

10º Siepex Salão Integrado de Ensino,
Pesquisa e Extensão da Uergs

20
anos



<http://pev-proex.uergs.edu.br/index.php/xsiepex/index>

ISSN do Livro de Resumos: 2448-0010

MAPEAMENTO DOS PROCESSOS LOGÍSTICOS: ESTUDO DE CASO DE UM PROVEDOR DE INTERNET NO MUNICÍPIO DE CACHOEIRA DO SUL - RS

Felipe Rigon SCHUTZ¹ Chaiane Leal AGNE²

¹ Graduado em Administração (Bacharelado), UERGS. ² Doutora em Desenvolvimento Rural. Unidade Cachoeira do Sul. UERGS Professora Orientadora

lipeschultz@hotmail.com, chaiane-agne@uergs.edu.br

Resumo

Este trabalho teve como objetivo mapear, descrever e analisar os processos logísticos de uma empresa provedora de Internet no município de Cachoeira do Sul, no estado do Rio Grande do Sul, Brasil. A coleta das informações foi realizada através de entrevista, caracterizada como um estudo de caso, de cunho qualitativo-descritivo. De forma geral, percebe-se que os processos logísticos estão bem estruturados, onde a empresa não mede custos e esforços para garantir a qualidade do produto entregue e prestando suporte rápido e resolutivo aos seus usuários. A qualificação da equipe foi observada como ferramenta de motivação para agregar conhecimentos ao grupo. Com a plataforma *Lerning*, onde a empresa disponibiliza cursos direcionados à demanda da empresa, são também distribuídos materiais desenvolvidos pelo próprio setor. O sistema de informação, é adotado pela empresa com a finalidade de automatizar processos da rotina empresarial, sendo um dos diferenciais para entregar um produto com excelência.

Palavras-chave: Logística. Processos Logísticos. Provedor de Internet. Sistemas de Informação.

INTRODUÇÃO

No atual cenário empresarial, uma das principais condicionantes da competitividade das empresas refere-se ao gerenciamento do fluxo logístico, que consiste em etapas que vão desde o recebimento de pedidos até a fase final, que é caracterizada pela pós-venda ou pós-consumo. A Logística faz parte do gerenciamento da cadeia de abastecimento que planeja, implementa e controla o fluxo e armazenamento eficiente econômico de matérias primas, materiais semi-acabados e produtos acabados, bem como as informações a eles relativas, desde o ponto de origem até o ponto de consumo, com o propósito de atender as exigências dos clientes, segundo o Council of Supply Chain Management Professionals (CARVALHO, 2002).

O setor de compras também enfrenta as mesmas barreiras, o processo para a aquisição de suprimentos deve ser feito de forma ágil e eficaz, para que não ocorra aquisição em excesso de materiais e para que também não ocorra a falta de insumos no estoque. O processo para a compra de materiais é fundamental para que sejam atendidas as necessidades da empresa em tempo hábil, para que isso não gere transtornos e prejuízos para a organização. É no setor de compras que se tem um dos papéis mais importantes dentro das organizações, pois a matéria prima e suprimentos pode representar mais da metade dos gastos da empresa. O objetivo principal da organização é acompanhar e melhorar as formas de requisitar os materiais, para que esse processo possa ser otimizado diante da realidade enfrentada na empresa.

Considerando a realidade de Cachoeira do Sul, o município é composto por pequenas, médias e grandes empresas de diversos ramos que contribuem significativamente para a economia do município. O PIB municipal é de 2.298.799.980 e a divisão por setores (comércio, indústrias e



<http://pev-proex.uergs.edu.br/index.php/xsiepex/index>

ISSN do Livro de Resumos: 2448-0010

serviços). Um dos ramos se serviços é a Internet, cujo consumo cresceu significativamente nos últimos anos. No entanto, em termos de reclamações quanto aos serviços aos clientes, este também é um dos setores que mais recebe queixas, especialmente devido à qualidade da rede ofertada. Observa-se a necessidade de investigar sobre os processos logísticos, especialmente com a finalidade de obter um mapeamento de todas as etapas. Tal diagnóstico será útil para a empresa detectar falhas e planejar ações de correções, ao mesmo tempo em que possa elaborar estratégias e projetar investimentos futuros.

