrão e minas frescal.

Já a Tradicional conta com alta qualidade e também a oferta de variedades em relação às outras opções mencionadas acima. Além de queijos e creme de leite, há a presença de uma variedade da cottage com sal do Himalaia e também o queijo prato (cobocó), fazendo com

que haja uma maior diversidade de sabores, assim, podendo atingir uma quantidade maior de consumidores. Vale ressaltar que há a alternativa de comprar tais queijos na versão fatiada.

Na Figura 9, os produtos de linha Light, como comentado anteriormente, há a presença dos queijos mussarela, minas padrão e minas frescal.

Figura 9 - Queijos da linha Light.



Fonte: Verde Campo (2022a).

Na Figura 10, temos o queijo minas padrão tradicional, cottage tradicional em sua versão básica e a com sal do Himalaia e por fim o queijo prato (cobocó)

Figura 10 - Queijos da linha Tradicional.



Fonte: Verde Campo (2022a).

## 2.4. Missão, Visão e Valores

A missão, visão e valores da Verde Campo são alinhados de acordo com a Leão Alimentos e Bebidas LTDA, do grupo Coca-Cola. Inicialmente, a missão presente no site do grupo Leão, que faz parte do grupo Coca-Cola e que tem a Verde Campo em seu portfólio, é “suprir bebidas com o melhor custo e confiabilidade de serviços.” (VERDE CAMPO, 2022c). Já a visão é “ser o centro de excelência na cadeia de suprimentos, atuando de forma sustentável.” (VERDE CAMPO, 2022c). Com estas duas visões, é possível ver e reforçar a



ideia da busca por qualidade da Verde Campo, assim, demonstrando que o alinhamento está sendo feito de forma concisa.

Valores:

- Paixão: “Ter sempre brilho nos olhos, demonstrando orgulho, entusiasmo e otimismo, buscando o melhor para as pessoas, equipes, comunidade, empresa e você mesmo.”
- Integridade, honestidade e respeito: “Agir sempre por meio de uma conduta respeitosa, ética e transparente com pessoas, parceiros, comunidade, autoridades e negócio.”
- Confiança: “Agir de forma consistente, valorizando as relações interpessoais com equidade, onde as pessoas acreditam umas nas outras e na organização.”
- Sustentabilidade: “Estar comprometido com os melhores padrões de segurança das pessoas, qualidade de alimentos e eficiência no uso responsável de recursos ambientais, visando sempre o bem-estar dos nossos funcionários, fornecedores, consumidores e das comunidades onde operamos.”
- “Foco em resultado.”;
- “Adaptabilidade às mudanças.”;
- “Trabalho em equipe.”. (VERDE CAMPO, 2022c).

Além disso, a Verde Campo também possui algumas crenças, as quais reforçam sua preocupação com a qualidade de seus produtos. A primeira crença é “com um pouquinho de criatividade tudo é possível, até mesmo produtos com ingredientes com nada além da própria natureza.” (VERDE CAMPO, 2022d), que vai de acordo com o bordão “fazemos produtos especiais” , nela é dito sobre a questão de não haver conservantes, aromatizantes e corantes artificiais, além de comentar também sobre a redução de calorias, sódio, açúcares e gorduras.

Já a segunda crença é “fazer das melhores práticas o nosso dia a dia.” (VERDE CAMPO, 2022d), que vai de encontro ao “como fazemos importa”, remete ao alto padrão de qualidade de seus produtores de leite, os quais possuem quatro certificações de boas práticas dentro de um “Plano de Qualidade consistente e atualizado”. Vale ressaltar que as fazendas são certificadas e que o pagamento é feito de acordo com a qualidade do leite, ou seja, acaba promovendo uma busca maior pela qualidade por conta de uma maior remuneração.

E por fim, a terceira crença é “compartilhar também faz bem para a saúde” (VERDE CAMPO, 2022d) por conta da empresa se preocupar com “com quem fazemos importa”. O foco desta crença é no ambiente da empresa e também na assistência tecnológica dada aos seus fornecedores. A preocupação com as técnicas atualizadas dos produtores, assim como o investimento em jovens atletas são exemplos desta crença.

