



FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE
NÚCLEO DE PÓS GRADUAÇÃO E EXTENSÃO - NPGE
MBA EXECUTIVO EM LOGÍSTICA E OPERAÇÕES

JECIANE SANTIAGO BOMFIM

A GESTÃO E O SISTEMA DE PROCESSAMENTO DE PEDIDOS: estudo de caso em uma
mineradora do Estado de Sergipe.

Aracaju
2017

JECIANE SANTIAGO BOMFIM

A GESTÃO E O SISTEMA DE PROCESSAMENTO DE PEDIDOS: estudo de caso em uma mineradora do Estado de Sergipe.

JUSTIFICATIVA

Analisar a Gestão em que envolve todo o Ciclo de Pedidos onde serão analisados os conceitos, as etapas envolvidas com o intuito de adequar, controlar e sugerir melhorias na organização alvo.

Orientador: MSC Douglas de Moura Andrade
Coordenador: ESP Carlos Frederico de Carvalho

Aracaju
2017

JECIANE SANTIAGO BOMFIM

**A GESTÃO E O SISTEMA DE PROCESSAMENTO DE PEDIDOS:
estudo de caso em uma mineradora do Estado de Sergipe.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Núcleo de Pós-graduação e Extensão – NPGE, da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE, como requisito para obtenção do título de Especialista em Logística e Operações.

MSC Douglas de Moura Andrade

ESP Carlos Frederico de Carvalho

Jeciane Santiago Bomfim

Aprovado (a) com média: _____

Aracaju (SE), ___ de _____ de 2017.

RESUMO

As empresas num âmbito geral precisam controlar e monitorar os pedidos para que consequentemente possam reduzir os desperdícios e custos desnecessários, impedindo assim, a compra de um item que já fora solicitado. É através de um controle eficaz no processamento de pedidos que proporcionará as organizações melhorias na tomada de decisão no que se diz respeito à quantidade de mercadorias que serão adquiridas, qualidade requerida, tempo oportuno e o seu preço. Na Mineradora do Estado de Sergipe a qual foi realizada o estudo de caso não havia um Setor adequado que controlasse o processamento de pedidos, com isso, no ano de 2010 houve a necessidade de criar uma equipe voltada para o monitoramento de materiais com o objetivo de evitar “surpresas”, ou seja, evitar que houvesse parada em atividades voltadas à produção por falta de materiais no estoque da Unidade.

Palavras-chave: Compra. Processamento de pedidos. Monitoramento de materiais.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Relação das três atividades básicas da Logística.....	13
Figura 2 - Elementos típicos do Processamento de Pedidos.....	15
Figura 3 - Base do Diligenciamento – MENU.....	26
Figura 4 - Base do Diligenciamento – ICD Gera I.....	27
Figura 5 - Base do Diligenciamento – ICD Geral II.....	27
Figura 6 - Base do Diligenciamento – Conteúdo.....	28
Figura 7 - Base do Diligenciamento – RESUMO.....	29

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Fatores que influenciam no tempo do ciclo do pedido.....	12
Quadro 2 - Análise do processo e elaboração de melhorias contínuas.....	23

SUMÁRIO

RESUMO.....
1 INTRODUÇÃO.....	6
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	9
2.1 Principais teorias sobre a Logística e o Sistema de Processamento de Pedidos.....	9
2.2 Atividade (Processamento de Pedidos).....	12
2.3 O Ciclo do Pedido.....	14
2.4 O "Follow Up" na área de compras.....	15
3 ESTUDO DE CASO.....	16
3.1 Caracterização do planejamento e monitoramento dos Pedidos de Compras utilizados pela organização estudada.....	16
3.2 Levantamento de Dados – Situação Anterior.....	22
3.3 Proposição de Soluções.....	22
4 LEVANTAMENTO DOS RESULTADOS.....	24
4.1 As vantagens em planejar o Processamento de Pedidos nas Organizações.....	24
4.2 As dificuldades que um Setor de Processamento de Pedidos enfrenta.....	25
4.3 Processamento de Pedidos, atendimento com exatidão.....	25
4.4 Os resultados mais relevantes.....	26
5 CONCLUSÃO.....	29
REFERÊNCIAS	30
ABSTRACT	32

1 INTRODUÇÃO

Há situações ligadas à Logística em que engloba toda a cadeia de suprimentos e isso se dá por conta do cenário competitivo e globalizado do século XXI. Dessa forma, as organizações devem atentar-se para permanecer neste ambiente e assim buscar alternativas que agregue valor aos processos, em ênfase, a Gestão e o Sistema de Processamento de Pedidos. Pois, é a partir do tamanho, quantidade e renovação de sua carteira de pedidos que as Organizações garantem a sobrevivência no mercado, tendo em vista que, a gestão e o monitoramento dos PC's interferem em todas as áreas da Empresa.

A área a qual será analisada iniciou no ano de 2010 na Unidade de Sergipe, onde houve algumas migrações: Vale S.A, Vale Potássio Nordeste S.A e agora Vale Fertilizantes S.A. Esta área foi criada e desenvolvida para atendimento a toda Organização no intuito de gerir, planejar e controlar todos os materiais. É uma área de extrema importância, pois engloba todo o fluxo de suprimentos (Transporte, Compras, Pedidos, Fornecedores, Armazenamento, Estoque, Entrega da mercadoria; etc.). A Gestão e o Sistema de Processamento de Pedidos vai nos auxiliar a entender o papel e todo o contexto das informações com base nos Sistemas Logísticos. A Logística está presente nas Organizações e tem contribuído fortemente para que os processos mantenham-se equilibrados, eficientes e eficazes.

Dentre os mais diversos conceitos referentes à Logística, segue o do autor Ballou (2001), o qual informa:

“A logística inclui todas as atividades importantes para a disponibilização de bens e serviços aos consumidores quando e onde estes quiserem adquiri-los. Essas atividades incluem planejamento, transporte, armazenagem e etc.”

O processo logístico ao longo dos anos tem buscado aprimoramento contínuo a fim de manter diferencial competitivo nos cenários organizacionais. Presente em inúmeras atividades, a Logística é de extrema importância num contexto geral, pois analisada de forma estratégica e criteriosa, é responsável pela lucratividade e sobrevivência da Organização, com isso, será diferenciada se fizer uma comparação junto aos concorrentes.

De acordo com Porter (2006, pág. 52) “O lema estratégia é ser diferente. Significa escolher, de forma deliberada, um conjunto diferente de atividades para proporcionar um mix único de valores.”

O aprimoramento dos valores nos processos logísticos vai firmar de forma eficaz através da satisfação do cliente e com redução de custos para as organizações. Para o autor, a Logística realiza a junção entre áreas de extrema importância no sentido de obter lucratividade e fidelização de clientes.

Com isso, será averiguada informações e dados que ajudarão a entender que a Logística é uma arte, pois é através dela que conseguimos entregar produtos certos, no local e no tempo certo.

A pesquisa tem, então, como objetivo geral analisar como é realizada a gestão do ciclo de pedidos numa mineradora do Estado de Sergipe e o seu sistema de processamento, o qual pode interferir na redução de desperdício para a organização; e, como objetivos específicos, analisar as principais teorias sobre a gestão do ciclo de pedidos; realizar uma revisão teórica sobre o sistema de processamento de pedidos; caracterizar o planejamento e monitoramento dos pedidos de compras utilizados pela organização estudada; e evidenciar os benefícios que o Follow-Up traz para a gestão e o sistema de processamento de pedidos da organização.

O estudo a ser aplicado se justifica pelo fato de analisar a gestão em que envolve todo o Ciclo de Pedidos onde serão analisados os conceitos, as etapas envolvidas com o intuito de adequar, controlar e melhorar o cenário da organização alvo. Evidenciar o desenvolvimento da logística e mostrar os principais fatores que podem impactar no diligenciamento de pedidos de compra como: atraso no atendimento, falta do produto no estoque do fornecedor, divergência no valor, etc.

Diante do exposto, o problema da pesquisa é mostrar quais os principais fatores que podem impactar no diligenciamento de pedidos de compra?

O Cenário: Histórico da Mineradora do Estado de Sergipe:

- Criada em 1942;
- Privatizada em 1997;
- É a 2ª maior mineradora do mundo em valor de mercado;
- É a maior produtora e exportadora de minério de ferro do mundo.

A Empresa que fora pesquisada é uma mineradora do Estado de Sergipe. A mesma quer se tornar uma das principais produtoras mundiais no setor de fertilizantes e possui a única mina de potássio no Brasil. Com sede nesse país e presente em mais de 30 países, a mineradora é uma empresa global, comprometida com a qualidade de vida e a preservação ambiental. Possui escritórios, operações e explorações espalhados pelos cinco continentes

(Texto obtido no <http://www.vale.com/brasil/pt/Paginas/default.aspx>. SITE DA EMPRESA, 2017).

A Empresa descobre e transforma minerais que dão origem a produtos que ajudam a melhorar a vida de milhões de pessoas em todo o mundo. Investe na produção de fertilizantes para contribuir com o desenvolvimento da agricultura e ajuda a vencer o desafio de produzir mais alimentos com menor impacto ao meio ambiente.

