

**CENTRO PAULA SOUZA
ETEC DE CUBATÃO
ENSINO TÉCNICO EM LOGÍSTICA**

**DESAFIOS NA DISTRIBUIÇÃO
DA AÇAITERIA REI DO AÇAÍ NO ANO DE 2024**

Andrey Rogério dos Reis Brandão^{1*}

Jaqueline da Silva Alves^{**}

Miriam Silva de Miranda^{***}

Mirian da Silva Lopes Oliveira^{****}

Paulo Ricardo da Silva^{*****}

RESUMO

Este estudo investiga os desafios logísticos enfrentados na Loja Rei do Açaí, localizada em Cubatão-SP, no processo de entrega de seus produtos. A pesquisa se concentra nos atrasos nas entregas, um problema que impacta a satisfação dos clientes e a reputação da empresa. Através de um estudo de caso, foram identificados os principais fatores que contribuem para os atrasos, tais como a insuficiência de funcionários, a escassez de entregadores e a falta de comunicação eficiente. Os resultados obtidos evidenciam a necessidade de otimizar os processos logísticos da loja, visando reduzir os atrasos e melhorar a qualidade do serviço prestado. Para tanto, foram propostas diversas estratégias, como a contratação de mais funcionários, a melhoria da comunicação com os clientes e a implementação de sistemas de gestão. A pesquisa contribui para o campo da logística, apresentando um caso prático e soluções aplicáveis a outras empresas do setor alimentício.

PALAVRAS-CHAVE: Logística. Açaí. Distribuição. Atrasos. Satisfação do Cliente.

ABSTRACT

This study investigates the logistical challenges faced at Rei do Açaí, a store located in Cubatão, São Paulo, in the delivery process of its products. The research focuses on delivery delays, a problem that impacts customer satisfaction and the company's reputation. Through a case study, the main factors contributing to delays were identified, such as insufficient staff, a shortage of delivery personnel, and inefficient communication. The results obtained highlight the need to optimize the store's logistics processes, aiming to reduce delays and improve the quality of service provided. To this end, several strategies were proposed, such as hiring more

^{1*}Aluno do Curso Técnico em Logística, na Etec de Cubatão, andrey.brandao@etec.sp.gov.br

^{**}Aluna do Curso Técnico em Logística, na Etec de Cubatão, jaqueline.alves58@etec.sp.gov.br

^{***}Aluna do Curso Técnico em Logística, na Etec de Cubatão, miriam.miranda01@etec.sp.gov.br

^{****}Aluna do Curso Técnico em Logística, na Etec de Cubatão, mirian.oliveira40@etec.sp.gov.br

^{*****}Aluno do Curso Técnico em Logística, na Etec de Cubatão, paulo.ricardo1661@etec.sp.gov.br

employees, improving communication with customers, and implementing management systems. The research contributes to the field of logistics by presenting a practical case and applicable solutions for other companies in the food sector.

KEYWORDS: Logistics. Acai. Distribution. Delays. Customer Satisfaction

1 INTRODUÇÃO

O açaí, fruta típica brasileira, tem conquistado espaço tanto nacional quanto internacionalmente nos últimos anos. No Brasil, sua produção abrange desde o cultivo até a agregação de valor, especialmente no estado do Pará, onde as condições climáticas favoráveis facilitam o cultivo do fruto proveniente do açaizeiro, o açaí. No entanto, para que o açaí alcance consumidores finais com qualidade e pontualidade, é essencial compreender os desafios logísticos envolvidos nesse processo.

A logística é fundamental para o sucesso de qualquer empresa, especialmente no ramo alimentício, onde a entrega rápida e eficiente dos produtos é crucial para a satisfação do cliente.

O mercado de açaí vem crescendo exponencialmente nos últimos anos, impulsionado pela busca por uma alimentação diferenciada. Nesse contexto, a logística se torna um fator crucial para o sucesso das empresas do ramo, pois garante que o produto chegue ao cliente final com qualidade e dentro do prazo previsto.

Esse trabalho delimita-se em estudar os desafios da distribuição da Loja Rei do Açaí, localizada no município de Cubatão/SP no ano de 2024, a escolha desse tema se justifica pela relevância da logística para o sucesso do negócio, especialmente na área de alimentação, buscando soluções direcionadas e eficazes.

