Como resultados, podemos auferir aumento do nível de serviço, redução de *lead time*, reconhecimento formal de performance (*Best Supplier Award*), confiança de vendas e mudança cultural e de gestão. Crescimento de 86% para 94% do indicador de *InStock*, ou seja, melhor resultado de disponibilidade de produto na gôndola. Isso representa um crescimento de vendas médio de R$500mil/mês.

OSA – On Shelf Availability

Trata-se de um indicador que mede a presença do produto na gôndola, no momento e lugar certo. Apesar de ser um indicador de conhecimento da maioria das empresas de varejo e indústria, muitas empresas ainda não medem na sua essência esse indicador. A ideia é a Unilever ser reconhecida por isso. Se ele não encontra o produto há uma árvore de reações do consumidor.

CANON DO BRASIL

Inovação no Processo de Distribuição de Peças para Manutenção e Logística Reversa





Fernando Nagahama - Gerente de logística da Canon do Brasil

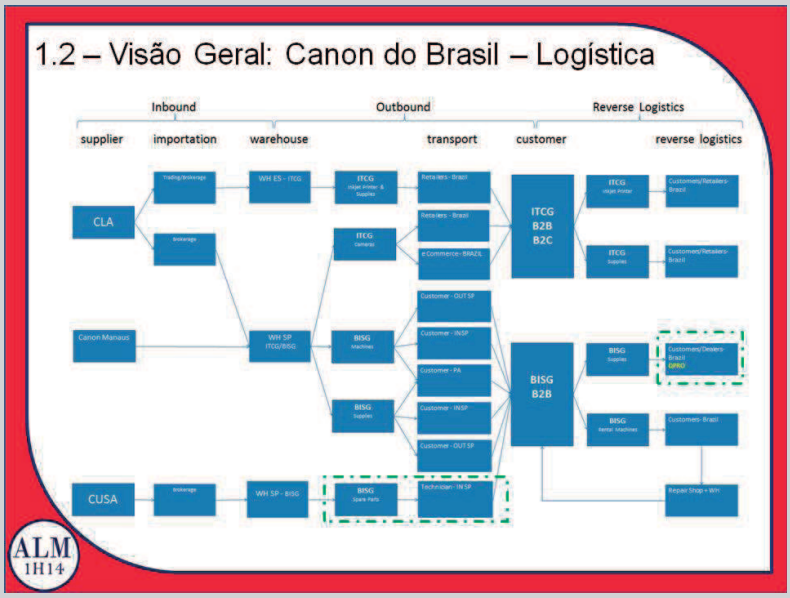
Fernando Nagahama, gerente de logística da Canon do Brasil, foi convidado para falar de “Inovação no Processo de Distribuição de Peças para Manutenção e Logística Reversa”.

Nagahama, tem 36 anos de idade, destes, 14 dedicados a Canon do Brasil, “10 anos em logística, hoje sou responsável por importação e armazenagem “, contou.

Fernando trouxe dois cases: um do seu relacionamento com o parceiro– Operação QPRO (Logística Reversa), e outro, de Operação *MASTER* (Entrega de Peças Expressas).

Um pouco sobre a Canon do Brasil

Desde 1974 no país, a CANON do Brasil atua no fornecimento de equipamentos e soluções de tecnologia de imagem para o mercado corporativo, sendo responsável pela distribuição de equipamentos e soluções na linha de impressão, controle e gerenciamento de documentos atuando em conjunto com Revendedores autorizados por todo o território nacional.



DEFINIÇÃO DE INOVAÇÃO - INOVAR

i.no.var
(lat innovare) vtd 1 Fazer inovações, introduzir novidades em (leis, costumes, artes etc.).

2 Produzir algo novo, encontrar novo processo, renovar: Inovar a execução de um trabalho.

3 Introduzir (palavras) pela primeira vez em uma língua.

Logística reversa de toner



Case com o fornecedor QPRO TRacksystem

Cabe primeiramente um esclarecimento sobre PNRS:

A Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS) foi instituída pela Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010,regulamentada pelo Decreto Nº 7.404 de 23 de dezembro de 2010. Entre os conceitos introduzidos em nossa legislação ambiental pela PNRS estão a responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida dos produtos, a logística reversa e o acordo setorial.