### 3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O estágio na empresa Laticínios Verde Campo LTDA foi realizado entre os dias vinte e um de março de 2022 à três de agosto de 2022, correspondendo a uma carga horária de 30 horas semanais e 558 horas totais. O Quadro 1, apresenta quais foram as atividades realizadas por mim durante o estágio. As atividades foram organizadas em ordem cronológica, e ocorriam diariamente.

Quadro 1 - Atividades realizadas.

<b>ATIVIDADES REALIZADAS</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>HORAS TOTAIS</b>
Atualização do Status de Entrega	Atualização das planilhas internas de Status de Entrega com as informações adquiridas pelas transportadoras.	363
Comunicação com as transportadoras	Com o intuito de saber quais as datas das entregas dos produtos, fazia contato direto com as transportadoras através de e-mails, mensagens via WhatsApp e ligações.	85
Realização de atividades demandadas	Além de atualizar o Status de Entrega, realizava atividades que iam de encontro com a mudança das próprias planilhas.	55
Busca por automatização das planilhas	Pesquisar no mercado possibilidades de fazer a automatização das planilhas, para que ocorram de forma mais rápida.	55
<b>TOTAL DE HORAS</b>		<b>558</b>

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

A minha contratação para o estágio foi feita primeiramente para a atualização do Status de Entrega, porém no decorrer do tempo, fui conquistando mais confiança de meus superiores e conseqüentemente adquirindo novas tarefas. Por fazer parte de uma equipe que permitia uma troca de informações e também de considerações de forma fácil, ao me ingressar, cada vez mais, na rotina e conseqüentemente nas discussões em relação ao Status de Entrega.

Vale ressaltar que estas novas tarefas possibilitaram o contato com pessoas de outras áreas, como no caso da Expedição, que cuidava da saída dos produtos para as transportadoras. Esta área faz parte da Logística em si, porém os funcionários responsáveis não ficavam no

escritório, e sim na fábrica. A partir da conversa com eles, foi possível entender melhor de qual forma é feita a separação e também o despacho dos produtos.

A seguir demonstrarei quais são estas novas tarefas e de que forma foram realizadas diariamente.

## **4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS**

### **4.1. Logística**

De acordo com Ballou (1993), a logística comercial está associada a todas as atividades de transporte e armazenagem, facilitando o fluxo de produtos e informações desde o ponto de compra da matéria-prima até a distribuição dos produtos finais, proporcionando um nível de serviço adequado aos clientes a um custo razoável.

Levando em consideração esta citação, é possível visualizar as funções que a logística possui dentro de uma organização. Todo o processo de captação de clientes, negociações, transporte e vendas estão interligados e precisam andar de forma concisa para que tenhamos uma boa performance, pois caso alguns destes processos não seja feito de forma adequada, pode ser que prejudique os demais, como por exemplo, aumentar o número de vendas sendo que o transporte não está dando conta da atual demanda, isto trará grande desgaste no relacionamento com o cliente e também internamente.

Algo que impactou muito na minha compreensão sobre a Logística, foi uma fala de minha supervisora, a qual disse “Se não conseguirmos entregar o produto ao cliente, não faz sentido termos um setor de Logística.”. Esta frase, para mim, fez muito sentido, pois certamente se não chegar o produto, não há venda, e se não há venda, não faz sentido a continuidade do setor ou até mesmo da empresa.

A busca por melhoria contínua dos indicadores, os quais serão explicados posteriormente neste relatório, da Verde Campo é algo de suma importância para o setor como um todo. Segundo Tavares (2000) a medição e controle de desempenho visa mostrar se as ações planejadas foram realizadas, o que evidencia a relação entre a estratégia organizacional e os indicadores de desempenho, que por sua vez podem ser medidos por indicadores de desempenho.