Partindo do exposto, este artigo teve como principal finalidade descrever e analisar os processos logísticos de uma empresa provedora de Internet no município de Cachoeira do Sul, incluindo desde a etapa de recebimento de pedidos até o pós-consumo.

MATERIAIS E MÉTODOS

A pesquisa foi caracterizada como um estudo de caso, de cunho qualitativo-descritivo, pois buscou informações da empresa, no que diz respeito ao histórico, atuação, colaboradores, produtos e serviços oferecidos, setores, divisões, processos logísticos e sistemas de informação utilizados. A coleta de dados foi realizada no mês de Agosto de 2020. Primeiramente, foi realizado um estudo exploratório na empresa para identificar as pessoas (colaboradores) que poderiam ser contatados com a finalidade de obter as informações pretendidas. Além do provedor de Internet, a empresa trabalha no ramo de segurança (alarmes e câmeras). A amostra foi caracterizada como dirigida, pois foram entrevistados os colaboradores responsáveis pelo fornecimento de informações da empresa. Os colaboradores, bem como o número de entrevistados não foi definido a priori, pois tal tomada de decisão foi realizada durante o estudo exploratório, etapa anterior ao início da pesquisa, com o objetivo de identificar os informantes-chaves.

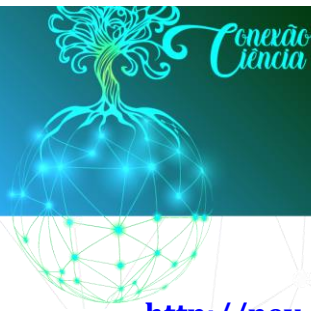
Foi utilizado um formulário semi-estruturado (apêndice), contendo questões abertas e fechadas (com alternativas). As questões fechadas abordaram sobre o tempo de atuação da empresa no município, número de colaboradores, etc. As questões abertas tiveram a finalidade de captar a interpretação dos entrevistados sobre os processos logísticos, bem como as limitações, potencialidades e desafios na empresa no que diz respeito ao provedor de Internet. A identidade dos informantes foi preservada para manter a ética da pesquisa. Os colaboradores foram consultados previamente sobre a pesquisa, já que a mesma tem função acadêmica e poderia auxiliar em estratégias de logística para a empresa no que tange ao serviço de Internet.

Como técnicas de coleta de dados complementares, foram utilizadas anotações correspondentes às observações realizadas durante a entrevista e na visitação nos locais onde os processos logísticos funcionam (tais como depósitos, armazenagem, chegada de pedidos, sistemas de informação, entre outros).

Os dados foram analisados de forma qualitativo-descritiva. Os depoimentos dos entrevistados foram transcritos e posteriormente transformados em textos descritivos. O objetivo foi relatar as informações obtidas considerando o foco da descrição sobre os processos e fluxos logísticos. Foram elaborados fluxogramas para sintetizar e representar as etapas e operações da logística. Como complementos adicionais para a representação dos dados poderiam ser elaborados gráficos e tabelas de cunho qualitativo e quantitativo.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

A empresa começou no ano de 2010 no município de Cachoeira do Sul, quando um jovem e empreendedor decidiu colocar um antigo sonho em prática e com o apoio de seus familiares, que



10º Siepex Salão Integrado de Ensino,
Pesquisa e Extensão da Uergs

20
anos



<http://pev-proex.uergs.edu.br/index.php/xsiepex/index>

ISSN do Livro de Resumos: 2448-0010

acreditaram juntos, foi dado o início a empresa. Em 2015, quando a empresa já tinha uma carteira de clientes significativa e 17 torres com rádios digitais, o fundador da empresa, sabia que aquilo iria tornar-se obsoleto com o passar do tempo. Então foi dado um grande passo com a implementação da tecnologia de Fibra Óptica, uma tecnologia que até então não havia muitas referências e nem acesso a informações.