(Texto obtido no <http://www.valefertilizantes.com/fertilizantes/sobre.asp>. SITE DA EMPRESA, 2017).

A metodologia utilizada nesse artigo foi à pesquisa qualitativa. De acordo com Bogdan & Biklen (2003), o conceito de pesquisa qualitativa envolve cinco características básicas que configuram este tipo de estudo: ambiente natural, dados descritivos, preocupação com o processo, preocupação com o significado e processo de análise indutivo.

A pesquisa qualitativa, segundo Bogdan & Biklen (2003), envolve a obtenção de dados descritivos, obtidos no contato direto do pesquisador com a situação estudada, enfatiza mais o processo do que o produto e se preocupa em retratar a perspectiva dos participantes. Entre as várias formas que pode assumir uma pesquisa qualitativa, destacam-se a pesquisa do tipo etnográfico e o estudo de caso.

A pesquisa qualitativa foi feita por meio de um estudo de caso, no intuito de examinar detalhadamente o ambiente e a fim de evitar futuros imprevistos no que se diz respeito ao Planejamento, Processamento e Controle de Pedidos numa Mineradora do Estado de Sergipe. Segundo Yin (2001), o estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo dos fatos objetos de investigação, permitindo um amplo e pormenorizado conhecimento da realidade e dos fenômenos pesquisados.

“Um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos” (YIN, 2001 p. 33).

O instrumento escolhido para a realização da pesquisa científica foi à entrevista. Pois, além de sua importância é através deste instrumento que são sanadas várias dúvidas e são obtidas informações quanto ao assunto que fora desenvolvido. A entrevista foi realizada com o Coordenador da Célula de Materiais (Setor que é responsável pela tratativa dos Pedidos) que atualmente ocupa a função de Analista de Materiais e com mais 05 (Cinco) colaboradores do setor pesquisado, sendo assim, foram abordadas 08 (Oito) questões.

Segundo Cervo & Bervian (2002), a entrevista é uma das principais técnicas de coletas de dados e pode ser definida como conversa realizada face a face pelo pesquisador junto ao entrevistado, seguindo um método para se obter informações sobre determinado assunto.

A organização estudada é uma empresa S.A que atua nas áreas de: Mineração, Logística, Energia e Siderurgia. Sua existência no mercado competitivo perdura a mais de 60 (Sessenta) anos e no Brasil está presente em 13 (Treze) estados brasileiros, que são: Amazonas, Bahia, Ceará, Distrito Federal, Espírito Santo, Maranhão, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Pará, Rio de Janeiro, São Paulo, Sergipe e Tocantins.

Dentre as informações citadas anteriormente, a Mineradora está situada no endereço: Estrada SE 206, S/N Km 10 - Campo de Santa Bárbara, na cidade de Rosário do Catete - SE.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este referencial tem por objetivo apresentar os estudos realizados sobre a Gestão e o Sistema de Processamento de Pedidos numa mineradora.

Nesse capítulo será abordado todo o ciclo do PC que propõe embasar com conceitos e aspectos básicos desta área.

2.1 PRINCIPAIS TEORIAS SOBRE A LOGÍSTICA E O SISTEMA DE PROCESSAMENTO DE PEDIDOS

A Gestão e o Sistema de Processamento de Pedidos quando é planejado e bem executado permite um controle dos fluxos (Informações e Materiais). O PC - Pedido de Compra refere-se ao documento que consta todas as condições para adquirir o produto ou serviço, previamente negociadas e/ou documento sistêmico emitido pela área de compras junto aos fornecedores e fabricantes, solicitando e autorizando faturamento e entrega dos materiais requisitados pelos usuários e/ou pela gestão de materiais.

A colocação de pedidos e o seu monitoramento é que vai garantir a sobrevivência da Organização no mercado. Pois, a vantagem competitiva entre essas empresas pode ser percebida pela renovação e tamanho de sua carteira de Pedidos de Compra.

De acordo com Bulgacov (2006) fica evidenciado que a logística é um processo e como tal é constituído por fases principais que são caracterizadas em conformidade com a

origem e o destino dos fluxos, seguindo uma sequência de atividades nas quais precisam ser compreendidas como funções específicas e interligadas. As empresas necessitam identificar e compreender cada etapa de seus processos para melhor planejá-los.

A administração de pedidos é uma atividade essencial para uma gestão eficaz das Organizações que acaba influenciando/impactando diretamente nos estoques e no relacionamento com os clientes (Interno e Externo), estando também relacionada à competitividade e ao sucesso da organização. É através dessa gestão que podemos evidenciar fatores decisivos nas atividades de uma Organização, pois trabalharemos na redução de custos, visando melhorias em sua lucratividade.

A Gestão de pedidos tem sido muito mais intensificada, pois são requisitos de habilidades técnicas que tem fidelizado clientes, com isso, tanto a empresa quanto os clientes ficam satisfeitos.

De acordo com Ballou (2001), as atividades relacionadas a compras envolvem uma série de fatores como seleção de fornecedores, qualificação dos serviços, determinação de prazos de vendas, previsão de preços, serviços e mudanças na demanda, entre outros. Já que grande parte do dinheiro de vendas é pago a fornecedores por materiais comprados, reduções pequenas na aquisição dos materiais podem gerar melhorias consideráveis nos lucros. Dessa forma, pode-se dizer que a gestão de compras é de vital importância para o sucesso da empresa.

Para Cassel e Silva (2009), o processo de compras deve ser capaz de satisfazer as solicitações seguindo normas e procedimentos da empresa, sendo necessária a interação entre o departamento de Compras e os públicos internos e externos. A área de Compras deve assegurar a disponibilidade dos materiais na quantidade, qualidade e prazo certos, além do menor custo possível, sendo as especificações dos produtos/serviços ditadas pelos requisitantes. Os prazos devem ser acompanhados através do *follow up* dos pedidos junto aos fornecedores.

O processo logístico é fundamental para que as Organizações mantenham-se no mercado competitivo. Dessa forma, o sistema de processamento de pedidos pode representar um ganho impressionante no sentido do tempo no atendimento aos clientes, fatores como o custo e a redução do desperdício.

Para a definição da logística dentre as várias pesquisadas, segue a utilizada pelo Rodrigues:

“Logística é o processo de planejar, implementar e controlar de maneira eficiente o fluxo e armazenagem de produtos, bem como os serviços e informações associados, cobrindo desde o ponto de origem até o ponto de consumo, com o objetivo de atender aos requisitos do consumidor” (NOVAES,2001,p.36).

Dessa forma, o autor relaciona o processo logístico junto à área financeira com o intuito principal de maximizar a lucratividade da organização e minimizar os custos, satisfazendo e fidelizando os clientes. Todas essas e outras questões voltadas ao gerenciamento de pedidos.

De uma forma mais simples o Martins et al. (2002, p. 252) conceitua logística da seguinte maneira:

“A logística é responsável pelo planejamento, operação e controle de todo o fluxo de mercadorias e informações, desde a fonte fornecedora até o consumidor”. (MARTINS, 2002)

Existem alguns fatores que podem acelerar ou retardar o tempo de processamento de pedidos. Mostraremos a seguir uma tabela com uma comparação dos fatores citados pelos autores Ballou (2005) e Fleury (2006).

QUADRO 1: Fatores que influenciam no tempo do ciclo do pedido.