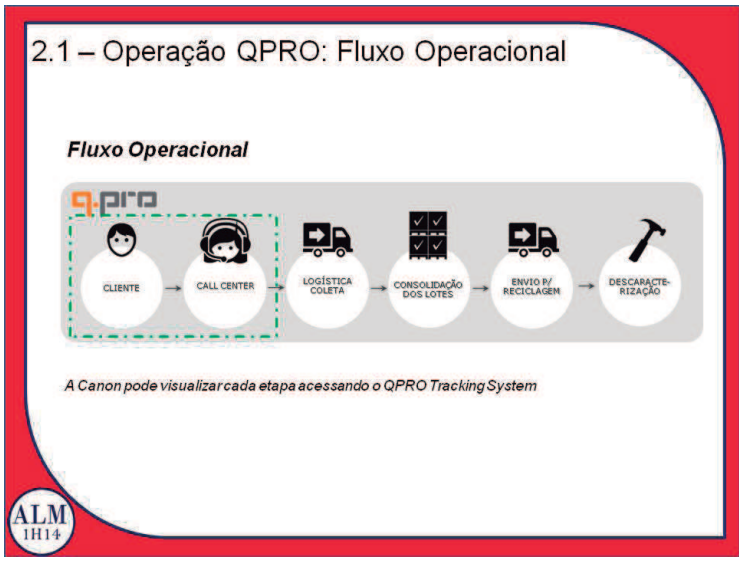
A responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida dos produtos é o “conjunto de atribuições individualizadas e encadeadas dos fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes, dos consumidores e dos titulares dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo dos resíduos sólidos, para minimizar o volume de resíduos sólidos e rejeitos gerados, bem como para reduzir os impactos causados à saúde humana e à qualidade ambiental decorrentes do ciclo de vida dos produtos, nos termos desta Lei.”

A logística reversa é “instrumento de desenvolvimento econômico e social caracterizado por um conjunto de ações, procedimentos e meios destinados a viabilizar a coleta e a restituição dos resíduos sólidos ao setor empresarial, para reaproveitamento, em seu ciclo ou em outros **ciclos produtivos, ou outra destinação.**

1.1 Operação QPRO (Logística Reversa)

A logística reversa exige estrutura e é preciso cuidado ao escolher quem será o responsável por esse serviço. “Nós da Canon, escolhemos uma empresa que além de transportar, também tem processos de controle da entrega. O fornecedor escolhido foi a QPRO que, além de tudo, emite nota contábil de entrada e saída. Dessa maneira, a Canon fica isenta do envolvimento fiscal, e isso é muito vantajoso para nós”.

2.1 – Operação QPRO: Fluxo Operacional – Sistema que a Canon acessa diretamente os dados de coleta:





2.2 – Operação QPRO: Funcionalidades Tracking System

2.3 – Operação QPRO: Particularidades

“Nosso fornecedor já prestava serviço no nosso segmento, por isso tinha a capilaridade e não é exclusivo nosso, ao contrário, precisa de volume, e isso é bom para nós”, disse Fernando.

Logística

- Capilaridade
- Prazo (solicitação – coleta)
- Solicitações de coleta de baixo volume
- Coletas de outras marcas
- Consolidação final em Barueri

Material pronto para envio ao reciclador

2.4 – Operação QPRO: Rastreabilidade



"Conseguimos atender o cliente pelo acompanhamento de cada chamado pelo seu ID, desde sua abertura até a entrega, e assim é possível manter a rastreabilidade", revelou o executivo.