A Loja Rei do Açaí, como empresa em constante crescimento, enfrenta um desafio crucial em sua logística de entrega: Atrasos. Os quais geram diversas consequências negativas, como:

Insatisfação dos clientes: Clientes insatisfeitos com atrasos nas entregas podem deixar de comprar na loja, buscar por outros fornecedores e até mesmo prejudicar a imagem da marca através de avaliações negativas e reclamações.

Perda de vendas: Atrasos nas entregas podem levar à perda de vendas, especialmente em pedidos urgentes ou em horários de pico.

Aumento de custos: A necessidade de fazer novas entregas ou efetuar reembolsos devido a atrasos gera custos adicionais para a empresa.

Desmotivação da equipe: Uma equipe constantemente pressionada para lidar com atrasos pode se sentir desmotivada e menos produtiva.

Diante da problemática descrita, formula-se o seguinte problema de pesquisa:

Quais são os principais fatores que contribuem para os atrasos nas entregas na Loja Rei do Açaí?

Para responder ao problema de pesquisa, algumas hipóteses podem ser levantadas:

Hipótese 1: Insuficiência de funcionários na produção da loja: a falta de funcionários para produção de açaí contribui para os atrasos nas entregas, devido à sobrecarga de trabalho e à incapacidade de atender a demanda em tempo hábil.

Hipótese 2: Escassez de entregadores disponíveis: a falta de entregadores para realizar as entregas pode resultar em atrasos. A demanda crescente de pedidos não é atendida de forma eficiente devido à insuficiência de pessoal na equipe de entrega, causando sobrecarga e atrasos nas entregas.

Hipótese 3: Falhas na comunicação: Falhas na comunicação entre clientes, loja e entregadores podem gerar erros nos pedidos, endereços incorretos ou atrasos na coleta dos pedidos. A falta de clareza nas informações pode levar a retrabalho e atrasos na entrega final do produto.

Este estudo tem como objetivo geral analisar as causas e impactos dos atrasos nas entregas da loja Rei do Açaí, propondo soluções para melhorar a eficiência logística e a satisfação dos clientes. Diante do exposto, este estudo tem como objetivos específicos:

Identificar os principais fatores que contribuem para os atrasos nas entregas;

Avaliar o impacto dos atrasos na satisfação dos clientes e na reputação da loja;

Propor estratégias para otimizar o processo logístico e reduzir os atrasos.

Nessa pesquisa será utilizado a metodologia explicativa, pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo.

Donald J. Ballou é reconhecido como um pioneiro e uma autoridade influente no campo da logística empresarial. Com sua abordagem sistemática e integrada, Ballou contribuiu significativamente para o entendimento e a evolução da logística como uma função estratégica nas organizações. Sua obra oferece percepções valiosas sobre a gestão eficiente da distribuição física, enfatizando a importância de alinhar as operações logísticas com os objetivos globais da empresa. Por essas razões, Ballou foi escolhido como referencial teórico para fundamentar o estudo presente.

“Os atrasos nas entregas podem comprometer significativamente a satisfação do cliente e a reputação da empresa. Uma gestão logística eficaz deve prever e mitigar os riscos associados ao transporte e entrega de produtos.”

Ballou, R. H. (1993). Logística Empresarial: Transportes, Administração de Materiais e Distribuição Física. São Paulo: Atlas. p. 72.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 O Açaí

Com um crescimento de 15% ao ano, o consumo do açaí gera mais de 40 milhões de reais em receita para o país, segundo a Embrapa (Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária), sendo uma fonte de renda para muitas famílias e empreendedores.

Em 2023, no estado de São Paulo, o Açaí entrou no top 10 dos itens mais pedidos por delivery, superando até mesmo a pizza, que não apareceu no ranking, conforme dados do iFood Brasil.

2.2 A Loja

A loja está localizada no bairro da Vila Esperança, na cidade de Cubatão/SP, com total de 112.471 habitantes atualmente conta com um total de 6 funcionários e 3 entregadores, inaugurada em 16/01/2022, reinaugurada em 20/06/2024 após uma grande reforma que expandiu a loja para um terceiro andar. A forma de consumo pode ser no local, retirada ou *delivery*.

O *delivery* conta com entrega da própria loja ou em alguns casos, entregas com parceiros do iFood.