### **4.2. Atualização do Status de Entrega**

O Status de Entrega é uma informação muito importante para a Logística, uma vez que ela demonstrará qual a situação da Nota Fiscal (NF) que consta as mercadorias. As Notas Fiscais (NFs) são documentos onde possuem diversas informações referente àquela venda realizada. É possível identificar nela: para quem foi vendido; razão social; endereço; impostos presentes; descrição, quantidade e peso dos produtos; e também se foi uma NFs de saída, ou

seja, de sair da empresa, o que categoriza como venda ou se foi uma NFs de entrada, que significa a entrada do produto para a empresa, assim, categorizando como uma devolução.

Por se tratar de mercadorias com *shelf life* (data de validade) curto, há a necessidade de que as transportadoras façam suas entregas de forma rápida e eficiente. Além de também contar com veículos com câmara fria para que não haja alterações de temperatura e assim não ocorra variações de qualidade dos produtos.

O início da atividade vem com a aquisição de informações através do sistema Qlik Sense, uma ferramenta que permite a visualização das características das NFs, tais como número da NF, nome da loja em que será entregue, peso, valor e localização de forma rápida. No caso da Verde Campo, há uma planilha onde tais informações são atualizadas diariamente por outro funcionário. Nela é possível ver diversas informações, tais como: código do cliente; nome fantasia; data de emissão; número da NFs; valor total da NFs; cidade para onde está indo a NFs; o peso da remessa; estado para qual está indo; rota; tipo de transporte; quem está fazendo o transporte; e até mesmo quem fez a venda.

A partir da atualização do Qlik Sense, filtro as NFs de acordo com cada transportadora, assim, ao ter novas NFs disponíveis, de acordo com as datas de emissões, copio elas e insiro nas planilhas de Status de Entrega. Faço a separação das abas com relação às datas de emissão. Ao inserir as novas NFs, retiro as NFs que já foram finalizadas, isto significa que ou foram entregues ou que suas ocorrências já foram sanadas. Assim, construo uma nova planilha com as NFs que não possuem dados de Status de Entrega e envio as transportadoras para que possam preencher o Status atualizado.

A Figura 11 demonstra as informações que estão presentes na planilha de Status de Entrega, é possível visualizar que há bastantes informações para que na hora que vá fazer a busca pela NFs, saber do que se trata em relação a localização para onde vai, valor, peso e principalmente a performance.

Figura 11 - Informações presentes na planilha Status de Entrega.

Cliente	Código	Nome Fantasia	Dt Emissão	Nr Nota	Total	Cidade Cliente	Peso Bruto	UF	Rota	Status de entrega	Prazo de entrega	Performance
---------	--------	---------------	------------	---------	-------	----------------	------------	----	------	-------------------	------------------	-------------

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

### 4.3. Comunicação com as Transportadoras

Atualmente contamos com 13 transportadoras, com total de 24 rotas diferentes, que

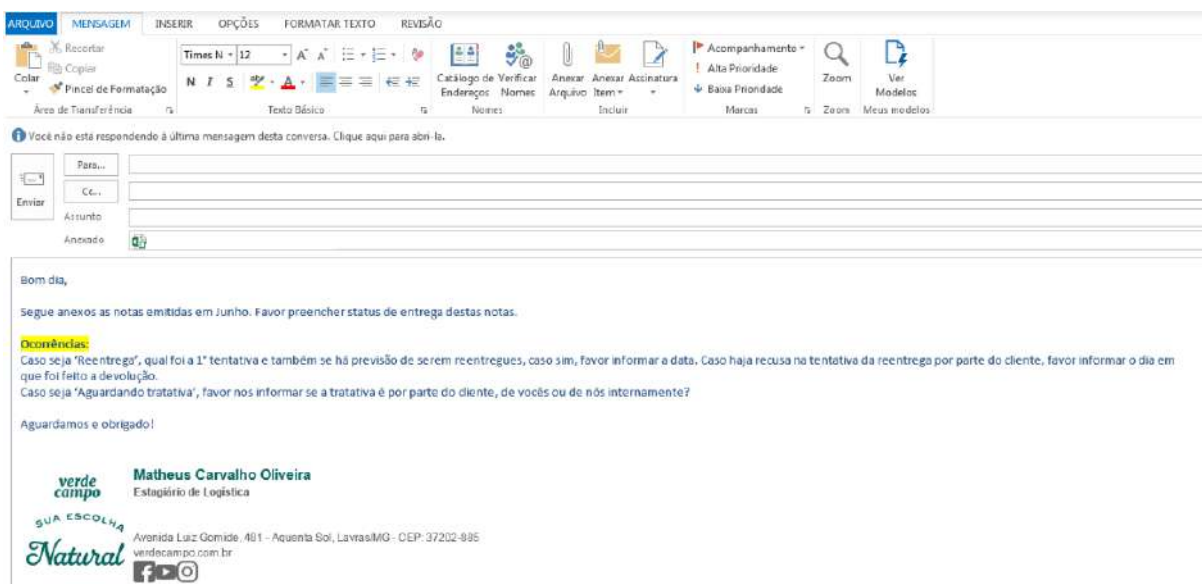
realizam entregas à grande parte do território nacional, tendo como mercados principais os estados de São Paulo, Minas Gerais e Rio de Janeiro.

