

CIEE - Centro de Integração Empresa-escola

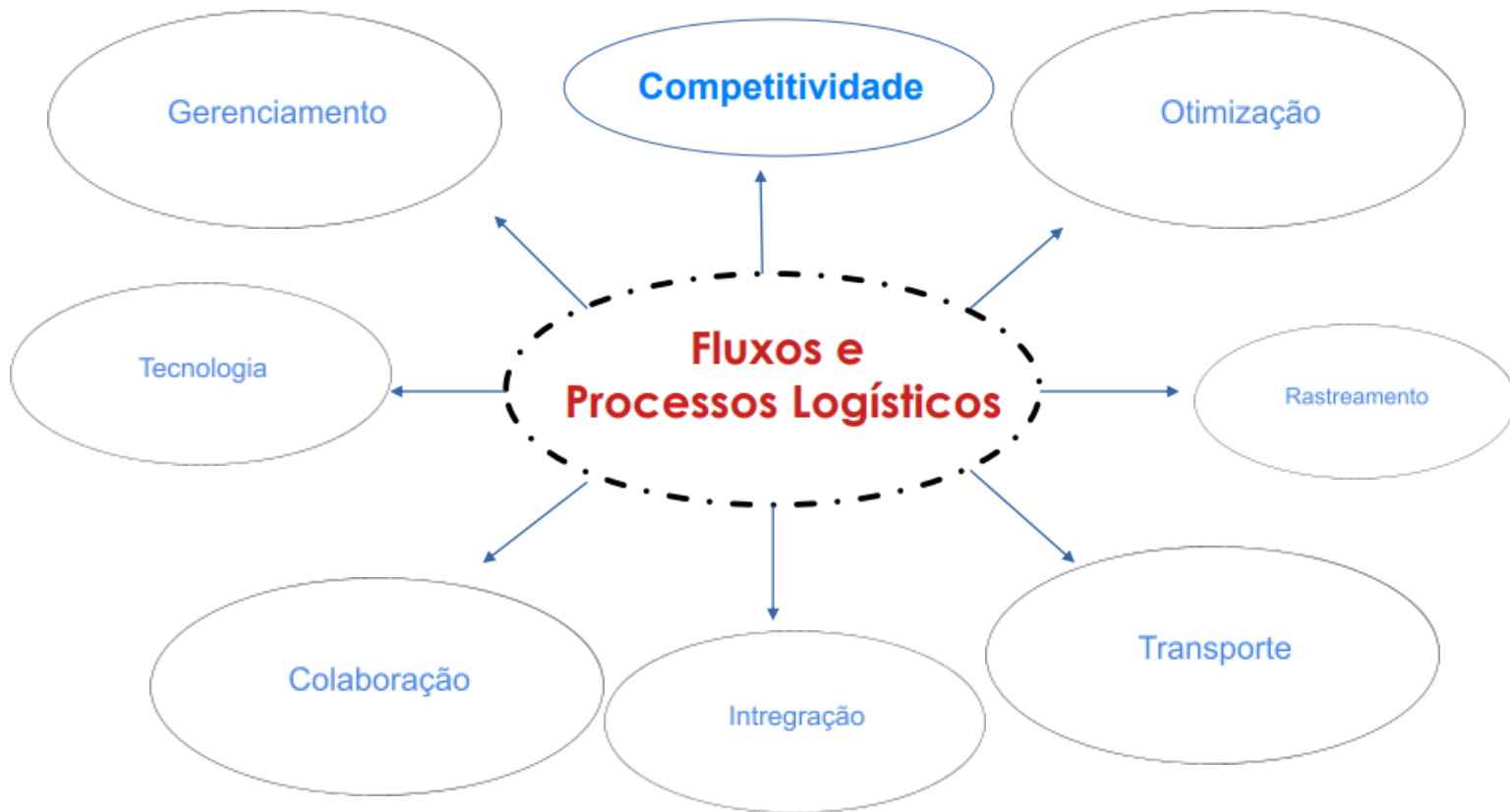
Autor: Marcos Paulo Silva Antunes

Oficina: Fluxos e Processos Logísticos

Turma: JAC 31010

Aquecimento

Complete o Mapa Mental colocando palavras que, para você, estão ligadas ao tema central.