A empresa começou a construção da sua primeira rede de Fibra Óptica, ainda com poucas informações, recursos limitados. No ano seguinte, 2016, quando a CST já estava melhor estruturada e com essa novidade tecnológica, chegou a Cachoeira do sul a concorrência de uma Multinacional, a empresa de telecomunicações VIVO, que iria implementar a sua primeira cidade no País na tecnologia de Fibra Óptica, uma ameaça para todos os provedores locais, devido a sua fama e poder econômico. A empresa profissionalizou-se na capacitação da equipe, reestruturação de RH e foco total em atendimento, para enfrentar a forte concorrência que chegava. Ainda em 2016, já com cobertura em Fibra Óptica em praticamente toda a cidade de Cachoeira do Sul e uma forte concorrência se aproximando, era preciso expandir suas fronteiras de atendimento para cidades menores, onde as multinacionais não tinham interesse em atender devido ao baixo número de habitantes, então a empresa decidiu dar outro grande passo, que foi a abertura da sua primeira filial na cidade de Agudo – RS.

Depois de alguns meses atendendo a cidade de Agudo, clientes que moravam nas cidades vizinhas, relatavam que esse problema do descaso de provedores e tecnologias obsoletas, atingia não somente a cidade de Agudo, mas também todas as cidades da Quarta Colônia, que são: Agudo, Dona Francisca, Faxinal do Soturno, Ivorá, Pinhal Grande, Restinga Seca, São João do Polêsine e Silveira Martins.

O processo para a adesão de Internet banda larga começa pela viabilidade, que é o setor responsável por fazer a verificação da disponibilidade de portas livres na rede de determinada localidade, esse processo tem um prazo de até quarenta e oito horas para dar o retorno ao cliente. Após isso, se a viabilidade for negativa, fica registrado e vai para o fluxo da equipe técnica de redes, para colocar nos projetos de ampliação de rede. A viabilidade sendo positiva o próximo passo é a adesão, onde o cliente se desloca até uma das lojas de atendimento para escolher seu plano, ou até mesmo explicar para os consultores como vai ser a sua demanda de uso, para assim ele auxiliar o assinante a escolher um plano adequado. Essa etapa também pode ser feita através dos consultores de vendas externos ou pelas ações de vendas porta-porta que são feitas em alguns bairros das cidades atendidas. Após isso o cliente lê o contrato, assina e o mesmo é validado pelo consultor de vendas e gerado o carnê do assinante, tendo também a opção de débito em conta. Após essa etapa, o cliente vai para o fluxo de instalações, gerando uma ordem de serviço pelo setor operacional, com o prazo de até sete dias úteis para a instalação, normalmente esse processo demora até quatro dias úteis, se não houver mau tempo, que impede a execução de serviço externo e até mesmo causando danos as redes de Fibra Óptica.

Depois de passar por esse processo, essa instalação é passada para o setor de agendamento, onde é feito o contato com o cliente, fazendo um pré agendamento, verificando o melhor horário para executar a ativação da parte interna do assinante. Após esse pré-agendamento, o mesmo é passado à equipe técnica de instalação, que se desloca até a casa do cliente, para realizar a parte externa da instalação, que seria a puxada de um cabo Óptico desde a porta verificada pela viabilidade, processo explanado acima, que é inserir o conector e conectado a essa porta, e posteriormente esse cabo é passado, através de postes da rede elétrica até a entrada de luz da casa do cliente, onde o cabo é ancorado na entrada de luz do mesmo e posteriormente deslocado até a parte interna da casa do assinante, sendo inserido o conector na outra extremidade, para ser alocado nos equipamentos fornecidos pela empresa via como dato, que seria o conversor de Fibra Óptica e o roteador *Wireless*. Após esse trâmite, vem a parte de configuração e testes de navegação do ponto do assinante, onde é cadastrada a rede e a senha do sinal roteador, escolhida pelo titular do contrato.