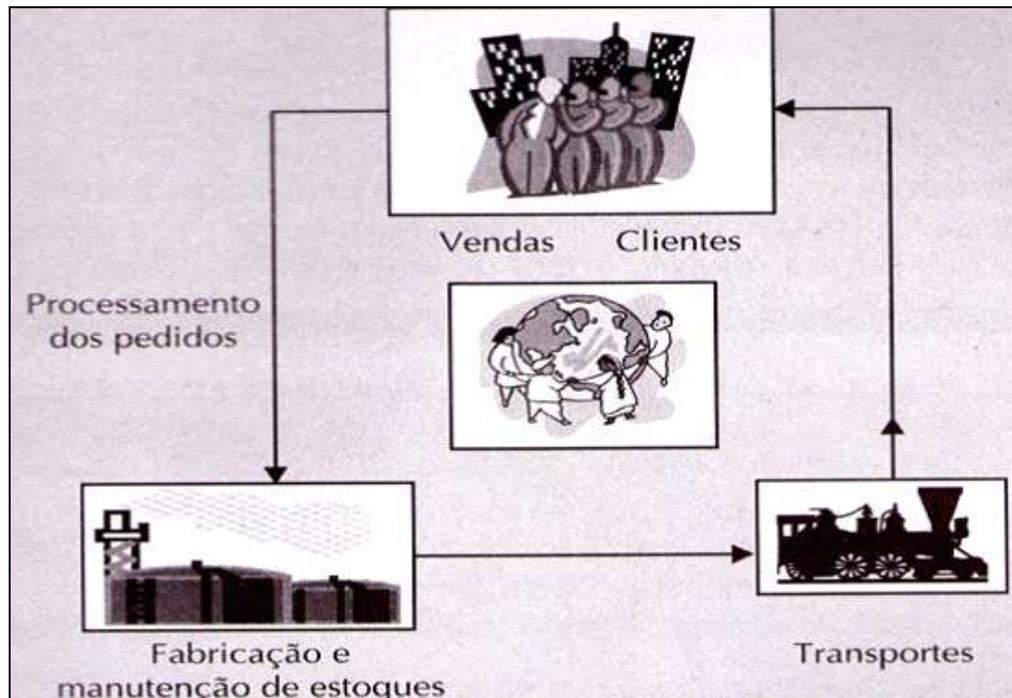
BALLOU	
Prioridades no Processamento	Pedidos de alta prioridade têm preferência no Processamento, ficando os de baixa prioridade para processamento posterior. Há empresas que processam os pedidos de acordo com sua ordem de entrada.
Processamento Paralelo x Sequencial	Os tempos mais alongados ocorrem quando todas as tarefas são completadas em seqüência. Ao se empreender alguma das tarefas simultaneamente, consegue-se reduzir o tempo total de processamento.
Exatidão no Atendimento de Pedidos	Completar o ciclo do Processamento do Pedido sem acrescentar qualquer erro ao pedido do cliente é também um fator capaz de minimizar o tempo de processamento.
Padrão das Condições dos Pedidos	Estabelecer padrões de embalagem, fixar procedimentos de devolução e reposição de mercadorias trocadas ou danificadas e unificar as medidas para a monitoração da qualidade dos pedidos são providências que determinará o quanto aumentará em média o tempo do ciclo do pedido.
FLEURY	
Atrasos na Transmissão dos Pedidos	Pode ocorrer devido ao método utilizado, como por exemplo, quando se utiliza formulário em papel para preencher o pedido, e os mesmos são enviados por via postal para o fornecedor. Uma outra causa pode ser o uso inadequado de tecnologias mais modernas (...).
Aprovação de Créditos	Em situação como estas, é bastante comum um pedido ficar retido por falta de aprovação do crédito, sem que a organização de vendas ou logística seja avisada ou consultada formalmente.
Descontos	O procedimento de aprovação de descontos de forma centralizada, tende a gerar substanciais atrasos no tempo de ciclo do pedido.
Estabelecimento de Prioridades	Na maioria das vezes tal situação ocorre em função da utilização de critérios aparentemente racionais, como por exemplo, a priorização de atendimento de pedidos de grandes clientes, em detrimento dos pequenos, sem, no entanto considerar o impacto de tais práticas nos prazos de entrega.
Falta de Estoque	A falta de estoque de certos itens, consequência da falta de coordenação entre vendas, produção e transportes, é uma outra importante fonte de atrasos, e, portanto variabilidade no ciclo de pedidos.

FONTE: BALLOU, R. H. Gerenciamento da cadeia de Suprimentos, 2005 / FLEURY, P. F. O Sistema de Processamento de Pedidos e a Gestão do Ciclo do Pedido, 2006.

2.2. ATIVIDADE (PROCESSAMENTO DE PEDIDOS)

O processamento de pedidos está englobado nas três atividades primárias da logística. Portanto, podemos perceber a importância de um eficaz acompanhamento de Pedidos.

A figura abaixo mostra a relação/integração dessas três atividades que estão presentes na Logística:

FIGURA 1: Relação das três atividades básicas da Logística**FONTE:** POZO (2004)

De acordo com a figura que nos mostra as três principais atividades básicas da Logística, teremos as seguintes relações: A organização dispõe de itens/serviços que satisfazem o desejo do cliente, com isso, haverá decisões até que seja firmada a venda de determinada mercadoria. Em seguida, o setor de suprimentos fará a cotação com algumas empresas e após isso ocorrerá o Processamento do Pedido (Onde terá todas as especificações do material), o fornecedor quando receber o Pedido de Compra começará a fabricação da mercadoria de acordo com o desejo do cliente. Quando o item estiver pronto, idêntico ao que foi solicitado pelo consumidor ou qualquer tipo de cliente, haverá o transporte do referido até o destino final. Ou seja, é uma cadeia de atividades que nos mostra a integração de várias atividades, setores e áreas. Vale ressaltar quão importante é a Gestão de Processamento de Pedidos numa organização, pois sendo bem controlada, trará sem dúvidas, otimização e lucratividade para a Empresa.

Coletti (2002) define como missão de Compras, perceber as necessidades competitivas dos produtos e serviços, tornando-se responsável pela entrega no tempo certo, custos, qualidade e outros elementos na estratégia de operações, sendo necessário que os gerentes de compras envolvam-se em várias atividades como manter um banco de dados e seleção de fornecedores, negociar contratos com os mesmos e agir como intermediário entre os fornecedores e a empresa. Neste cenário, saber o que, quanto, quando e como comprar é o

diferencial competitivo que organizações que se agrupam, buscam coletivamente para conseguir ganhos que possibilitem seu posicionamento no mercado. Para isso novas tecnologias surgiram na área de compras, como é o caso do *e-procurement* (compra on-line de produtos) e isto já uma realidade para as empresas brasileiras.

Para obter tal sucesso é necessário que haja o acompanhamento e controle de todo o ciclo do Processamento de Pedidos e com isso averiguar se o serviço prestado está satisfazendo ou não o consumidor. Portanto, vale à pena monitorar minuciosamente esta área da Logística, pois dará a organização um caminho correto a ser seguido, atuando sempre com a melhoria contínua.

O ciclo de Pedidos é composto por: Transmissão, Digitação, **Processamento**, Expedição e por fim a entrega do material solicitado. Esses elementos individuais que compõem o ciclo de pedidos devem ser controlados pelo setor de logística que terá uma comunicação direta com o almoxarifado, o financeiro, além de ter contato direto com os clientes interno a respeito de cada processo de compra.

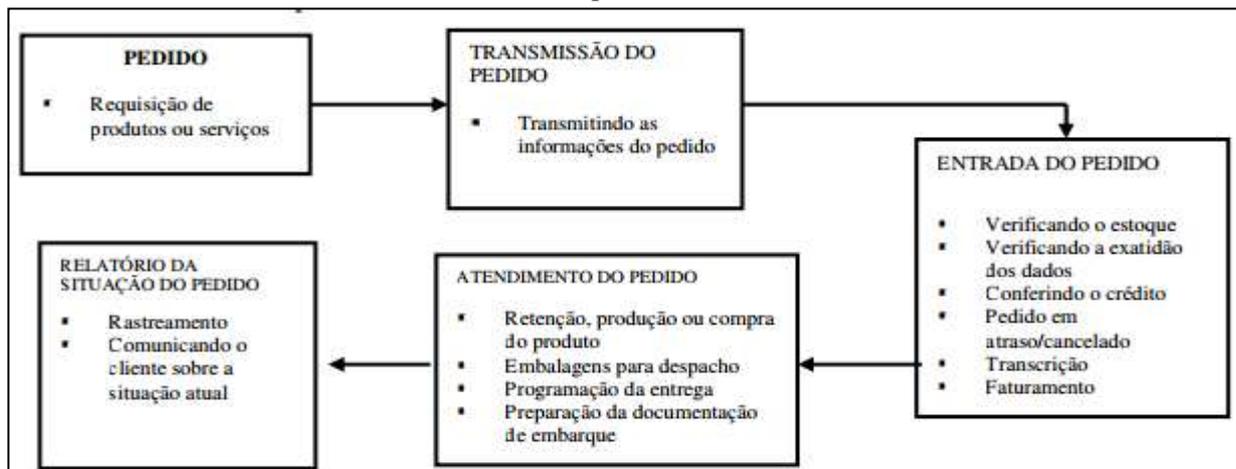
2.3 O CICLO DO PEDIDO

Para Log e Mam (2003), as metas para o futuro são consolidar o crescimento da personalização dos produtos após o pedido, realizar o processamento de pedidos no mesmo dia para produtos-padrão e encontrar formas para facilitar e tornar o mais flexível possível a entrega.

Os aspectos do tempo vão influenciar diretamente na entrega do material, portanto devem ser levadas em consideração todas as tarefas que serão executadas antes de iniciar a fabricação do item, bem como, deve ficar claro quais são os pedidos que requer prioridade, especificidade e um olhar crítico para que o Pedido seja entregue ao solicitante com a qualidade esperada.

Com relação ao Processamento de Pedidos, o mesmo pode ser paralelo ou seqüencial. Além disso, algo que é essencial ao processo é a acurácia no atendimento do pedido, pois completando o ciclo sem cometer falhas vai minimizar o tempo de processamento.

No ciclo do pedido ocorre basicamente as seguintes etapas: Inicia-se quando o cliente coloca o PC (Pedido de Compra), acompanha o momento da entrega da mercadoria até quando efetuar o pagamento. Segundo Ballou (2005, p.122) o Processamento de Pedidos é representado por uma variedade de atividades incluídas no ciclo de pedido do cliente.

