

**Aluna:** Bianca Rodrigues dos Santos

**Orientadora:** Caroline Foscaches

## **Análise e melhoria de processo de uma empresa de embalagem**

---

### **❖ Processo Escolhido**

Para esse trabalho, escolhi analisar apenas o processo de entrega de uma empresa de embalagens, que é uma pequena empresa de venda e distribuição de embalagens em Campo Grande/MS. Esse processo acabou chamando atenção porque é uma parte essencial do negócio e, ao mesmo tempo, onde aconteciam muitos erros e retrabalhos.

---

### **❖ Como o Processo Funcionava Antes**

Quando comecei a observar o processo de entrega, percebi que ele acontecia de forma muito informal. O motorista recebia uma lista de pedidos para entregar no dia, mas:

não existia uma rota definida;

ele mesmo decidia por onde começar;

o carregamento do carro era feito sem conferência final;

não havia um checklist para comparar nota fiscal, produto e quantidade;

as confirmações de entrega eram feitas apenas por WhatsApp;

se tivesse devolução ou troca, também era avisado só no grupo.

Por causa dessa falta de padrão, surgiam vários problemas: devoluções por itens errados, tempo maior nas entregas, confusão no estoque e dificuldade do dono em saber o que realmente tinha sido entregue.

---

### **❖ Diagnóstico (O que estava dando errado)**

Com a observação do dia a dia, ficou fácil identificar alguns pontos críticos:

Sem rota: o motorista gastava mais tempo e combustível.

Sem conferência: aumentava a chance de entregar o produto errado.

Sem registro no sistema: o dono não acompanhava nada em tempo real.

Devolução sem controle: complicava o estoque e o financeiro.

Ou seja, o processo era totalmente dependente das pessoas e não das regras ou procedimentos.

---

### ❖ Propostas de Melhoria (O que pode ser feito para melhorar)

Para facilitar a rotina da empresa e reduzir erros, pensei em algumas melhorias simples e possíveis para um pequeno negócio:

#### 1. Criar rotas de entrega

Montar rotas fixas por região.

Isso facilita muito o trabalho do motorista e reduz o tempo de deslocamento.

#### 2. Usar checklist na hora de carregar o carro

Antes do veículo sair:

conferir nota

conferir produto

conferir quantidade

Só essa etapa já evitaria a maioria dos problemas.

#### 3. Registrar as entregas no sistema

Nada complicado. Apenas marcar:

“em rota”

“entregue”

ou “devolvido”

Em formato de romaneio, assim o dono consegue acompanhar o processo e o estoque fica atualizado.

#### 4. Criar um processo organizado para devoluções e trocas

Uma das melhorias mais importantes é padronizar como a devolução ou troca deve acontecer. Antes, tudo era informado só no WhatsApp, o que gerava confusão no estoque e no financeiro.

A sugestão é criar um fluxo simples, mas bem organizado, envolvendo todas as etapas necessárias:

Como deve funcionar:

- O cliente comunica a troca ao vendedor.
- O vendedor comunica o setor de faturamento.
- O faturamento analisa o pedido original e já faz os ajustes necessários.
- O faturamento altera a Nota Fiscal e ajustes financeiros (diferença de valor, crédito ou cobrança)
- É criada uma ficha de troca.

Essa ficha deve conter:

- Dados do cliente

- Número do pedido
  - Motivo da troca
  - Produto devolvido (entrada no estoque)
  - Produto enviado (saída do estoque)
  - Assinatura do vendedor e do faturamento
    - O produto devolvido entra novamente no estoque.
    - O estoque precisa receber esse item oficialmente, evitando inconsistências.
    - O produto novo sai do estoque de forma registrada.  
Não pode ser entregue sem baixar corretamente no sistema.
    - O motorista recebe a ficha de troca durante a entrega.
    - Ele apenas confirma com o cliente e retorna com o item antigo (quando for troca física).
- 

Benefícios desse processo organizado de troca/devolução:

- Evita perda de produtos no estoque
- Mantém o financeiro correto com notas fiscais ajustadas
- Dá mais segurança para o cliente
- Deixa claro o que entrou e o que saiu do estoque
- Padroniza a comunicação entre vendedor, faturamento e logística
- Reduz erros e confusão durante as entregas

#### ❖ **Padronizar a forma de carregar o carro**

Colocar os pedidos na ordem das entregas, começando pelos que serão entregues por último.

---

#### ❖ **Descrição do Processo de Melhoria**

O processo de troca e devolução foi reorganizado para garantir mais controle, menos erros e uma comunicação mais eficiente entre os setores da empresa. A seguir, está a descrição de como o processo funciona hoje, depois da melhoria implementada:

##### 1. Cliente solicita a troca

Quando o cliente identifica um erro, defeito ou qualquer necessidade de troca, ele entra em contato diretamente com o vendedor responsável pelo atendimento.

##### 2. Vendedor informa o setor de faturamento

Assim que recebe a solicitação, o vendedor repassa todas as informações para o faturamento, evitando que o processo seja tratado de forma informal ou apenas por mensagens.

##### 3. Faturamento ajusta a Nota Fiscal (NF)

O setor de faturamento analisa o pedido original e faz as correções necessárias:

- inclusão do item novo,
  - retirada do item que será devolvido,
  - ajustes financeiros, quando houver diferença de valor.
- ##### 4. Criação da ficha de troca

Após ajustar o pedido, o faturamento gera uma ficha contendo:

- dados do cliente,
- número do pedido,
- produto devolvido,
- produto novo,
- motivo da troca,
- assinaturas e observações necessárias.