No servidor interno, há a pasta em que estão presentes nas planilhas de Status de Entrega, cada pasta representa uma rota diferente, totalizando as 24 rotas como dito anteriormente e também há a presença dos nomes das transportadoras.

A comunicação é feita através de e-mails, mensagens via WhatsApp e também ligações. Como dito anteriormente, realizei a construção de uma nova planilha para ser preenchida, assim, ao construí-la, enviei a mesma para que as transportadoras retornem com o Status atualizado.

A Figura 12 é um exemplo de e-mail em que envio a planilha para a transportadora.

Figura 12 - Captura de tela do exemplo de e-mail.



Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Vale ressaltar que em parte das vezes a resposta não é feita de forma rápida, o que faz com que tenha que enviar a planilha mais de uma vez e ficar cobrando retornos. Quando o e-mail ou mensagem não são suficientes, faço ligações para conseguir agilizar o processo, já que a pessoa ao estar na ligação, possivelmente realizará na hora.

Participei de reuniões com algumas transportadoras para conseguir elaborar um padrão de resposta e também aperfeiçoar a comunicação. Estas reuniões foram feitas com a presença dos responsáveis pelas planilhas, que no caso era eu e mais o funcionário da transportadora, além dos supervisores de ambos. As discussões eram feitas para conseguir criar um padrão de preenchimento e também reduzir o tempo de espera pelas atualizações, assim, garantindo

respostas mais rápidas para que os supervisores conseguissem interpretar as informações das tabelas de forma contínua e assertiva.

### 4.3. Realização de Atividades Demandadas

Além da atualização das planilhas de Status de Entrega, também fiz a realização de atividades demandadas, as quais poderiam ter uma ligação direta com as planilhas.

Alterações no prazo de entrega, modificações estruturais e também mudanças na performance são exemplos de tais atividades.

Na questão do prazo de entrega, caso viesse ter algum feriado ou motivo interno/externo, era adicionado dias a mais no prazo, fazendo com que determinada entrega passasse de “ATRASADO” para “DENTRO DO PRAZO”, o que impacta diretamente na performance e nos indicadores. Já as modificações estruturais eram possíveis melhorias dentro da planilha, como criação de macros e outras ferramentas que promovessem uma possível melhoria para preenchimento e também entendimento das informações. E por fim, a performance, a qual ditava a porcentagem das NFs que foram entregues dentro do prazo.

A Verde Campo possui uma meta de 90% em relação às entregas e esta porcentagem era visada para os indicadores “ON TIME”, que significa ser entregue dentro do prazo. “INFULL”, que representa as que foram entregues sem nenhum tipo de ocorrência. E por fim, “OTIF”, que é a junção das duas anteriores, o que caracteriza uma entrega no prazo de entrega e sem ocorrência. A Figura 13 possui os indicadores presentes no mês de maio:

Figura 13 - Indicadores.

ON TIME	INFULL
89,63%	90,72%
OTIF	
81,32%	

Fonte: Elaborada pelo autor (2022).

