



Destaques do Setor 2020 Empresas – CATEGORIA FABRICANTE DE PAPÉIS COM FINS SANITÁRIOS

# Santher dedica-se a melhoria da área logística em prol de excelência no atendimento ao cliente

A partir de uma avaliação de seus processos, empresa coloca em prática um plano estratégico com metas a serem cumpridas por 24 meses

A partir de um entendimento aprofundado sobre o momento atual da sua própria área logística, a Santher desenvolveu um projeto que vem trazendo resultados expressivos – e que levaram à conquista do prêmio na categoria Fabricante de Papéis com Fins Sanitários. Paulo Montemor, executivo de Logística e Operações da Santher, revela que, em 2019, a empresa dedicou-se a avaliar seus macro processos, que incluem Processos e Procedimentos, Pessoas, Infraestrutura e Malha Logística e Tecnologia Embarcada. A partir daí, elaborou um plano estratégico para a área logística, com metas a serem cumpridas pelos dois anos seguintes. Com isso, surgiu o primeiro Centro Logístico da história da companhia, com o propósito de unificar, otimizar e padronizar um modelo de gestão integrado da área.

“Em linha com a missão definida no Centro Logístico, idealizamos e implementamos o projeto F1 LOG, cujo enfoque é atender ao cliente com pontualidade e qualidade”, revela Montemor. Entre as principais ações do projeto, ele cita a definição de um nicho de clientes para iniciar um piloto. “Estudamos e selecionamos os clientes do canal de venda *Key Account*, cujas redes são Carrefour, Pão de Açúcar, Walmart e outros. Promovemos reuniões com esses clientes para apresentar a proposta do projeto e então partimos para

a implementação planejada, organizada e focada no melhor atendimento, com monitoramento disciplinado com indicadores-chave e reuniões periódicas”, detalha.

Os resultados do Grupo Pão de Açúcar registraram uma redução de 8% nos custos logísticos de servir ao cliente (Transporte, Multas de Nível de Serviço, Reentrega, Devolução e Diária/Estadia) e um aumento do On Time In Full de 90% para 98%, o que reflete a entrega de produtos na quantidade, qualidade e prazo combinado com o cliente. “Fomos reconhecidos pelo Pão de Açúcar como o 5.º melhor fornecedor na categoria geral de Mercearia e conquistamos o 1.º lugar no segmento tissue. Isso demonstra que, com um objetivo bem definido, planejamento, organização, trabalho em equipe, foco, disciplina e competência, obtemos resultados efetivos”, pontua Montemor. Além do *case* bem-sucedido, recentemente a Santher vem implementando inúmeras ações na área logística, em busca de eficiência operacional. As medidas adotadas vêm trazendo ótimos resultados para a companhia, como garante Montemor. “A revisão da malha logística do Nordeste, cujo objetivo era a migração de clientes da região antes atendidos pela unidade de São Paulo para a unidade da Paraíba, resultou na redução do custo logístico, no aproveitamento do benefício fiscal e na redução



DIVULGAÇÃO SANTHER

**“A área de Logística tem um papel fundamental, pois é a responsável por garantir que os produtos cheguem ao seu destino final com qualidade, pontualidade e ao menor custo possível”, justifica Montemor**

do prazo de entrega de cinco para dois dias”, exemplifica. Já a implementação do BID Nacional de Transportes tinha o objetivo de promover redução, inovação, qualificação e estabilização do quadro de transportadoras Outbound da companhia e trouxe como resultado uma economia aproximada de 6% dos custos de transportes e um aumento de 93% para 97% na performance do On Time Delivery (pontualidade das entregas). “A Santher atua em um segmento extremamente forte e desafiador, com a presença de muitas empresas multinacionais e nacionais, disputando seu espaço e a preferência do consumidor. Frente a este cenário, e para se manter competitivo, é fundamental buscar melhorar continuamente a qualidade dos produtos e serviços com foco na satisfação de seus clientes e consumidores. Dentro deste contexto, a área de Logística tem um papel fundamental, pois é a responsável por garantir que os produtos cheguem ao seu destino final com qualidade, pontualidade e ao menor custo possível. Por isso, temos investido fortemente em pilares fundamentais para manter a área forte e competitiva”, justifica Montemor sobre a dedicação que vem trazendo conquistas importantes à empresa. ■



**Em linha com a missão definida no Centro Logístico, a Santher idealizou e implementou o projeto F1 LOG, cujo enfoque é atender ao cliente com pontualidade e qualidade**