

# Distribuição



A revista de negócios dos atacadistas e distribuidores

Ano XI - Nº 133 - Fevereiro 2004



**Categoria**

**Pet food: lucro animal**

**Páscoa**  
**Clima frio e economia**  
**animam a produção**



**Na hora exata**  
**ajuste a logística para ganhar**



FOTOGRAFIA

# Mais uma boa idéia

**Com o agendamento das retiradas de mercadorias, a Cia. Muller presta um serviço aos clientes distribuidores e aumenta a fidelização**

Dona de quase 1/3 do mercado brasileiro de aguardentes, com produção de cerca de 250 milhões de litros/ano, a Cia. Müller de Bebidas, fabricante da Caninha 51 – é prova viva de que a logística pode ser uma grande aliada para o aumento da eficiência operacional e um diferencial no atendimento ao cliente. O projeto Hora Marcada, implantado em 2000 na unidade de Pirassununga (SP), e em 2001 na planta de Recife (PE), acabou com um problema que atormenta os distribuidores e encarece o custo logístico: as filas de caminhões aguardando a vez de embarcar o produto acabado e descarregar vasilhames na porta das fábricas.

Levando-se em conta que 80% das vendas da Müller são retiradas na engatrafadora, o agendamento dos dias e horários de chegada dos

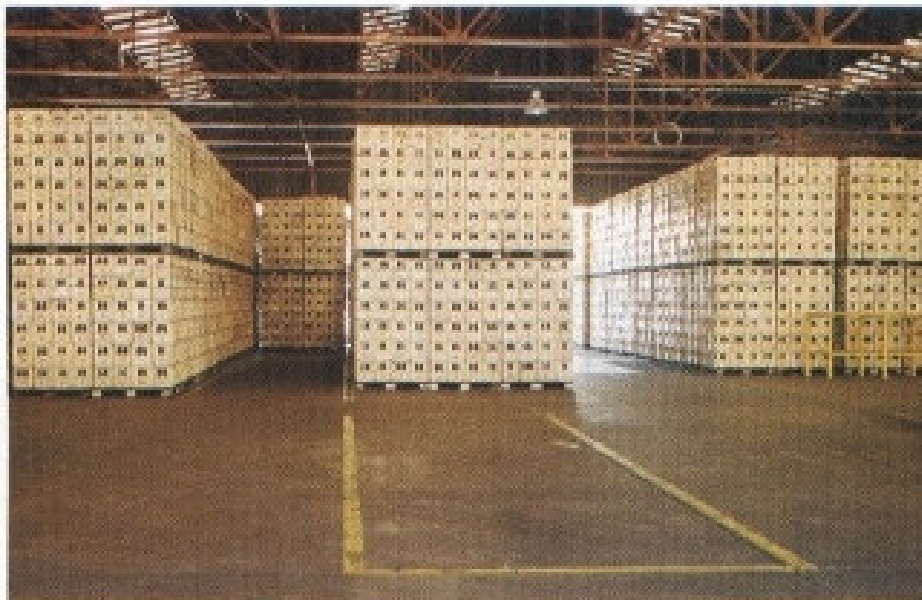
caminhões resulta benefícios palpáveis aos 2.200 distribuidores da empresa: eliminação do custo dos veículos parados, maior agilidade no processo e otimização da utilização da frota com melhor aproveitamento dos caminhões, já que o cliente pode planejar, de antemão, o tempo gasto nas idas e vindas dos veículos. Nas transportadoras e operadores logísticos cadastrados pela Müller para a entrega (CIF), de mercadorias aos clientes de menor porte, todos já participam do novo sistema.

O Hora Marcada funciona 24 horas, de segunda a sábado, com tolerância de 10 minutos de atraso. Fica a critério do cliente utilizar o serviço. Os que não agendarem a chegada ou perderem a hora têm de ir para o final da fila.

De outubro a dezembro passa-

do, 4500 veículos agendaram a retirada de suas cargas na fábrica de Pirassununga, 52% deles antecipadamente e 48% na hora. “Nos últimos dias do mês, o índice de agendamento prévio costuma subir para 80%, devido ao tradicional acúmulo de pedidos no período”, informa o gerente de Logística da Müller, Rogério da Cunha Nogueira. Ele ressalta que os índices de excelência (em que se descontam as quebras e perdas), do processo, que movimenta 1,3 milhão de dúzias de litros de bebidas ao mês, é de 98%.

No agendamento são indicados dia, hora, tipo de caminhão em que será feito o embarque (de baú a contêiner), tipo de carregamento (se manual ou paletizado), qual o produto principal a ser retirado, o nome do motorista e a placa do



Armazém com caixas blocadas prontas para serem carregadas nos caminhões

veículo. A partir dessas informações, fornecidas por telefone a um 0800 ou na hora da recepção, a Müller programa os boxes disponíveis, adequados ao perfil da carga e do caminhão.

"A Logística pode ser fator gerador de problemas ou de oportunidades", ensina o gerente da Müller. "O importante é estarmos alinhados às necessidades dos clientes", justifica.

### Bom atendimento

O motorista João Batista da Silva é um dos que aderiram ao sistema de agendamento antecipado. Prestador de serviços para a Cervejaria Crystal, ele saiu de Barueri, na Grande São Paulo, na manhã de 13 de janeiro, com folga para percorrer os 250 km até Pirassununga e chegar na Müller às 11H30, conforme agendado previamente. Sua tarefa era descarregar vasilhames e embarcar 1.100 caixas de bebidas, distribuídas em 22 paletes. Entre o descarregamento, a conferência e o carregamento da mercadoria, ele não levou



Rogério Nogueira: gerenciamento eficiente

mais que duas horas. "Se eu sair daqui às 14 horas, às 17 estarei em Barueri", festeja. Ele conta que já chegou a ficar três dias esperando para carregar numa destilaria concorrente. Em outra indústria, teve de voltar sem a carga, pois não havia mercadoria disponível para embarque. "O que faz diferença na 51 é o tratamento. Aqui é 24 horas, o estacionamento é seguro e se eu carrego com hora marcada posso até fazer mais viagens."