FIGURA 2: Elementos típicos do Processamento de Pedidos

FONTE: Ballou (2005, p.122)

A transmissão de pedidos vai variar de acordo com cada Organização (Manual ou via Sistema Informatizado).

Christopher (2007) explicita “[...] que a verdadeira competição não é a de empresa contra empresa, mas cadeia e suprimentos contra cadeia de suprimentos”. E é através da logística que se pode obter uma maior vantagem, pois ela lida diretamente com toda essa parte operacional da cadeia.

Geralmente faz-se uma análise do ciclo do pedido com algumas principais etapas: Na primeira, vai partir de acordo com a necessidade de aquisição do material ou serviço (Denominada Preparação do Pedido) juntamente com a escolha do fornecedor que será o responsável por entregar a mercadoria ao cliente. Após isso, iniciaremos a segunda etapa, que de fato ocorrerá à transmissão do PC (Pedido de Compra) para o fornecedor. Atualmente com as ferramentas tecnológicas há facilidade e rapidez na visualização do processo de compra para a empresa que fornecerá o item. Na terceira etapa, após aceitação, confirmação e concordância do pedido por parte do fornecedor, consistirá na entrada do pedido no Sistema de Processamento onde terão inúmeras decisões e verificações antes de colocá-lo na expedição. Com isso, após separação e embalagem da mercadoria, a mesma deve seguir para entrega/despache ao consumidor final.

2.4 O “FOLLOW UP” NA ÁREA DE COMPRAS

O conceito de compras envolve todo o processo de localização de fornecedores e fontes de suprimento, aquisição de materiais por meio de negociações de preço e condições de pagamento, bem como o acompanhamento do processo (*follow-up*) junto aos fornecedores

escolhidos e o recebimento do material comprado para controlar e garantir o fornecimento dentro das especificações solicitadas. Em alguns casos, o órgão de compras é o intermediador entre o sistema de produção da empresa e as fontes supridoras que existem no mercado (CHIAVENATO, 2005).

Atualmente ouve-se muito a expressão “Follow Up” que quer dizer: Acompanhamento, afim de que todo o processo de compras ocorra de acordo com o planejado.

O Follow Up serve para acompanhar, controlar, avaliar e planejar toda decisão ligada ao setor de compras. Acontecendo desta maneira, o processo será realizado de forma eficiente, rápida e manterá a segurança de todas as áreas envolvidas.

A área de compras tem por finalidade a aquisição de materiais, componentes e serviços para suprir às necessidades da empresa e do seu sistema de produção nas quantidades certas, nas especificações exatas e nas datas aprazadas (CHIAVENATO, 2005).

A realização do Follow Up dentro das organizações envolverá o contato direto com os fornecedores, até a entrega das mercadorias. Também é utilizado para corrigir e prevenir os atrasos nos atendimentos.

As ferramentas mais utilizadas para o acompanhamento do Follow Up são basicamente: Telefonemas, e-mails, fax; etc.

Sendo assim, o objetivo básico de suprimentos é garantir à empresa a plena satisfação de suas exigências de materiais e produtos, bem como máquinas, equipamentos e insumos necessários a sua operacionalidade, devendo todos serem negociados e adquiridos aos mais baixos custos, satisfazendo aos padrões de qualidade e serviços da empresa sem colocar os fornecedores em situações de incertezas de perdedores, mas sim de parceiros (POZO 2007).

3 ESTUDO DE CASO

Nesse estudo de caso serão evidenciados os resultados alcançados da Empresa, como é realizado a Gestão e o Sistema de Processamento de Pedidos e evidenciaremos como houve a Redução dos Custos.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DO PLANEJAMENTO E MONITORAMENTO DOS PEDIDOS DE COMPRAS UTILIZADOS PELA ORGANIZAÇÃO ESTUDADA

Simon (2003) apresenta o processo de compras com foco no gerenciamento das relações com fornecedores estratégicos, em vez de no tradicional sistema de fazer cotação e comprar. O objetivo é apoiar o processo de gestão do fluxo de manufatura e desenvolvimento de novos produtos, desenvolvendo mecanismos de comunicação rápida, como o intercâmbio eletrônico de dados e conexões via internet, para velozmente transferir as necessidades da empresa para o fornecedor.

Por se tratar de um documento, o Pedido de Compra deve conter todas as condições prévias e firmadas em cláusulas contratuais junto ao fornecedor para que assim seja dado seguimento à compra.

Para as matérias primas, negociadas pela Diretoria de Suprimentos para Operação, o processo de aquisição inicia-se com o recebimento do relatório de homologação encaminhado pela Diretoria de Suprimentos para Operação a fim de elaborar e gerar o PC no SAP, alimentando o sistema com as principais informações do processo.

É importante ressaltar que antes da criação do pedido de compra é necessário que sejam analisadas algumas questões quanto à mercadoria que será adquirida. Devemos saber a frequência de utilização para cada item:

- **Alto Giro:** Materiais com mais de 18 consumos no período de 24 meses;
- **Médio Giro:** Materiais com 03 a 17 consumos no período de 24 meses;
- **Baixo Giro:** Materiais com 01 a 02 consumos no período de 24 meses;
- **Sem Giro:** Materiais que não tiveram consumos no período de 24 meses;
- **Nunca Consumido:** Materiais sem registro de consumo desde a inclusão (criação).

O setor pesquisado na Mineradora do Estado de Sergipe é conhecido como “Célula de Materiais ou FUP-CTV (Follow Up do Complexo Taquari Vassouras)” criado em 2010 para melhor controlar os pedidos da Unidade.

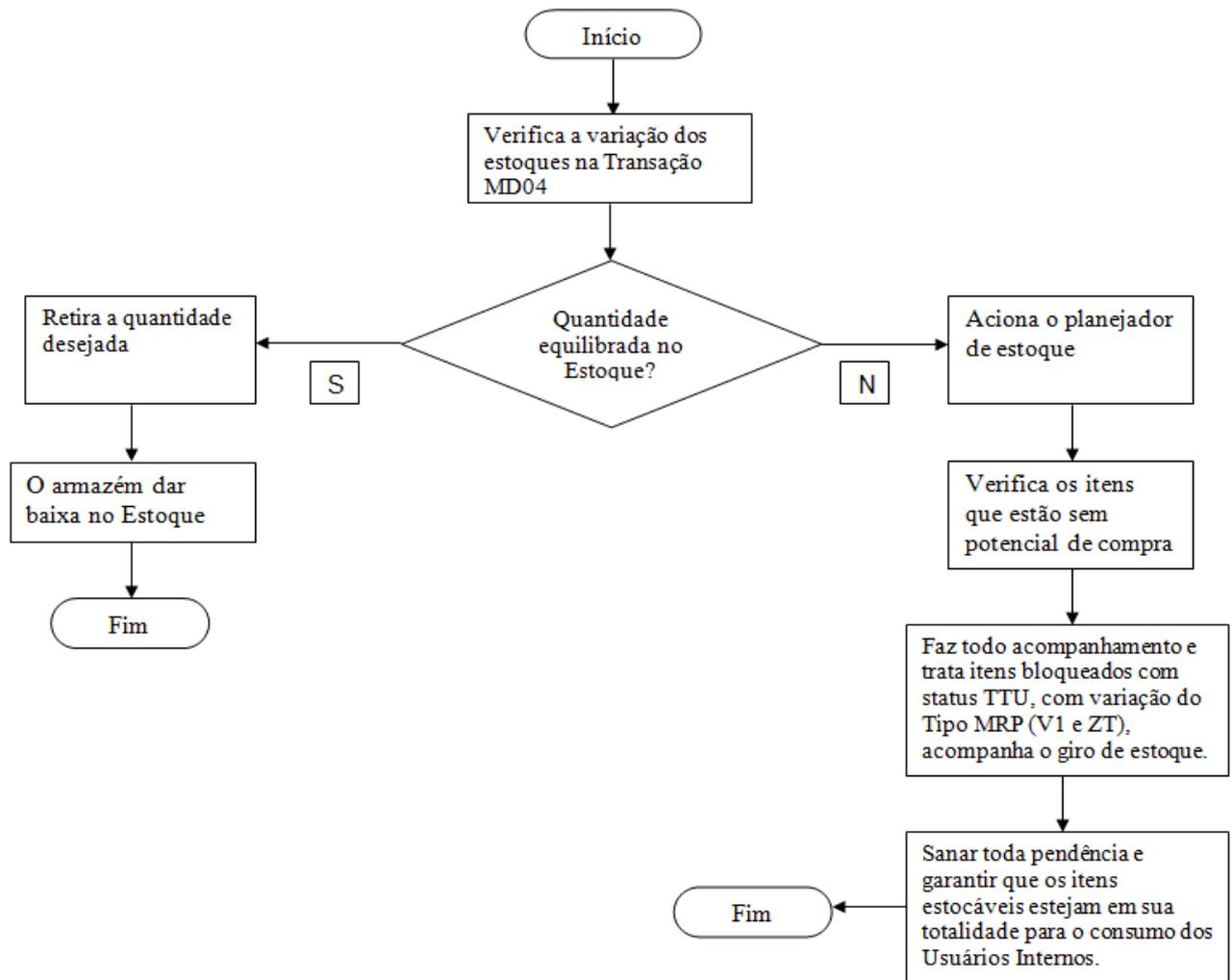
Desde então, na Célula de Materiais (Setor Pesquisado) são desenvolvidas as seguintes atividades:

