Logística integrada e fluxo de informações

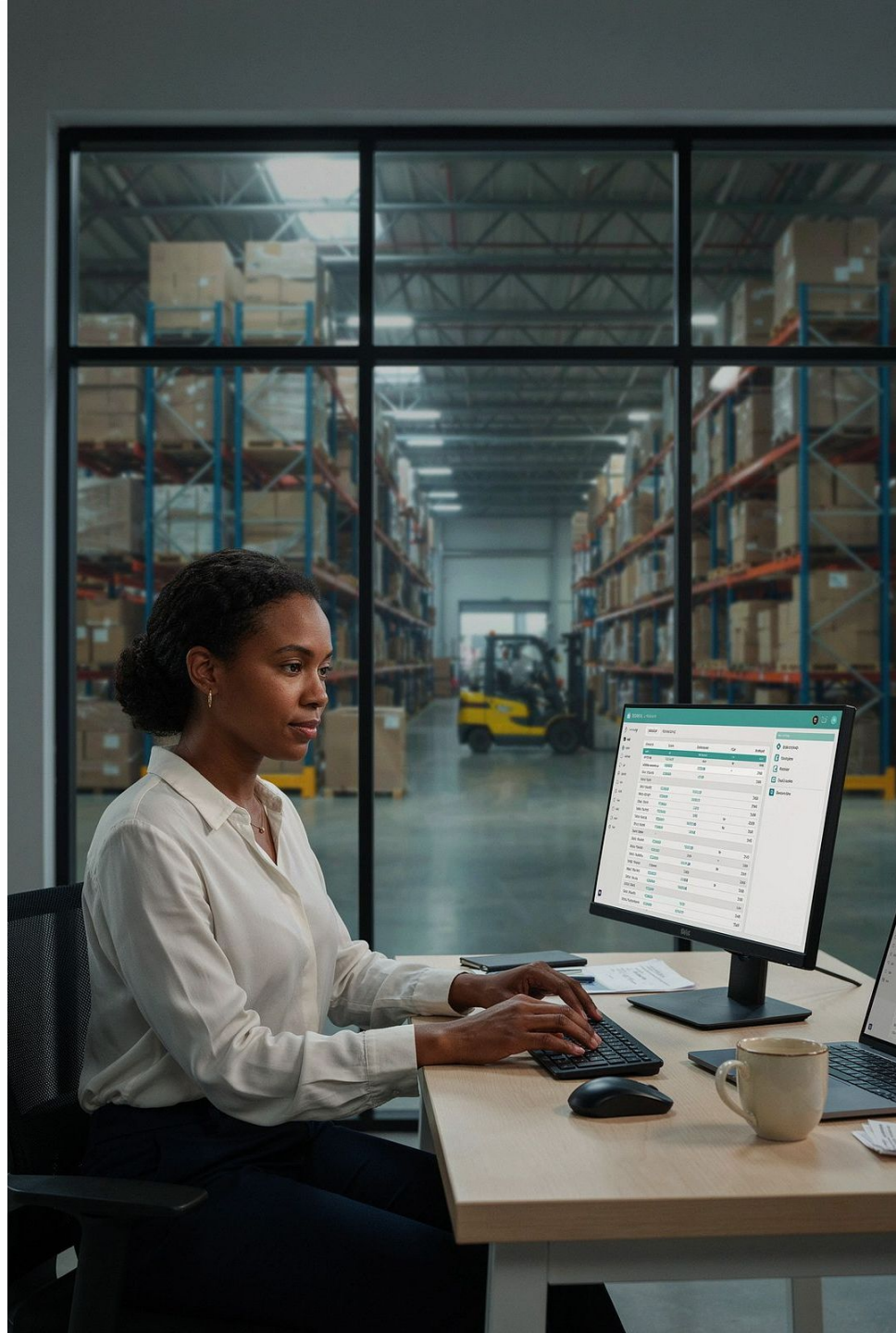


Uma promessa antes da consulta

Um cliente solicita determinada quantidade de produtos para entrega em um prazo definido. A área de vendas confirma quantidade e prazo ao cliente **sem consultar adequadamente estoque e transporte**.

> O que pode dar errado nessa operação?

Reflita antes de responder. Pense nos setores que existem por trás de uma entrega e no que cada um deles precisaria saber.



Quem precisa participar dessa decisão?

Antes de discutir conceitos, identifique coletivamente:

Setores envolvidos

Quais áreas participam direta ou indiretamente do atendimento desse pedido?

Informações necessárias

O que vendas deveria conhecer antes de confirmar quantidade e prazo ao cliente?

Problemas prováveis

O que pode acontecer quando essa consulta não acontece?

O professor recolhe as respostas oralmente e registra no quadro. Não apresentar solução ainda.

Logística é um sistema de relações

A logística não é apenas transporte, estoque ou armazenagem. Ela depende da **coordenação entre diferentes atividades** que se influenciam mutuamente.

Uma decisão em uma área altera as condições das outras áreas.