A base de sustentação do Hora

Marcada é um sistema de agendamento desenvolvido em parceria com a consultoria Fabio Lotufo Logística e Processos, de Ribeirão Preto (SP). Como não havia, na época, uma ferramenta pronta disponível no mercado, foi preciso desenvolver um sistema que agendasse, controlasse e monitorasse os horários e o fluxo de veículos nas operações de carga e descarga. De navegação simplificada, o sistema Moniloc está à disposição do mercado e já roda em empresas como Volkswagen, Coca-Cola, além da 51. Como pioneira na implantação do Hora Marcada, a Müller recebe, regularmente, a visita de representantes de empresas de diversos setores e se dispõe a difundir e disseminar o projeto em palestras.

O sistema possibilita monitorar toda a operação, fornece cadastro de ocorrências e relatórios com que são geradas estatísticas. Permite, ainda, identificar onde estão os "gargalos", os atrasos nos processos. "Podemos buscar dados recentes ou até de três anos atrás para análises, que podem ser feitas por dia, mês, trimestre etc., de acordo com a necessidade", explica o gerente.

O Hora Marcado foi implantado logo após a Müller se dar conta de que a logística poderia tornar a empresa mais competitiva e proporcionar um serviço diferenciado aos clientes distribuidores, com ganhos para ambos os lados. O processo industrial da companhia estava tecnologicamente avançado, o comercial também, mas isso não era suficiente. O mercado começava a ver a Logística como decisiva para elevar a produtividade e a eficiência operacional, reduzir custos e promover controles dos processos de transporte, movimenta-

ção e armazenagem. Ciente disso, a Müller criou um departamento específico na empresa em 1999 e saiu na busca de soluções que melhorassem o relacionamento com os distribuidores.

Os benefícios gerados à Müller pelo Hora Marcada são indiscutíveis. Com o agendamento, a companhia pode prever a movimentação do dia, ao controlar as quantidades e os tipos de produtos que serão embarcados e o volume de vasilhames que retornará à fábrica pelas mãos dos clientes. Essa previsibilidade proporciona também o gerenciamento mais eficiente do banco de horas dos carregadores.

### Acerto geral

Para que o Hora Marcada funcionasse a contento, as operações de retaguarda da empresa tiveram de ser ajustadas. Foram revistos todos os processos internos envolvidos nas operações, desde a chegada do veículo, a descarga dos vasilhames, a conferência da nota fiscal, o carregamento e a saída. "Agora, tudo é cronometrado", explica o gerente de logística da Müller. A capacidade de carregamento aumentou em 25%. Os departamentos comercial, industrial e de logística passaram a trabalhar alinhados e o pessoal treinado para atuar de forma integrada e segundo o cronograma previsto. Mensalmente são realizadas reuniões para se discutir as performances.

Foi preciso também reorganizar as áreas de carga e de descarga, os depósitos e os estoques, visando o cumprimento do cronograma estipulado. Afinal, as fábricas de Pirassununga escoam 1,3 milhão de dúzias de litros/mês de destilados, dos quais 1,1 milhão de dúzias da aguardente 51.



Vasilhames: sistema automático

São dois depósitos: um para os produtos de alto giro, de embalagens retornáveis, em que as mercadorias são armazenadas blocadas em paletes, com ordem de saída segundo Fifo (First In First Out – o primeiro que entra é o primeiro que sai), e outro para produtos one way e em embalagens plásticas, dispostos verticalmente. São feitas três conferências diárias de estoques, e o controle é rígido. Uma vez por mês, em apenas duas horas, faz-se o inventário nacional.

O carregamento é feito em áreas cobertas separadas, porém contíguas aos dois depósitos. A área de produtos de alto giro conta com 8 boxes. Para facilitar a circulação e otimizar o espaço, os boxes centrais foram destinados a veículos com carregamento paletizado, auxiliado por empilhadeiras. Nos boxes mais próximos às paredes laterais encostam os caminhões que carregam mercadorias manualmente. A descarga de vasilhames, que antes ocorria numa plataforma paralela ao depósito, foi transferida para uma outra área. (V.C.)

# No lugar exato. No tempo exato.



Monitore a entrega  
em tempo real

- Monitora os produtos entregues.
- Gerencia o motivo da não entrega.
- Visualiza a quilometragem percorrida.
- Acompanha a hora das entregas realizadas e a realizar.
- Rastreamento dos produtos entregues por código de barra.
- Troca de mensagens on-line com a equipe de motoristas.
- Utiliza o Pocket PC (Palmtop) para realização das rotinas do motorista.
- Monitoramento da rota pelo gestor de logística e atuação imediata em caso de imprevistos.



## FlexX Truck

FlexX Truck é da Flag IntelliWan, o investimento certo em tecnologia da informação.

Conheça outras soluções para o negócio de distribuição e logística.

Microsoft  
GOLD CERTIFIED  
Partner

FLAG  
IntelliWan

Fone 0800 316977  
comercial@flag.com.br  
www.flag.com.br

\* Integra a qualquer sistema de faturamento ou gestão da sua empresa.