ABRANGÊNCIA

- Carteira de materiais planejáveis e não planejáveis;
- Carteira de requisições em aberto;
- Carteira de pedidos em aberto; e

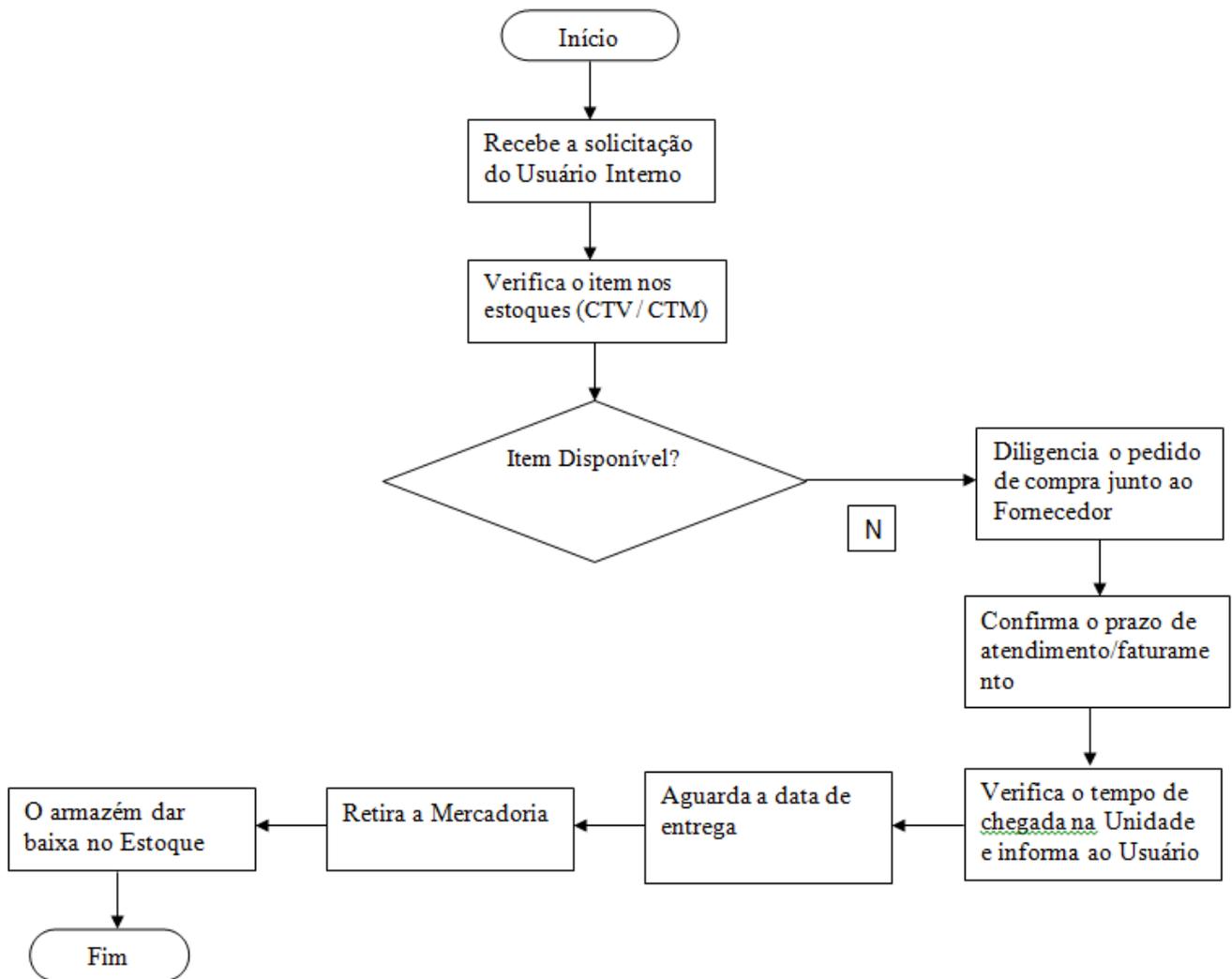
- Carteira de reservas em aberto.

GESTÃO DE MATERIAIS - PLANEJÁVEIS E NÃO PLANEJÁVEIS



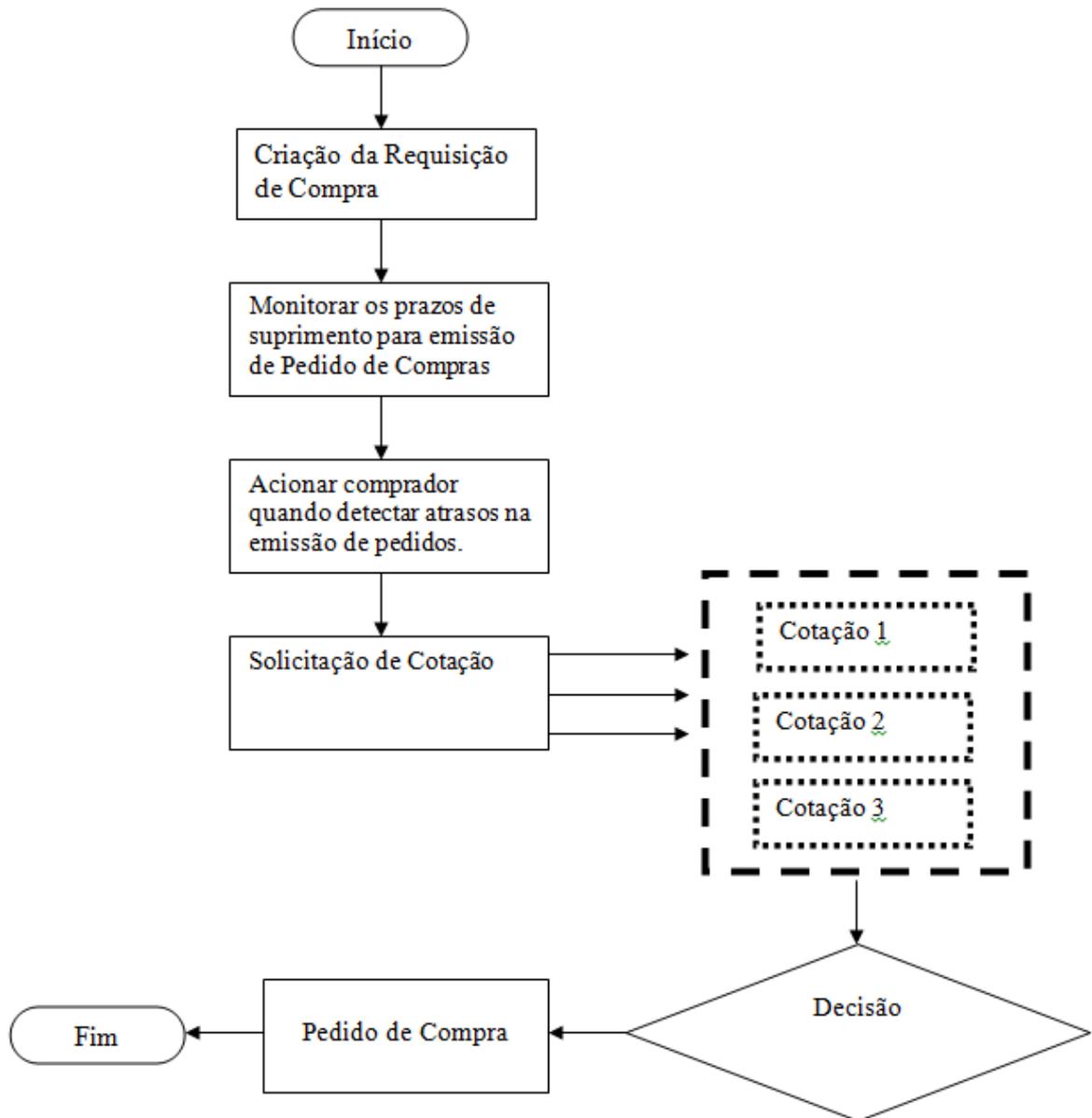
FONTE: Elaborado pela autora (2017).