<http://pev-proex.uergs.edu.br/index.php/xsiepex/index>

ISSN do Livro de Resumos: 2448-0010

Quando se necessita de alguma compra para a estrutura da empresa, através das demandas vindas dos setores, a compra é feita através de uma requisição de compras, pelo *software* utilizado pela empresa, que pode ser feita pelo colaborador ou pelo seu supervisor do setor, pedido preenchendo o campo descrição com nome do produto, justificativa e finalidade da aquisição nas observações, valor estimado, sugestão de fornecedor, setor onde será usado e o colaborador que ficará responsável pelo mesmo.

Após esse trâmite, essa solicitação cai no fluxo da direção, onde ela é aberta por eles via sistema, sendo analisada por cada membro num primeiro momento e levada para a reunião de gestão, que é feita semanalmente, como pauta, onde ela é discutida, analisada se aquela solicitação seria uma prioridade naquele momento, qual a finalidade e após esse consenso, ela tem que ser aprovada via sistema por no mínimo dois integrantes da direção. Se for reprovada, deve haver um parecer de no mínimo dois membros da direção, explicando o motivo da negação, se for aprovada, ela vai automaticamente para o fluxo de compras, onde o comprador terá acesso a essa requisição, para interpretá-la e dar seguimento no processo de cotação, onde é alimentado o sistema com os orçamentos e propostas formalizadas para indicadores futuros, negociação de prazos para pagamento e entrega, fazer o cálculo de impostos, substituição tributárias, diferenças de alíquotas, cotação do frete e após todo esse trâmite envolvendo o sistema, fabricantes ou fornecedores e transportadoras, é efetivada aquisição do produto requisitado, informando detalhes na requisição, descrevendo a sua aprovação e o prazo de entrega da compra. Outro ponto a ser explanado são os meios de comunicação utilizados para contatar os fornecedores e canais de compras, cada empresa tem um meio de comunicação padrão da mesma, algumas o processo é 100% via *e-mail*, para ficar formalizado, algumas são via *Skype*, *WhatsApp* ou *Telegram* com as tratativas e links para aprovação de propostas online e também via *E-commerce*, que seria uma espécie de comércio eletrônico, comércio virtual ou venda não-presencial, é um tipo de transação comercial feita especialmente através de um equipamento eletrônico, como, por exemplo, computadores, tablets e smartphones.

Quanto ao software, a empresa utiliza o “MK Solutions”, pela parte comercial, onde se faz os cadastros de clientes; a parte técnica que monitora desde a estabilidade da rede, servidores e autenticação de clientes; técnica e operacional com instalações, abertura, deslocamento e fechamento de atendimentos via aplicativo (APP).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo teve como principal objetivo descrever e analisar os processos logísticos de um provedor de Internet no município de Cachoeira do Sul. De forma geral, percebe-se que os processos logísticos estão bem estruturados. Exemplos disso são os processos logísticos descritos acima, onde a empresa não mede custos e esforços para que eles ocorram da melhor forma, garantindo a qualidade do produto entregue, prestando suporte rápido e resolutivo aos seus usuários. A também qualificação de toda a equipe do provedor, tendo seu departamento pessoal como ferramenta de motivação e piloto para agregar conhecimentos ao grupo todo, com a plataforma *Lerning*, onde a empresa disponibiliza cursos direcionados à demanda da empresa, são também distribuídos materiais desenvolvidos pelo próprio setor. Finalizando, este trabalho encontrou-se algumas lacunas, como a baixa efetividade do sistema MK Solutions no quesito estoque e fiscal do sistema, no qual os setores atingidos fazem um trabalho contínuo em conjunto com o setor de desenvolvimento do sistema de *software* MK Solutions.

REFERENCIAS

CARVALHO, J.C. **Logística**. Lisboa: Edições Síflaba, 2002.



10º Siepex Salão Integrado de Ensino,
Pesquisa e Extensão da Uergs

20
anos



<http://pev-proex.uergs.edu.br/index.php/xsiepex/index>

ISSN do Livro de Resumos: 2448-0010

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Censo Demográfico. Cidades.**
Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/22827-censo-2020-censo4.html?=&t=o-que-e>> Acesso em 15 set. 2021