2.3 Logística

Logística é uma atividade essencial que envolve o planejamento, implementação e controle eficiente do fluxo de bens, informações e recursos, desde a origem até o destino. Seu principal objetivo é garantir que os produtos certos sejam entregues no local certo, no momento certo e em condições adequadas, atendendo às necessidades dos clientes e otimizando custos. Para isso, a logística engloba diversas atividades interconectadas, como transporte, armazenamento, controle de estoque, manuseio de materiais e distribuição.

“A logística/CS é um conjunto de atividades funcionais (transportes, controle de estoques, etc) que se repetem inúmeras vezes ao longo do canal pelo qual matérias-primas vão sendo convertidas em produtos acabados, aos quais se agrega valor ao consumidor.” (Ballou, p.29, 2006)

2.4 Logística de Distribuição

A distribuição é a fase final em que os produtos são entregues aos clientes ou pontos de venda. A logística planeja rotas de entrega e gerencia a rede de distribuição para garantir entregas rápidas e precisas.

A Logística de Distribuição é o conjunto de atividades relacionadas à gestão das mercadorias, desde o momento em que elas saem da fábrica, direto da linha de fabricação, até a entrega ao cliente que as solicitou. Nesse trajeto, ocorrem várias ações que envolvem vendas, transporte das mercadorias e prestação de contas.

De todas as atividades inerentes a cadeia de distribuição, o transporte ressalta-se com um elemento de grande representatividade, responsável por grande parte da eficiência do processo, uma vez que se atribui a este o dever de cumprir com os prazos estabelecidos e também de garantir a qualidade do produto transportado, conforme afirma Ballou (2006, p.154) quando diz: “Os transportadores têm a obrigação de movimentar suas cargas com razoável presteza e no processo fazer uso de cuidados razoáveis a fim de evitar perdas e danos.

2.5 Atrasos na Entrega

Atraso é uma ação ou efeito de atrasar ou atrasar-se. Ausência de pontualidade; falta de exatidão no cumprimento do horário de um compromisso e/ou obrigação. Um dos problemas mais comuns enfrentados pelas empresas é o atraso nas entregas. Além de prejudicar a reputação da marca, os atrasos podem resultar em insatisfação dos clientes, custos adicionais e até mesmo a perda de negócios.

“Considerando que os serviços de transportes impactam na satisfação do cliente e na competitividade dos negócios (KHERBASH E MOCAN, 2015), diminuir o número de entregas atrasadas, bem como aperfeiçoar o nível de serviço oferecido aos clientes, por meio de melhorias no processo, tornam-se estratégias fundamentais, visto que, conforme o desempenho das entregas em relação ao custo, prazo e consistência geral do serviço, a avaliação global realizada pelo cliente pode ser atingida negativamente, o que pode implicar na perda de fidelidade ou não repetição da compra (BALLOU, 2006).”

2.6 Desempenho Operacional

De acordo com Donald J. (2014, p.65) “O desempenho operacional refere-se ao tempo necessário para entregar um pedido, considerando velocidade, consistência, flexibilidade e recuperação de falhas.” A velocidade do ciclo de atividades é o tempo decorrido desde a necessidade do cliente de fazer um pedido até a entrega do produto pronto para usar. O tempo necessário para completar o ciclo de atividades total depende do projeto do sistema logístico.

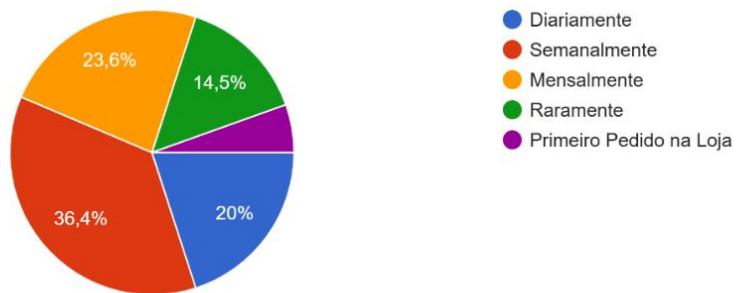
A rapidez é fundamental, especialmente em estratégias de *just-in-time* e resposta rápida, já que a maioria dos clientes busca um ciclo de pedidos ágil.

2.7 Coleta de dados

Gráfico 1: Periodicidade

Quantas vezes você costuma pedir no Rei do Açaí?