ACOMPANHAMENTO DE PEDIDOS EM ABERTO



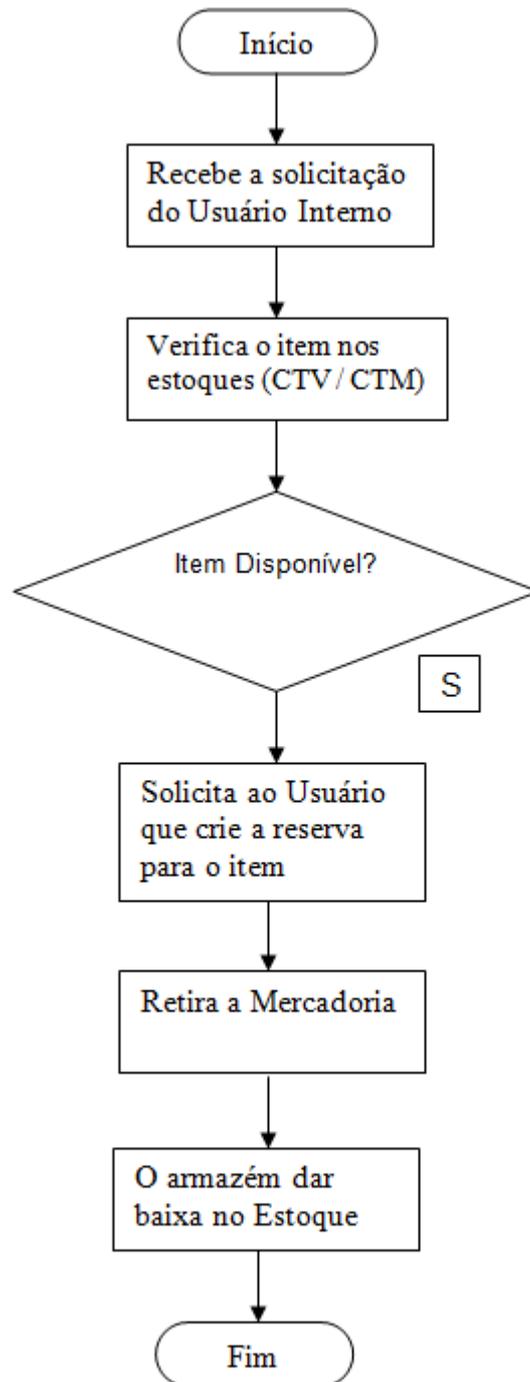
FONTE: Elaborado pela autora (2017).

ACOMPANHAMENTO DE REQUISIÇÕES



FONTE: Elaborado pela autora (2017).

ACOMPANHAMENTO DE RESERVAS



FONTE: Elaborado pela autora (2017).

Verificando as atividades desenvolvidas pelo setor é visível notar a presença real da Logística e com relação a compras é necessário e imprescindível montar uma equipe que trabalhe com eficiência e eficácia para que ao monitorar os PC's (Pedidos de Compra) possa atender à Organização fazendo com que a mercadoria esteja disponível no local e hora programada.

“O setor de compras preocupa-se sobre maneira com o estoque de matéria-prima e de todos os insumos necessários para a produção e comercialização. É da responsabilidade de compras assegurarem que as matérias-primas, material da responsabilidade e peças exigidas pela produção estejam à disposição nas quantidades certas, no período desejado, nas finalidades corretas com o menor preço” (DIAS, 2009)

3.2 LEVANTAMENTO DE DADOS - SITUAÇÃO ANTERIOR

Antes da criação da Célula de Materiais ou FUP-CTV, a mineradora do Estado de Sergipe não demonstrava interesse em implementar um setor responsável pelo Diligenciamento de Pedidos. Com isso, toda a GEFEW (Gerência Geral de Fertilizantes) tinha que se responsabilizar com a emissão de compra e com o acompanhamento até a entrega dos materiais (Não havia um olhar crítico para saber se o item solicitado continha no estoque, se já existia compra para determinado item, se a mercadoria já estava em trânsito com destino a Unidade, etc.).

A situação da falta de Diligenciamento dos Pedidos e dos materiais estocáveis e não estocáveis, gerava a falta dos mesmos para as atividades importantes no processo produtivo da mineradora.

Era visível a necessidade de implantar um Setor voltado para a Área de Suprimentos, pois diversas vezes ocorriam “surpresas” na Organização, ou seja, eram constantes as paradas em atividades/produção por falta de materiais.

3.3 PROPOSIÇÃO DE MELHORIAS

Houve identificação de falhas na Gestão e no Sistema de Processamento de Pedidos e foram analisadas algumas sugestões para melhoria do processo:

QUADRO 2: Análise do processo e elaboração de melhorias contínuas

PLANO DE AÇÃO						
Setor: Célula de Materiais Objetivo: Estabelecer métodos para realizar gestão de materiais de forma a disponibilizar os sobressalentes da manutenção na quantidade adequada, no momento indicado e com sua qualidade assegurada, conforme necessidade das atividades de manutenção.				Responsável: Jeciane Santiago Bomfim. Aprovado em: 03/05/2017		
O QUE (WHAT)	QUEM (WHO)	QUANDO (WHEN)	ONDE (WHERE)	POR QUE (WHY)	COMO (HOW)	CUSTOS (HOW MUCH)
Criação de uma Base do Diligenciamento que contém dados essenciais sobre os materiais da empresa.	Elton Cruz	17/05/2017	Unidade de Rosário do Catete	Para evitar que processos de compra sejam duplicados	Criar uma planilha específica para monitoramento dos itens.	R\$200,00
Extraír semanalmente do SAP a relação de todos os pedidos pendentes para a Unidade de Sergipe.	Jeciane Bomfim	Todas as Terças-feiras	Unidade de Rosário do Catete	Para evitar o acúmulo de processos já recebidos	Desenvolver um monitoramento crítico para os Pedidos Aberto.	R\$1.500,00
Criação de uma planilha com o histórico das compras que já constam finalizadas.	Elton Cruz	24/05/2017	Unidade de Rosário do Catete	Para que não se perca nenhuma informação quanto aos materiais entregues	Após recebimento da mercadoria, realizar um PROCV para o processo ir automaticamente para a planilha das compras finalizadas.	R\$100,00
Fazer um levantamento dos itens descontinuados e propor um “acordo” com o Fornecedor para cancelar a compra sem prejuízos financeiros à Unidade.	Jeciane Bomfim	31/05/2017	Unidade de Rosário do Catete	Para reduzir a quantidade de materiais que foram comprados e não serão atendidos	Monitorar as compras vencidas e verificar junto aos fornecedores se os itens estão descontinuados	R\$70,00
Providenciar o descarte das mercadorias consideradas “sucatas”	Elton Cruz	06/06/2017	Unidade de Rosário do Catete	Para reduzir entulhos de materiais não mais utilizados no Setor	Verificar junto aos Usuários se há ou não necessidade de fazer nova aquisição do material	R\$2.000,00

FONTE: Elaborado pela autora (2017).

Na maioria das Organizações as mudanças não são aceitas facilmente por seus colaboradores, mas é preciso haver melhorias nos processos quando estes não estão dando bons resultados. Sendo assim, as sugestões feitas para melhorar o Processamento de Pedidos têm por objetivo:

- Manter a organização no Mercado Globalizado e Competitivo;
- Inovar o referido processo quando for necessário, afim de que a Gestão de Pedidos não seja um “gargalo” para a Empresa;
- Ter foco nos resultados e valor agregado após praticar ações propostas anteriormente;

- E principalmente ter visão de futuro, pois a área de suprimentos cresce a cada dia e com isso as pessoas também devem evoluir-se para que tal processo possa gerar lucratividade para a Organização.

4 LEVANTAMENTO DOS RESULTADOS

Em Outubro de 2010 houve a idéia de criar o Setor (Célula de Materiais / FUP-CTV), com o objetivo de estabelecer métodos para realizar gestão, planejamento e controle de materiais de uma forma que disponibilize os sobressalentes da manutenção e de toda a Organização na quantidade adequada, no momento indicado e com sua qualidade assegurada, conforme necessidade das atividades existentes, com intuito de promover melhorias nos processos e “Redução de Custos” sem ter que prejudicar nenhuma área, seja ela da Usina de Beneficiamento de Minério ou Mina Subterrânea.

A partir da entrevista realizada com o idealizador da Célula de Materiais (Moisés Aislan Santos Gouveia - Gerente de Manutenção da Planta) e com outros colaboradores da área, pode-se notar que com a criação do Setor e do Diligenciamento de Pedidos de Compra tornou-se fácil obter informações do prazo em que o material necessário para qualquer atividade chegaria à Unidade e com isso não dificultava e nem interferia no tempo dos planejadores impedindo-os de realizar outras atividades obrigatórias para o planejamento de um serviço. Portanto, a célula de materiais é responsável por diligenciar os Pedidos de Compra e dar suporte ao planejamento de estoque, ou seja, com o seu produto que é o diligenciamento, teremos o acompanhamento de toda a trajetória das mercadorias, verificando e garantindo a entrega do material conforme planejado.

4.1 AS VANTAGENS EM PLANEJAR O PROCESSAMENTO DE PEDIDOS NAS ORGANIZAÇÕES

- Garantir a aplicação do recurso financeiro aonde é mais necessário;
- Evitar alto custo com estoques;
- Controle do nível de estoque;
- Garantir ganhos nas negociações baseado no tratamento das demandas de forma antecipada;
- Excelência no planejamento das atividades que utilizarão materiais estocáveis;

- Participação de forma estratégica da empresa visando assegurar a redução de custo e continuidade do processo;
- Proporciona a utilização adequada do capital de giro do negócio.