É possível visualizar que o “ON TIME” e o “INFULL” conseguiram ficar bem próximos da meta de 90%, porém o “OTIF” ficou abaixo. As gerências da empresa buscam constantemente melhorar estes indicadores, desde cobrar as transportadoras melhorias em suas entregas ou até mesmo na troca de transportadora, buscando alguma que consiga entregar uma performance melhor.

Cheguei a vivenciar a troca de transportadoras, teve uma em específico que ficou com uma parte da rota de São Paulo, porém logo no primeiro mês, já foi reparado que as entregas

não estavam sendo realizadas dentro do prazo e por conta do seu custo superior às demais, foi encerrado a parceria logo no segundo mês.

#### **4.4. Busca por Automação das Planilhas**

A busca por automação das planilhas foi algo que indiquei para que possamos fazer com que estas atividades que comentei anteriormente fossem realizadas de forma automática por algum *software* utilizando ferramentas da programação, como o Python por exemplo. Com a realização desta automação, poderíamos destinar os esforços que eram utilizados para o preenchimento em outras atividades, como por exemplo a cobrança das transportadoras para que melhorem seus desempenhos ou até mesmo auxiliar nas ocorrências, para que fossem sanadas o mais rápido possível.

Entramos em contato com empresas Jrs da Universidade Federal de Lavras com o intuito de conseguir soluções eficientes e também com baixo custo aquisitivo. Foram contatadas a Robótica Jr, empresa do curso de Engenharia de Controle e Automação e também a Comp Jr, empresa do curso de Ciência da Computação.

Esta melhoria ainda está em seu processo de desenvolvimento, porém há boas perspectivas se levarmos em consideração outros exemplos presentes no mercado. A empresa está em constante crescimento, principalmente na questão da venda dos produtos, os quais estão com a sua demanda cada vez maior por parte do mercado consumidor. Este aumento de demanda faz com que a empresa tenha que produzir e entregar mais, o que consequentemente aumenta o fluxo de informações nas planilhas de Status de Entrega, assim, esta melhoria conseguirá atualizar as informações de forma mais rápida, garantindo um possível aperfeiçoamento na gestão de tempo e informações.



## 5 SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS

### 5.1. Contratação de mais colaboradores para a área de ocorrências

A parte de ocorrências é algo crucial para a determinação do desempenho do Status de Entrega, pois há a necessidade de que os acontecimentos sejam sanados para que assim possamos finalizar a NFs que está em aberto. Como a Verde Campo está em uma crescente acelerada, há o aumento de novas vendas, ou seja, novos pedidos e conseqüentemente há o aumento das ocorrências.

Havia duas colaboradoras responsáveis por esta questão, porém as duas sozinhas não estavam sendo suficientes para a grande quantidade de ocorrências, assim, fazendo com que houvesse atrasos nas soluções. Antigamente havia um estagiário para auxiliar no processo, porém por corte de gastos, atualmente não existe mais e segundo relatos destas duas colaboradoras, o estagiário ajuda bastante no manejo das ocorrências.

Tendo em vista a situação mencionada, a sugestão da contratação seria para que os novos contratados ajudassem a melhorar este empenho e resolver os problemas. Vale ressaltar que esta atividade necessita de uma comunicação direta com as transportadoras para a resolução, o que significa a necessidade da contratação de pessoas. Mas tendo em vista o avanço da tecnologia atualmente, pode ser que haja algum *software* que também auxilie no processo ou até mesmo novas formas de realizar a atividade, sendo assim, um mapeamento do processo pode ser algo muito interessante para a empresa saber o que fazer para ter melhor desempenho.

### 5.2. Aquisição de *software* para preenchimento das planilhas

Atualmente, com a grande crescente da tecnologia presentes em nossos dias, conseguimos perceber o quão importante e impactantes estas ferramentas possuem em nosso cotidiano e no caso das planilhas de Status de Entrega não é diferente.

Como dito anteriormente, foi iniciada a ideia para tal aquisição, uma vez que a utilização de um *software* poderia fazer com que o tempo e energia gasto para as atualizações fossem utilizados para outros segmentos dentro da organização. Devemos considerar também que por se tratar de um computador que realizará a tarefa, haverá uma diminuição na quantidade de erros cometidos e também uma aceleração na emissão das informações, o que poderá trazer vantagens consideráveis para a empresa.