55 respostas



Fonte: O grupo, 2024

Gráfico 2: Prazos

Você recebe seus pedidos dentro do prazo esperado? (inclusive esse)

55 respostas

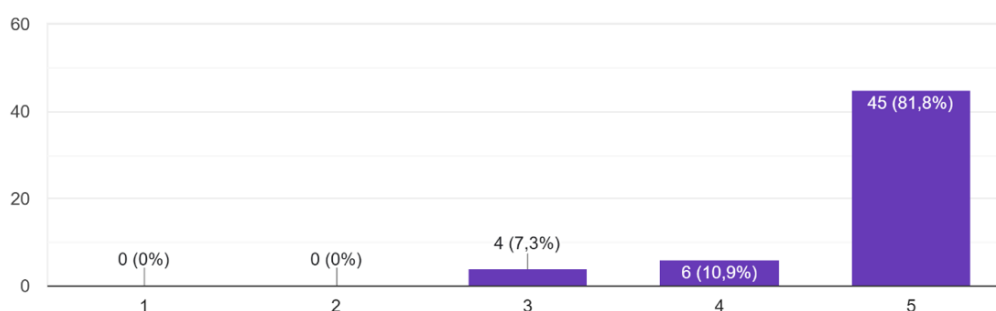


Fonte: O grupo, 2024

Gráfico 3: Nível de Satisfação

Qual seu nível de satisfação com o serviço de entrega

55 respostas



Fonte: O grupo, 2024

2.8 Entrevista com proprietário

Ao ser questionado sobre os principais desafios enfrentados na gestão das entregas, Anderson, proprietário da empresa Rei do Açaí, destacou a dificuldade em manter a pontualidade nas entregas de seus produtos. Segundo ele, "muitas vezes, os entregadores atrasam devido à grande demanda, também a falta de comunicação com os clientes que não atendem o motoboy durante a entrega, ou colocam endereço errado e devido aos picos que tem durante o dia seja por temperatura elevada ou até mesmo a falta de funcionários para produção durante o excesso de pedidos". Essa problemática, durante o transporte, gera insatisfação dos clientes e prejudica a reputação da açáiteria.

2.9 Entrevista com funcionários

Em entrevista com funcionários foi informado a quantidade de pessoal disponível em diferentes turnos. Onde se encontram no turno da tarde (das 13h às 19h) 2 funcionários na produção, 1 no atendimento e 1 entregador, sendo esse o turno com menor demanda, onde muitas vezes os funcionários ficam horas ociosos, principalmente em dias mais frios ou com chuvas. Já no turno da noite (das 19h às 01h) 2 funcionários na produção, 1 no atendimento e 2 entregadores, onde a demanda é muito maior, principalmente porque além do maior número de pedidos para entrega, é um horário que muitas pessoas vão para consumir no local, causando atraso nos pedidos para entrega também.

2.10 Estratégias para otimizar o processo logístico e reduzir os atrasos:

- **Contratação de funcionários:**
 - **Contratar Mais Funcionários para Produção:** Reforçar a equipe de produção com novas contratações para evitar sobrecarga de trabalho e garantir que todos os pedidos sejam preparados a tempo.
 - **Aumentar a Equipe de Entregadores:** Expandir a equipe de entregadores para garantir que todos os pedidos sejam entregues de forma eficiente, especialmente durante horários de pico.

- **Otimização de Processos Internos:**
 - **Uso de Software de Gestão:** Implementar sistemas de gestão que integrem todas as etapas do processo de entrega, desde o recebimento do pedido até a entrega final, otimizando as operações.
 - **Rastreamento em Tempo Real:** Utilizar tecnologia de rastreamento para monitorar a localização dos entregadores em tempo real, permitindo ajustes rápidos em caso de imprevistos.

- **Comunicação com o Cliente:**
 - **Confirmação de Pedido:** Implementar um sistema de confirmação de pedido onde o cliente revise todos os detalhes do pedido, incluindo o endereço de entrega, antes de finalizá-lo. Isso pode ser feito por meio de mensagens pop-up ou etapas adicionais no processo de checkout online.

- **Parcerias Estratégicas:**
 - **Parcerias com Transportadoras:** Estabelecer parcerias com transportadoras confiáveis que possam auxiliar na entrega, especialmente em períodos de alta demanda.