4.2 AS DIFICULDADES QUE UM SETOR DE PROCESSAMENTO DE PEDIDOS ENFRENTA

- A variabilidade dos processos;
- Furos de estoque;
- Falta de previsão do fornecimento do material por parte do fornecedor;
- Falha na programação criando urgências nas compras de materiais e gerando aquisições com preços elevados no mercado;
- Solicitação de fretes emergenciais causando o custo alto para organização;
- Atraso por parte da Transportadora para retirar a mercadoria no fornecedor;
- Interface com o usuário;
- Demanda de material sem planejamento;
- Inclusão de materiais no estoque;
- Variedade dos produtos;
- Variedade de fornecedores que fornece o mesmo produto/material.

4.3 PROCESSAMENTO DE PEDIDOS, ATENDIMENTO COM EXATIDÃO

Para que o Processamento de Pedidos atenda com exatidão a uma Organização é necessário:

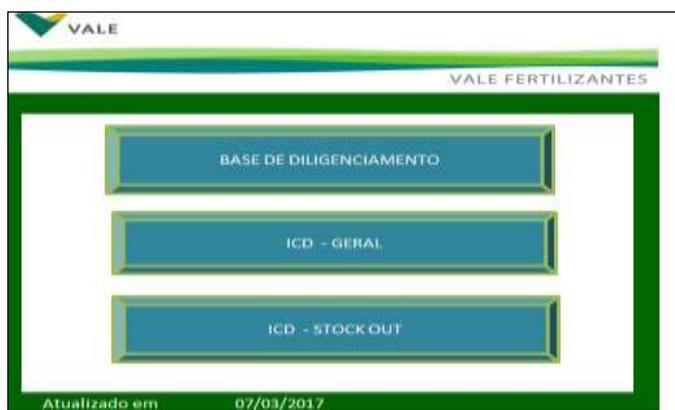
- Basear-se nas reposições em históricos, demandas futuras planejadas e um alinhamento contínuo com as áreas operacionais;
- Encontrar o ponto ótimo é um trabalho que irá requerer muita disciplina tanto das áreas operacionais como do setor de planejamento/compras;
- Criar um plano anual ou planejamento estratégico das atividades críticas e dos projetos que irão demandar a utilização e aquisição de materiais estocáveis e não estocáveis;
- Evitar os furos de estoque;

- Realizar o diligenciamento dos materiais críticos para o processo produtivo da organização;
- Uma boa interface com o usuário permite ao planejador obter informações referentes a manutenções preventivas a fim de identificar possíveis trocas de peças e/ou equipamentos e assim fazer uma programação dos mesmos através de reservas visando garantir o nível de atendimento;
- Vale ressaltar também que um software pode ser de grande ajuda para buscar um nível de atendimento alto.
- É preciso monitorar os pedidos no que se refere à quantidade mínima e máxima de materiais que ficarão guardados no estoque, bem como o seu valor.

4.4 OS RESULTADOS MAIS RELEVANTES

MENU – BASE DE DILIGENCIAMENTO DE PEDIDOS EM ABERTO

FIGURA 3: Base do Diligenciamento - MENU



FONTE: Mineradora do Estado de Sergipe (2017).

1º Ponto: A Base de Diligenciamento no ano de 2013 onde a meta alcançada pelo FUP-CTV (Célula de Materiais) foi **95,4%** numa totalidade de **5.249** pedidos. Já havia o monitoramento e Processamento de Pedidos de Compra (Período de Março a Dezembro).

INDICADOR DE DILIGENCIAMENTO DE PEDIDOS

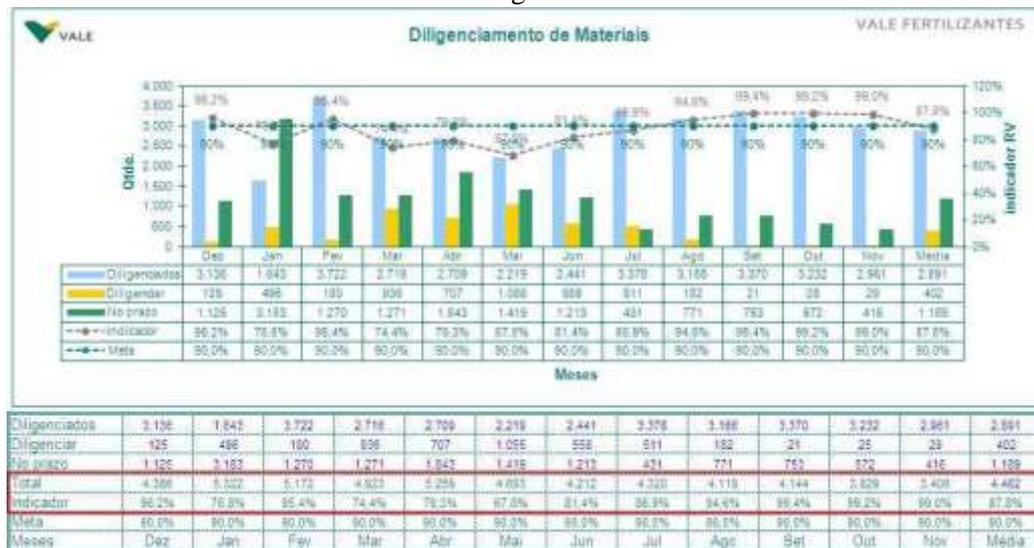
FIGURA 4: Base do Diligenciamento – ICD Geral I



FONTE: Mineradora do Estado de Sergipe (2013).

Já em 2014 num monitoramento que inicia em Janeiro a Novembro do referido ano é perceptível o comprometimento e a eficiência em que os colaboradores do Setor efetuam na Gestão do Processamento de Pedidos, pois a meta equivale a **99,0%** numa totalidade de **4.482** PC's, ou seja, houve diminuição de pedidos com intuito de reduzir os custos, em contrapartida o nível de planejamento e controle dos itens foi superior ao ano anterior.

FIGURA 5: Base do Diligenciamento – ICD Geral II



FONTE: Mineradora do Estado de Sergipe (2014).

2º Ponto: Após 24 semanas de análise do Follow Up da Célula de Materiais é possível evidenciar o desempenho no trabalho que foi realizado para melhoria nos processos.

Nesses indicadores de Diligenciamento são apresentados os resultados da Mineradora do Estado de Sergipe, no que se diz respeito ao Processamento de Pedidos.

É importante ressaltar que na 19ª semana estavam pendentes para serem tratados e entregues na Unidade **5.259** itens. Estes eram divididos em: Custeio, Investimento e Estoque.

Já na outra figura (Semana 42) observamos claramente a constante evolução quanto à Gestão e o Sistema de Processamento de Pedidos da Mineradora do Estado de Sergipe.

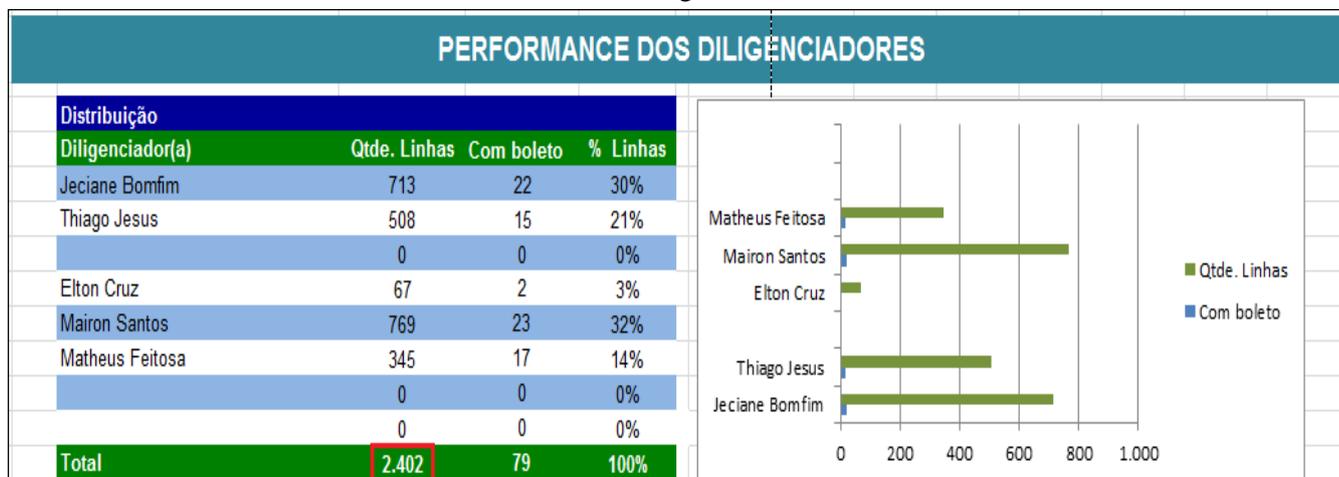
Houve redução de **5.259** PC's para **4.068** Pedidos de Compra que necessitavam de monitoramento.