Essa ficha é o documento oficial que acompanha todo o processo.

**5. Produto devolvido entra no estoque**

O item que o cliente está devolvendo passa a ser registrado no sistema como “entrada”, para garantir que o estoque esteja atualizado e não haja inconsistências.

**6. Produto novo sai do estoque**

O item que será enviado em substituição é separado e registrado como “saída” no sistema, garantindo que cada movimentação esteja documentada.

**7. Motorista recebe a ficha de troca**

Antes de sair para as entregas, o motorista recebe a ficha que comprova o processo e facilita a conferência no momento da troca com o cliente.

Isso evita erros, garante transparência e permite registrar corretamente qualquer observação feita no ato da entrega.

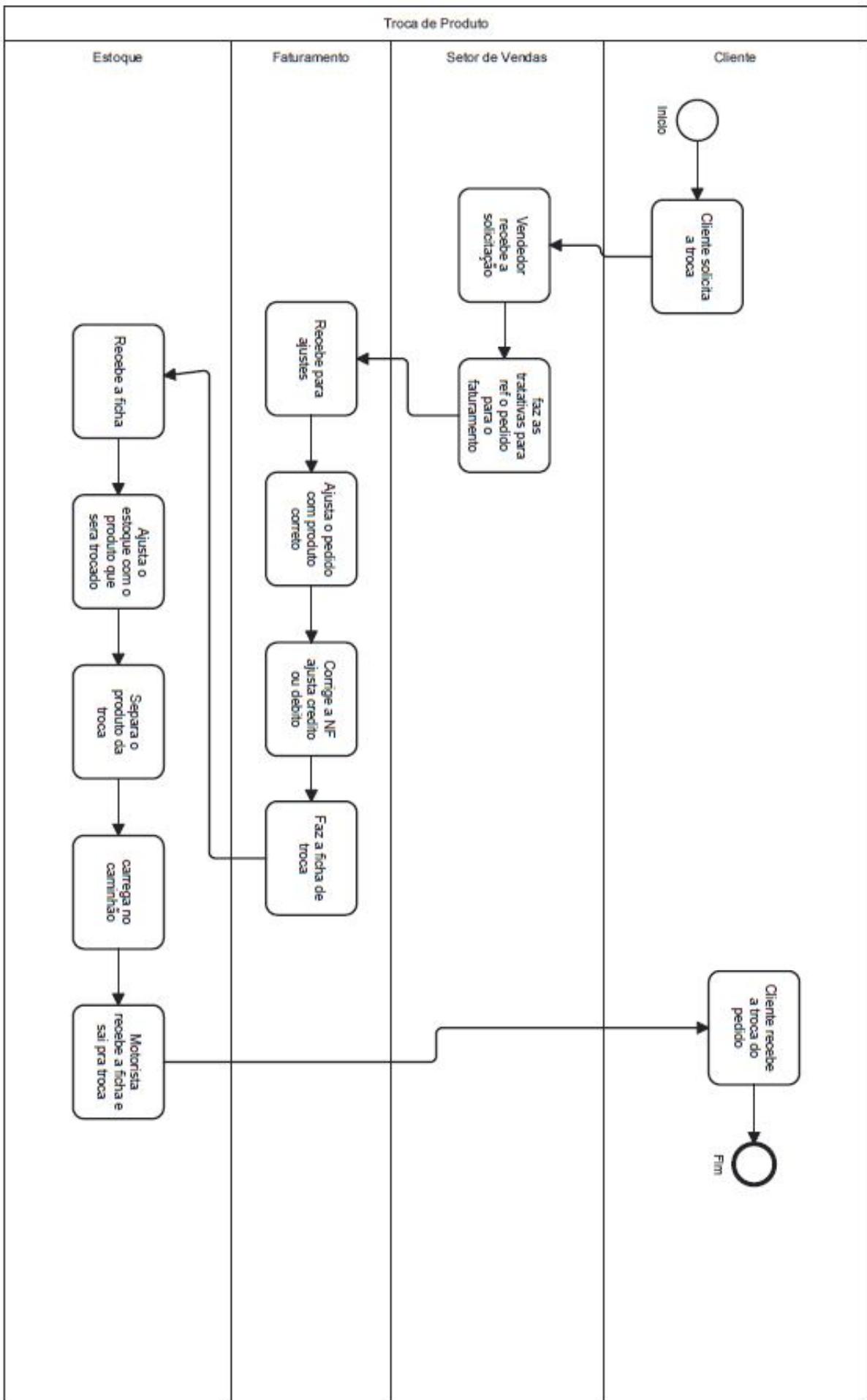
**❖ Resultados Esperados**

Com essas mudanças, a empresa tende a ter:

- Menos erros de entrega;
- Menos retrabalho;
- Mais agilidade;
- Economia de combustível;
- Controle melhor das entregas e do estoque;
- Maior organização no dia a dia;
- Mais satisfação dos clientes.

São melhorias simples, mas que fazem muita diferença quando aplicadas de forma contínua.

---



## ❖ Conclusão

A análise mostrou que o processo de entrega da empresa precisava de organização, mas que era possível melhorar sem gastar muito. Pequenos ajustes, como criar rotas, usar checklist e registrar entregas no sistema, já tornam o trabalho mais leve, eficiente e confiável.

Esse estudo reforçou que, em pequenos negócios, a falta de padrão é um dos maiores problemas e que, quando o processo é organizado, tudo funciona melhor e com mais segurança.