- Uma compra modifica o estoque disponível
- O estoque condiciona o que pode ser vendido
- O pedido aciona separação e expedição
- O transporte interfere diretamente no prazo
- O atendimento depende do estado real da operação



Decisão de Vendas

Disponibilidade de Estoque

Capacidade de Transporte

Fluxo físico e fluxo de informações

Dois movimentos distintos e inseparáveis sustentam qualquer operação logística:

Fluxo Físico

Recebimento → Armazenagem → Separação → Expedição → Transporte → Entrega

É o deslocamento real de materiais e produtos ao longo da operação.

Fluxo de Informações

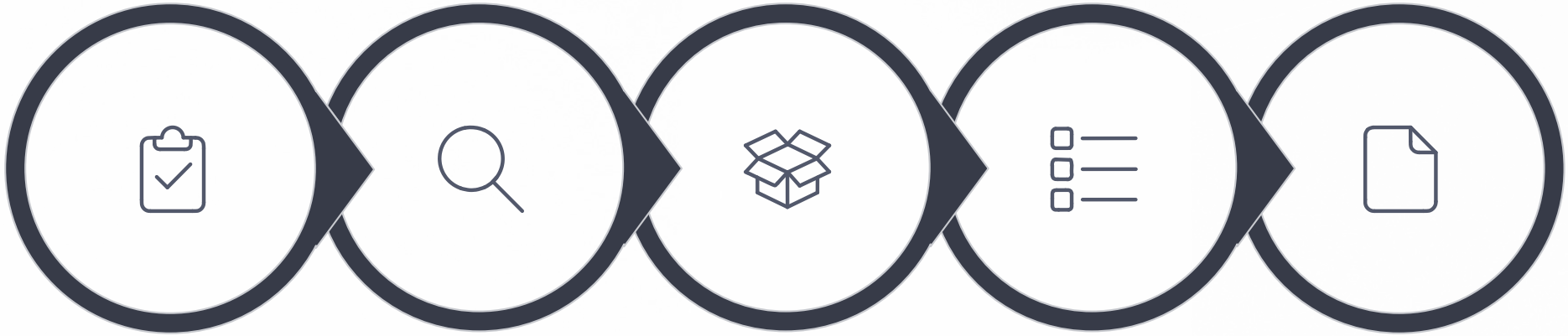
Pedido · Quantidade · Saldo · Reserva · Prazo · Programação · Documentos · Ocorrências · Confirmação · Atualização

É o que **orienta, registra e controla** cada movimentação física.

As informações circulam nos dois sentidos e alimentam diferentes áreas simultaneamente. **O produto se movimenta pela operação enquanto as informações orientam e controlam essa movimentação.**

O pedido conecta informação e operação

O pedido começa como informação e provoca operações físicas em cadeia. Após cada movimentação, novas informações precisam retornar ao sistema.



Pedido registrado

Consulta disponibilidade

Reserva materiais

Separação

Documentação

Baixa de estoque, registro de expedição, confirmação de entrega e atualização da situação do cliente são **obrigações informacionais** de cada etapa física concluída.

Cada setor decide com informações de outros setores



Nenhuma área opera de forma autossuficiente. A qualidade das decisões depende da qualidade das informações recebidas das demais áreas.

Registrar também é operar



Evento físico

Registro atualizado

Compartilha info

Decisão operacional

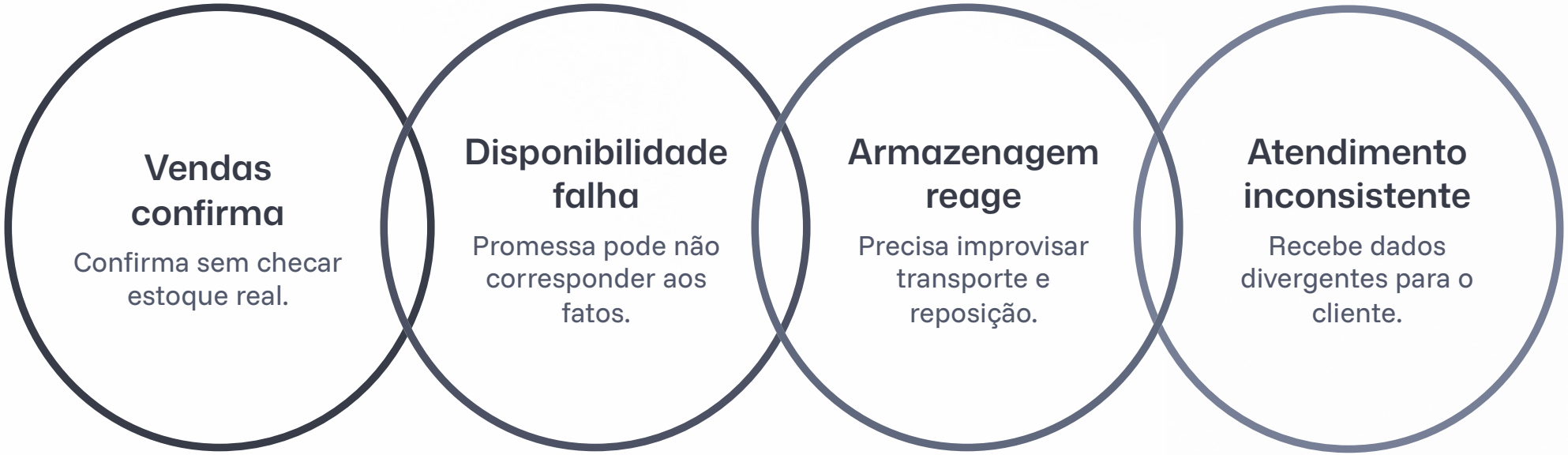
Exemplos práticos

- Material recebido → registrar entrada no estoque
- Item separado → atualizar disponibilidade ou reserva
- Pedido expedido → registrar saída
- Entrega realizada → atualizar situação do pedido