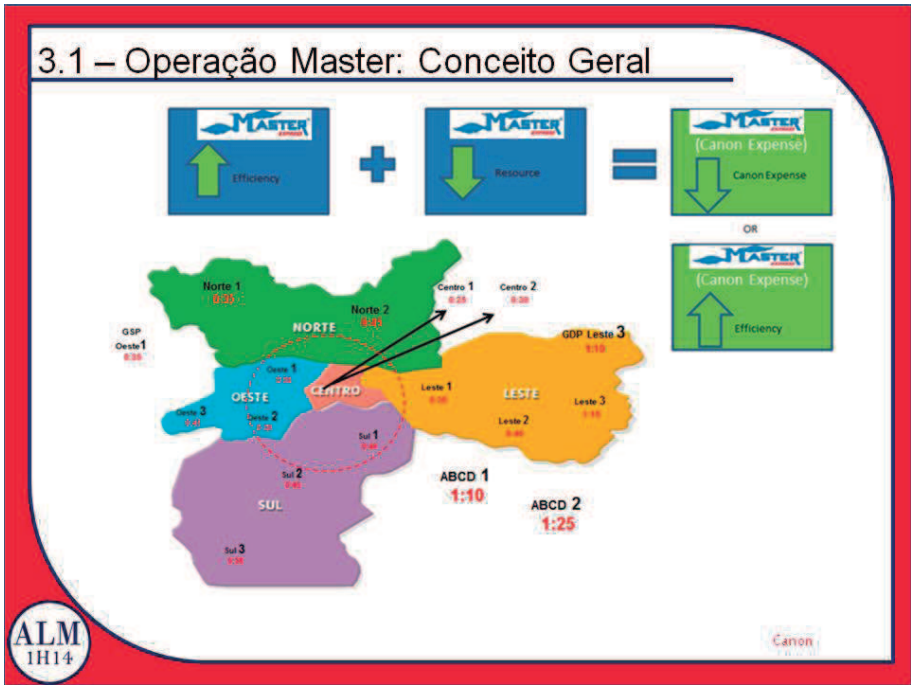
2.5 – Operação QPRO: Considerações

• A PNRS (Política Nacional de Resíduos Sólidos) necessita de uma colaboração INTEGRADA:
• Não só os fabricantes, mas também nossos consumidores, distribuidores, comerciantes e poder público têm responsabilidade compartilhada. Conscientizá-los é fundamental. Todos fazem parte da cadeia e devem se enxergar assim.
• Organização dos procedimentos permite manter a rastreabilidade obrigatória.
• Operações exemplares de logística reversa podem estimular aumento de volume e consequentemente, outras regiões do Brasil desprovidas de recicladores e cooperativas.
• Não há problema em trabalhar com concorrentes e ele pode assim oferecer melhor preço para todos.
• A parceria entre marcas também é fundamental, pois reduzirá muito os custos logísticos Muito importante também trabalharmos junto ao governo buscando incentivos a um programa de logística e destinação integrada, pois cada estado e município tem liberdade de legislar
• Integração é o principal desafio

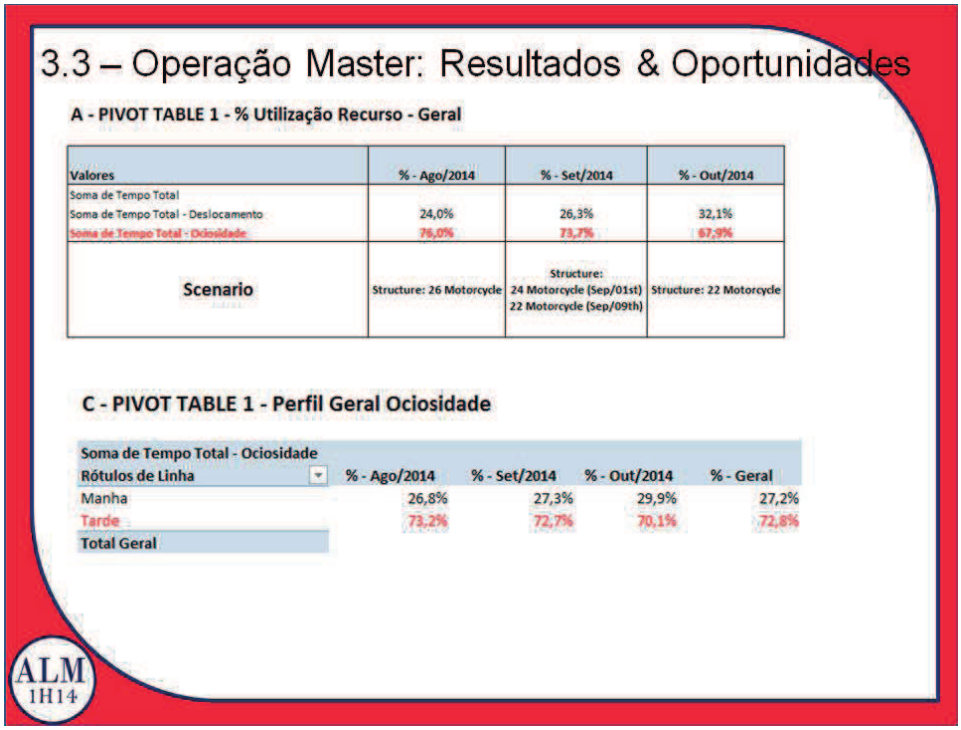


Operação MASTER (Entrega de Peças Expressas) – Case 2

Um outro exemplo interessante, trazido pela Canon, que envolve inovação na cadeia de suprimentos, foi a Operação Master, que trata da entrega expressa de peças.
O cliente Canon não compra o maquinário de impressão em si, e sim, o direito a usar a máquina de cópia e impressão. Vale lembrar que qualquer defeito, qualquer peça quebrada compromete essa prestação de serviços. Pensando nisso, a Canon montou um esquema, com uma empresa parceira, de entrega, via motoboy, para ter melhores resultados em agilidade e custos.



“Não conseguíamos controlar a entrega por motos, e é uma entrega um a um, como pizza. A ideia um sistema que identificasse o beneficio da redução de custo operacional. Daí surgiu a ideia de contratar um serviço de monitoramento, de empresas já atuantes nesse mercado, que rastreia e traz os dados geográficos da entrega. “Quando a moto é ligada, o rastreador é ativado automaticamente e conseguimos melhores resultados no equilíbrio da ociosidade, alocar melhor as atividades,



“Não vejo nada de muito inovador dentro da Canon, embora reconheça a importância da utilização do rastreador para ter dados geográficos da entrega. Mas isso não é nada diferente do que fazem meus concorrentes”, disse Fernando.

Imediatamente, o coordenador do Fórum Marcos Vasconcellos fez seu contraponto: “Tudo o que fizer de novo, processos, trabalhos e produtos que atendam os resultados esperados, é sim uma inovação, independente se outras empresas já faziam isso ou fazem isso. O que você está apresentando pode não ser uma inovação no mundo mas é uma inovação na Canon. Parabéns por isso”.