Mãos à Obra!

A partir da análise da situação, crie um sistema de localização de itens ou produtos acabados na empresa.

Apresente aos diretores de Logística da empresa LOG1. Argumente sobre os benefícios do novo sistema, com a finalidade dos Diretores desejarem a implementação da sua proposta.

Sistema:

Monte um local de armazenagem com estantes nomeadas de A a Z e, em seguida, cada andar da estante deverá ser numerada de 0 até o número máximo de andar. Cada andar desta estante será dividido ao meio e ambas as partes serão nomeadas com 0, para lado esquerdo, e 1, para o lado direito, usando como

orientação a entrada do armazém. Após estas etapas, dê um ID para cada produto e este ID deverá ser único para haver diferenciação dos itens.

Após esse processo, cada área das estantes terão um código de identificação.
Exemplo: A10, A01, B11

Agora basta adicionar o ID do produto antes do código gerado pelo armazém. Por exemplo: 12A11 e 1Z20

Com isso, basta criar uma planilha com os dados dos produtos, incluindo nome, tipo, fabricante e, o mais importante, seu número de identificação(ID). Com esta planilha, os funcionários serão capazes de localizar mais facilmente os itens dentro do armazém.

Para facilitar mais ainda o processo, ao final de cada setor de estante haverá um “toten” com um tablet para registrar no sistema a saída ou entrada de um item. O colaborador deve informar qual a letra da estante, o andar e em qual dos dois lados o produto está localizado. Após isso ele deve preencher outras informações do produto e o formulário irá gerar o código de identificação automaticamente e irá armazenar no banco de dados (planilha).

Faz Sentido

Pensando na empresa LOG1 da etapa “Mãos à obra”, imagine que a empresa seja uma grande empresa varejista. Especifique o que você consideraria um nível de serviço de excelência baseado nas variáveis abaixo:

- tempo de espera

R.: Tempo máximo de até 48h se for online, caso seja presencial, não deve ser mais que uma hora.

- tempo de atendimento;

R.: Em torno de 2h.

- tempo de processamento do pedido;

R.: Menos de uma hora.

- qualidade no atendimento;

R.: Excelente.

- qualidade da embalagem;

R.: Excelente.

- como foi o pós-venda;

R.: Excelente, com uma equipe para pronto atendimento.

- como é o atendimento via canais virtuais;

R.: Para canais virtuais, o ideal seria esta empresa ter um chatbot que irá ler sua mensagem e sugerir possíveis soluções em seu banco de dados, caso contrário ele irá encaminhar para um atendente da empresa.

- qual a satisfação com as compras online;

R.: Qualidade boa até excelente.

O que Achou?

Crie uma lista de conceitos (mínimo 3) apresentados nessa oficina que mais lhe trouxe conhecimento.

R.: O que mais me trouxe conhecimento nesta oficina foi a dinâmica do Mãos à Obra, pois eu analisei o caso e elaborei um processo logístico analisando possíveis casos para ter o mínimo de erros e, com isso, fazendo com que eu pense em alguns processos logísticos. Outro ponto importante nesta oficina, foi a etapa do Faz Sentido onde pude analisar o que um cliente espera de uma grande empresa. E, por último mas não menos importante, a dinâmica da etapa Aquecimento, pois ali tive que pensar em coisas que estão relacionadas ao processo logístico.

Na Prática

Retorne a sua atenção para o mapa mental construído na fase de aquecimento e analise as informações inseridas nessa etapa.

Acrescente novas palavras que resumem seu aprendizado até aqui.

A proposta é o aprimoramento do mapa mental anterior, listando novas palavras relacionadas à oficina e seus novos aprendizados.

R.: Acrescentaria novas palavras distribuição, armazenagem, eficiência e praticidade.