

T766

ANÁLISE COMPARATIVA DE PROCESSOS LOGÍSTICOS EM LOJAS DE VAREJO E OFICINAS MECÂNICAS

Roberta de Barros Magalhães Santos (Bolsista PIBIC/CNPq) e Prof. Dr. Orlando Fontes Lima Jr. (Orientador), Faculdade de Engenharia Civil, Arquitetura e Urbanismo – FEC, UNICAMP

O setor varejista é extremamente dinâmico e movimenta um imenso volume de capital em relação aos outros setores da economia, que equivale a 6,48% do PIB brasileiro de 2002. Segundo Morgado (1997), o varejo é um espelho fiel do estágio de desenvolvimento das relações econômicas. A primeira etapa da pesquisa constituiu em uma ampla revisão bibliográfica, com destaque para o varejo brasileiro e americano, com seus respectivos volumes de capital e a grande diferença desses valores devido ao seu mercado consumidor. Em seguida, houve o desenvolvimento da metodologia (Yin, 1989) e a aplicação prática, com visitas técnicas ao centro de distribuição de algumas empresas dos principais formatos de varejo. Os resultados obtidos demonstraram um elevado nível de serviço, com entregas just in time, adaptação de softwares e frota própria e/ou terceirizada, além de forte política de qualidade e atendimento ao cliente. No entanto, ainda foi constatada a implementação do software ERP (*Enterprise Resource Planning*) em uma grande rede de farmácia. Duas metas clássicas no ramo da manufatura e que são extremamente empregadas no setor varejista, consiste na garantia do menor preço ao consumidor e baixo custo operacional das empresas.

Logística - Serviços - Varejo