Felizmente contamos cada vez mais com empresas especializadas nestes produtos, assim, a sua aquisição não será uma tarefa difícil.

## 6 CONCLUSÃO

É impressionante como a realização de atividades na prática influenciou o meu desenvolvimento profissional e pessoal no decorrer do estágio. Durante a graduação contei com diversos professores e também com diversas matérias, incluindo de logística, porém ao atuar de fato da área, percebi que a teoria se faz presente, porém há adaptações que ocorrem de acordo com a realidade de cada empresa.

O Status de Entrega, que à primeira vista me pareceu algo simples, monótono e sem tanta importância, foi me fazendo entender o quão importante é o monitoramento das entregas, principalmente de produtos com baixo *shelf life*, como no caso dos produtos da Verde Campo. Verificar constantemente a performance das transportadoras faz com que possamos tomar decisões preventivas, ou seja, caso alguma transportadora não esteja conseguindo desempenhar bem, ver formas de melhoria ou até mesmo troca da empresa, assim, possibilitando a melhoria da mesma.

Ter atuado na Verde Campo em tempos pós aquisição por parte da Coca-Cola, foi algo interessante de ser vivenciado, uma vez que um grande nome do ramo alimentício e que conta com um grande sistema de logística próprio, está por de trás das atividades da empresa. Esta questão fazia com que houvesse uma cobrança e também um interesse maior de realizar as atividades, já que o crescimento da empresa ocorre de forma acelerada por conta dos incentivos gerados através desta parceria.

Vale ressaltar que o ambiente organizacional dentro da empresa era algo muito sério e ao mesmo tempo confortável. Conversar e interagir com pessoas de cargos mais altos fez com que eu conseguisse desenvolver um maior senso crítico em relação ao tema. Também me possibilitou um aumento nas habilidades de tomada de decisões e noção de responsabilidades, a qual proporcionou um entendimento melhor de que forma me preparar para atender as demandas exigidas. Já o fato de conversar diariamente com pessoas de outras empresas, no caso dos funcionários das transportadoras, fez com que eu me deparasse com diferentes tipos de pessoas e de qual forma lidar com elas, para que pudessem me auxiliar com as respostas.

Concluindo, o estágio na Verde Campo engrandeceu muito o meu pessoal e profissional. Posso dizer que, atualmente, me considero um profissional mais apto a realizar desafios e a lidar com novas situações e pessoas. Como dito anteriormente, a realização de tarefas na prática me proporcionou uma absorção maior de conhecimentos, assim, o estágio cumpriu e muito bem a sua função na minha formação.

Para finalizar, gostaria de agradecer novamente a oportunidade à Verde Campo e

desejo muito sucesso a todos que trabalham lá, que continuem neste crescimento e desenvolvimento sem perder a liberdade e companheirismo existente.

## REFERÊNCIAS

BALLOU, R. H. **Logística Empresarial: transportes, administração de materiais e distribuição física**. Ed. Atlas, São Paulo, 1993.

NASH, Laura. **Éticas nas Empresas: boas intenções à parte**. São Paulo: Makron Books, 1993.

TAVARES, L. **Administração moderna da manutenção**. Rio de Janeiro: Novo Pólo Publicações, 2000.

VERDE CAMPO. **Nossas Linhas**. 2022a. Disponível em: <<http://www.verdecampo.com.br/nossas-linhas>>. Acesso em: 20 de junho de 2022.

VERDE CAMPO. **Nossa História**. 2022b. Disponível em: <<http://www.verdecampo.com.br/nossa-historia/>>. Acesso em: 20 de junho de 2022.

VERDE CAMPO. **Ética e Nossos Valores**. 2022c. Disponível em: <<http://www.verdecampo.com.br/etica>>. Acesso em: 20 de junho de 2022.

VERDE CAMPO. **Verde Campo**. 2022d. Disponível em: <<http://www.verdecampo.com.br/verde-campo/>>. Acesso em: 20 de junho de 2022.