Se o produto muda de situação e o registro não muda, surgem duas realidades: **a física e a informacional**. Decisões baseadas em registros desatualizados geram erros reais.

Quando uma decisão isolada vira um problema do sistema

Retomando o caso: o problema não está apenas em uma pessoa ou setor, mas na **ausência de integração entre as decisões**.



> A falha pode começar em uma interface entre setores e se propagar por todo o processo.

Analise o caso e reorganize o fluxo

Situação: Vendas confirmou quantidade e prazo ao cliente sem consultar adequadamente estoque e transporte.

1 Setores envolvidos

Quais participam do atendimento desse pedido?

2 Falhas identificadas

O que falhou no processo descrito?

3 Informações ausentes

O que deveria ter sido consultado ou compartilhado?

4 Consequências possíveis

O que pode acontecer como resultado dessa decisão?

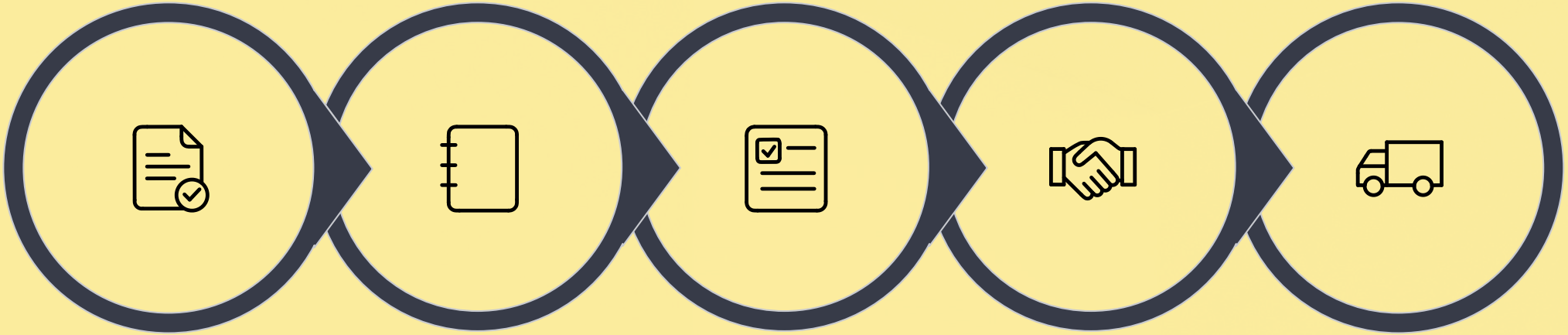
5 Proposta de fluxo

Desenhe, com palavras e setas, um fluxo que reduza esse risco.

A proposta pode ser representada por palavras e setas, sem necessidade de formatação especial.

Um fluxo mais integrado

Não é a única resposta possível — compare com as propostas da turma.



Solicitação **Registro** **Verificação** **Confirmação** **Execução**

Quando houver indisponibilidade, a informação retorna às áreas responsáveis para que prazo, reposição ou outra decisão seja revista **antes** da confirmação ao cliente.

Tecnologia apoia a integração, mas não substitui o processo

O que sistemas e planilhas podem apoiar

- Compartilhamento de dados entre áreas
- Acompanhamento de pedidos em tempo real
- Atualização de estoques
- Programação das operações
- Consulta ao status e registro de ocorrências

Sistemas como ERP, WMS e CRM são exemplos de ferramentas de apoio — mas ferramentas não definem processos.

O que precisa ser definido por pessoas

- **Quem** atualiza cada informação
- **Quando** a atualização deve ocorrer
- **Qual** é a informação oficial e confiável
- **Quem** precisa receber cada dado

Sem processos, responsabilidades e disciplina de atualização, qualquer sistema produz dados desatualizados.

O que o caso nos ensina

01

Coordenação é essencial

Logística integrada depende de decisões coordenadas entre áreas interdependentes.

02

Dois fluxos, uma coerência

Fluxo físico e fluxo de informações precisam permanecer coerentes entre si.

03

Promessa baseada em realidade

Uma confirmação ao cliente deve considerar a capacidade real da operação.

04

Registros confiáveis

Dados atualizados permitem decisões mais seguras e consistentes.

05

Conexões determinam o resultado

O desempenho final da operação depende da qualidade das conexões entre os setores.

> Antes de prometer quantidade e prazo, quais informações precisam circular?

Obrigado e até a próxima!

Uma ótima volta para casa!