



## Produto:

Administração de Pedidos, Frestes Internacionais e Desembarço Aduaneiro.

## Situação

A unidade de Óleos Lubrificantes da Shell Brasil Ltda, líder mundial em geração de energia, tinha um único, porém complexo desafio: Zerar os níveis de STOCK-OUTs de produtos importados. Os processos de importação, que englobam a gestão desde a emissão do pedido de compra, operações de fretes internacionais e desembarço aduaneiro precisavam de reduções significativas em seus leadtimes. Após o diagnóstico, a Shell iniciou o processo de seleção e contratação de uma empresa para realizar o gerenciamento destas operações, que são realizadas nos portos do Rio, Santos e nos aeroportos GIG, GRU e VCP.

## Solução

A INDAIÁ Logística Internacional, através da sua filial no Rio de Janeiro foi a vencedora deste processo e nossa solução foi:

- Colocar um colaborador exclusivo dentro do escritório central/operacional/centro nervoso da Shell
- Implementar o sistema de administração de pedidos e o gerenciamento do processo através de alertas de eventos fora de prazo (exceções)
- Controlar os prazos e monitorar rigidamente a qualidade dos fornecedores
- Estabelecer prazos máximos para cada etapa do processo e monitorar criteriosamente isto, inclusive com aplicação de descontos nos serviços que não atinjam tais prazos almejados

## Resultados

Após um pequeno período de transição, necessário à gestão integral dos processos por parte da INDAIÁ e à adaptação da própria empresa e seus fornecedores às mudanças implementadas, conseguimos em Maio de 2005 atingir o NÍVEL MAIS BAIXO DE STOCK OUT desde 2002.

E em Junho foi atingida a marca de NIVEL ZERO DE STOCK OUT DE ITEM IMPORTADO, meta perseguida durante muitos anos pela empresa.

Este foi o resultado de um verdadeiro trabalho em equip, uma conquista de um grupo de parceiros compostos dos colaboradores da INDAIÁ e das unidades de "Inbound", "Contrat & Procurement", Produção e "Lab" da SHELL.

## Testemunhais

"El trabajo en equipo con Heloisa y todo el time de Indaia Logistica ha sido nuestra diferencia en este proceso".

Andréa Rey Matias - Lubricants Contracting & Procurement

"Como responsable de CP para llevar adelante este proyecto, recibe mis felicitaciones !!

Favor extender estas felicitaciones a Heloisa también. Creo que ambas merecen un reconocimiento por el logro... Que lo disfruten, ya que lo merecen !!"

Hernán Astesiano - Regional Procurement Manager  
Shell Lubricants Latin America

" Divido com todos vocês esta tremenda notícia:

hoje temos ZERO de stock out na Ilha do Governador. Sustentabilidade continua sendo nossa palavra-chave."

Paulo Ferraz Director - Lubes Supply Chain - East LA

### Santos (SP)

Rua XV de Novembro, 170 - Centro - cep:11.010-150  
Tel.: 55-13-3211-4000 - Fax: 55-13-3211-4020

### São Paulo (SP)

Alameda dos Nhambiquaras, 1518 - 10º andar - Moema  
cep: 04.090-003 - Tel/Fax: 55-11-5090-4400

### Uberlândia (MG)

Rua Patrulheiro Osmar Tavares, 1387 Cj 202 - Santa Mônica  
Cep: 38408-294 - Tel.: 55-34-3212-8833 - Fax: 55-34-3211-9773

### Rio de Janeiro (RJ)

Av. Rio Branco, 26 - 16º andar  
Centro - Cep: 20.090-001  
Tel/Fax: 55-21-2516-3021

### Miami, FL (USA)

2305 NW 107th Avenue Suite: 2m45  
Mailbox: 56 33172  
Tel.: 305-499-9825  
Fax.: 305.499.9614