FIGURA 6: Base do Diligenciamento - Conteúdo

VALE		BASE DILIGENCIAMENTO - PEDIDOS DE COMPRA EM ABERTO			VALE FERTILIZANTES		
		DATA BASE: 07/03/2017					
GRP. COMP	MATERIAL	TEXTO BREVE	UDM	CENTRO	PEDIDO	ITEM PC	
100	0.00.05.09429	TAMBOR VALE 514K422257	CI	CTV	4500701746	00001	
100	0.00.05.20344	ROLETE 535K246134 VALE	PC	CTV	4500764081	00001	
100	V.00.07.25851	MISTURA GAS 0,07M3 ALC 1,5% CHI AR SINT	PC	CTV	3700325124	00001	
100	V.00.07.28717	TAMBOR VALE 514K422258	PC	CTV	4500701746	00002	
100	V.00.07.38121	ROLO 521K421034 VALE	PC	CTV	3700318759	00001	
100	V.00.07.38121	ROLO 521K421034 VALE	PC	CTV	3700321570	00001	
100	V.00.07.38134	ROLETE 521K423220 VALE	PC	CTV	3700321326	00001	
100	V.00.07.38134	ROLETE 521K423220 VALE	PC	CTV	3700326138	00001	
100	V.00.07.38223	ROLETE 521K423216 VALE	PC	CTV	3700328139	00001	
100	V.00.07.38270	ROLO VALE 514K426093	PC	CTV	4500765293	00001	
100	V.00.07.38271	ROLO VALE 514K426094	PC	CTV	3700321571	00001	
101	0.00.10.03703	OLEO VEGETAL COM ADITIVO ANTI DUSTING	KG	CTV	3700320279	00001	
101	0.00.10.03703	OLEO VEGETAL COM ADITIVO ANTI DUSTING	KG	CTV	3700326345	00001	
101	0.00.10.03704	PINO ROSCADO 66814317000A SANDVIK	PC	CTV	3700320979	00001	
101	0.00.10.03704	PINO ROSCADO 66814317000A SANDVIK	PC	CTV	3700327161	00001	
101	0.00.10.03706	PRIMARY AMINE ACETATE HYDROGENATED	KG	CTV	4500760391	00001	
101	0.00.10.03706	PRIMARY AMINE ACETATE HYDROGENATED	KG	CTV	4500760391	00002	
101	0.00.10.03724	PONTA DE ATAQUE SANDVIK R1AA16473863	PC	CTV	3700320980	00001	
101	0.00.10.03724	PONTA DE ATAQUE SANDVIK R1AA16473863	PC	CTV	3700327164	00001	
101	0.00.10.03725	PONTA DE ATAQUE SANDVIK R1VA25774743	PC	CTV	3700325746	00001	
101	0.00.10.03725	PONTA DE ATAQUE SANDVIK R1VA25774743	PC	CTV	3700327165	00001	

FONTE: Mineradora do Estado de Sergipe (2017)

3º Ponto: De acordo com os dados e informações citadas anteriormente, segue a demonstração clara que ao monitorar e acompanhar todo o Processamento de Pedidos, os bons resultados vêm a Organização. Visualizando a sétima figura deste artigo, nota-se significativamente a redução de Pedidos, onde no ano de 2013 existiam 5.259 PC's e no exercício presente (2017) estamos com apenas **2.402** Pedidos. Isso mostra que antes de realizar a emissão do PC, está sendo analisada se o material possui na Unidade, dentre as outras informações que estão sendo checadas.

FIGURA7: Base do Diligenciamento - RESUMO

FONTE: Mineradora do Estado de Sergipe (2017)

5 CONCLUSÃO

Considerando a proposta do artigo, o mesmo teve por objetivo apresentar como é realizada a Gestão e o Sistema de Processamento de Pedidos em uma mineradora do Estado de Sergipe. Neste sentido pretendeu-se falar sobre a importância de haver uma gestão aprofundada da Logística com ênfase nos Pedidos de Compra que são criados na Organização, tendo essa cautela é possível balancear a quantidade de mercadorias que devem ser compradas e assegurar a redução de custos.

O Processamento de Pedidos quando é trabalhado de forma eficaz acaba evidenciando benefícios e ótimos resultados para o processo decisório, ou seja, pode planejar a necessidade de materiais e sua quantidade desejada em estoque, controlar as futuras compras, garantir que as mercadorias solicitadas cheguem “de acordo” com o pedido, no prazo acordado e no local indicado; etc.

O estudo de caso é limitado, por isso recomenda-se novas realizações de pesquisas ou perspectivas para novos estudos, como controle de estoques e minimização dos gastos. Por fim, é importante ressaltar que o referido estudo de caso foi de grande aproveitamento/importância, de aspecto positivo para o âmbito profissional e de aprendizagem, experiência, onde de fato houve relação entre teoria e prática dos assuntos abordados na instituição Fanese no MBA de Logística e Operações.

REFERÊNCIAS

- BALLOU, Ronald H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos: planejamento, organização e logística empresarial**. 4ª ed. Porto Alegre: Bookmann, 2001.
- BALLOU, R. H. Gerenciamento da cadeia de Suprimentos: Planejamento, Organização e Logística Empresarial. São Paulo: Bookman, 2005.
- BALLOU, Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos: Planejamento, organização e logística empresarial. 4. ed. Tradução de Elias Pereira. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- BOGDAN, R. S.; BIKEN, S. **Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos**. 12.ed. Porto: Porto, 2003.
- BOWERSOX, D.; Closs, D. *Logistical Management: The Integrated Supply Chain Process*. New York, McGraw-Hill Inc., 1996.
- BOWERSON, D. J. Closs, D. **Logistical management**. New York: McGraw-Hill, 1996.
- BULGACOV, Sergio. **Manual de gestão empresarial**. 2ed. São Paulo, Atlas, 2006.
- CASSEL, G. L. ; SILVA, D. D. Gestão de compras de materiais no contexto de gestão da cadeia de suprimentos: um estudo de caso. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 29., 2009, Salvador. **Anais...** Salvador, ABEPRO, 2009.
- CERVO, A. L. BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.
- CHRISTOPHER, M. *Logística e o Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos: Criando redes que agregam valor*. 2º Ed. São Paulo: Pioneira Thomson, 2007.
- COLLETTI, J. A. R. et al. A Importância da gestão de compras para a competitividade das empresas: o caso da Rede Super. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 22., 2002, Curitiba. **Anais...** Curitiba, ABEPRO, 2002.
- DIAS, Marco Aurélio P. **Administração de materiais: Princípio, conceitos e gestão**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- FAWCETT, S. E., Clinton, S. R. Enhancing Logistics Performance to improve the competitiveness of manufacturing organizations. *Production and Inventory management journal*, p.40-66. Jan/Mar., 1996.
- FLEURY, P. F. O Sistema de Processamento de Pedidos e a Gestão do Ciclo do Pedido. Disponível em: http://www.cel.coppead.ufrj.br/fs-busca.htm?fr-art-sist_process_pedidos.htm. Acesso em: MAR/2006.
- LAMBERT, D. M. *Administração Estratégica da Logística*. São Paulo: Vantine Consultoria, 1998.

LOG & MAM . **Logística, Movimentação e Armazenagem de Materiais**. Ago.2003 (No 154) . Publicação Instituto IMAM . Disponível na URL:<<http://WWW.imam.com.br>

NOVAES, Antônio Galvão. **Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição: estratégia, operação e avaliação**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

POZO, H. Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais: uma abordagem logística. 3º Ed. São Paulo: Atlas, 2004.

POZO, Hamilton. **Administração de recursos materiais e patrimoniais: uma abordagem logística**. 4. ed. 2. reimpr. São Paulo: Atlas, 2007.

SIMON, A. T.; PIRES, S. R. Metodologia para análise da gestão da cadeia de suprimentos: estrutura, processos de negócios e componentes de gestão. **Revista de Ciência & Tecnologia**, v. 11, n. 22 , p. 57-66, 2003.

YIN, R. K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

Disponível em: <www.valefertilizantes.com>. Acesso em: 16 set. 2016.

Disponível em: <<http://www.vale.com/brasil/pt/Paginas/default.aspx>>. Acesso em: 27 abr. 2017.

Disponível em: <<http://www.valefertilizantes.com/fertilizantes/sobre.asp>>. Acesso em: 27 abr. 2017.

The Management and the Order Processing System: Case Study at a mining company in the State of Sergipe

ABSTRACT

Companies in a general scope need to control and monitor orders so that they can reduce waste and unnecessary costs, thus preventing the purchase of an item that has already been requested. It is through an effective control in order processing that will provide organizations with improved decision making regarding the quantity of goods that will be procured, the quality required, the timing, and the price. In the State Mining Company of Sergipe, which carried out the case study, there was no adequate Sector to control the processing of orders. In 2010, therefore, it was necessary to create a team focused on the monitoring of materials with the objective of To avoid "surprises", that is, to avoid stopping production activities due to lack of materials in the Unit's inventory.

Keywords: Buy. Processing of orders. Monitoring of materials.