2.11 Resultados Esperados

A implementação dessas estratégias pode resultar em:

- **Redução de Atrasos:** Melhoria na pontualidade das entregas.

- Aumento da Satisfação dos Clientes: Clientes mais satisfeitos com o serviço prestado.
- Redução de Custos Operacionais: Menos necessidade de refazer entregas e reembolsos, otimizando o uso de recursos.
- Melhoria da Reputação da Empresa: Uma imagem mais positiva perante os clientes, aumentando a fidelidade e atraindo novos consumidores.

2.12 Análise de Resultados

Durante as entrevistas com o proprietário e os funcionários da Loja Rei do Açaí, foram identificadas algumas causas para os atrasos nas entregas. A primeira hipótese, de que a insuficiência de funcionários na produção contribui significativamente para os atrasos, foi confirmada. Os funcionários entrevistados relataram uma sobrecarga de trabalho devido à falta de pessoal, impedindo o atendimento da demanda em tempo hábil.

A segunda hipótese, que aponta a escassez de entregadores disponíveis como um problema crucial, também foi validada. Tanto o proprietário quanto os funcionários destacaram que a insuficiência de entregadores, especialmente durante os horários de pico, resulta em sobrecarga e atrasos nas entregas.

Além disso, a terceira hipótese, que relaciona os atrasos às falhas na comunicação entre clientes, a loja e os entregadores, também se confirmou. Erros nos pedidos e endereços incorretos são comuns devido à falta de clareza nas informações, o que gera retrabalho e atrasos na entrega final.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base na pesquisa realizada, este estudo analisou os desafios logísticos enfrentados pela Loja Rei do Açaí, com foco nos atrasos nas entregas. As entrevistas com o proprietário e os funcionários confirmaram as hipóteses levantadas de que a insuficiência de funcionários na produção, a escassez de entregadores e as falhas na comunicação com clientes são os principais fatores que contribuem para os atrasos.

Avaliamos que esses atrasos geram diversas consequências negativas, como a insatisfação dos clientes, a perda de vendas, o aumento de custos operacionais e a desmotivação

da equipe. Esses impactos são críticos para a reputação e a sustentabilidade do negócio, especialmente em um mercado competitivo como o de alimentação.

Concluimos que a implementação das estratégias propostas pode resultar em uma redução significativa dos atrasos nas entregas, melhorando a pontualidade e a qualidade do serviço prestado. Esperamos que as propostas apresentadas neste estudo contribuam para a eficiência logística da Loja Rei do Açaí, aumentando a satisfação dos clientes, reduzindo os custos e melhorando a reputação da empresa.

Com essa pesquisa, destacamos a importância de uma gestão logística eficiente e as diversas formas pelas quais uma empresa pode otimizar seus processos para enfrentar desafios operacionais. Os resultados obtidos reforçam a necessidade de ações estratégicas para garantir que os produtos sejam entregues de maneira oportuna e satisfatória, atendendo às expectativas dos clientes e promovendo o crescimento sustentável do negócio.

REFERÊNCIAS

BALLOU, R. H. Logística Empresarial: Transportes, Administração de Materiais e Distribuição Física. Atlas, 1992.

BALLOU, Ronald H. Logística empresarial: Transportes, administração de materiais e distribuição física. Tradução Hugo T. Y. Yoshizaki. 1. ed. 25. reimpr. São Paulo: Atlas, 2001.

BOWERSOX, Donald J. et al. Gestão logística da cadeia de suprimentos. 4. ed. Porto Alegre: AMGH, 2014. 455 p.

CARTA CAPITAL. O açaí e vendas. “Disponível em: <<https://www.cartacapital.com.br/do-micro-ao-macro/venda-de-acai-cresce-como-fonte-de-renda-para-os-brasileiros/>>”; “Acessado em: 01/08/2024”

CARTA CAPITAL. O açaí. “Disponível em: <<https://www.cartacapital.com.br/do-micro-ao-macro/venda-de-acai-cresce-como-fonte-de-renda-para-os-brasileiros/>>”; “Acessado em: 01/08/2024”

DESCARTES. Logística de distribuição. “Disponível em:<<https://www.descartes.com/br/resources/blog/o-que-e-logistica-de>

