

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
CAMPUS PATO BRANCO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

MARCOS DIEDRICH

**ESTOCAGEM: UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA
DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS, HIGIENE E LIMPEZA**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

PATO BRANCO

2013

MARCOS DIEDRICH

**ESTOCAGEM: UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA
DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS, HIGIENE E LIMPEZA**

Trabalho de Conclusão de Curso de graduação, do Curso de Administração da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Campus de Pato Branco como requisito parcial para obtenção do Título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. MSc. Herus Pontes

PATO BRANCO

2013

TERMO DE APROVAÇÃO

MARCOS DIEDRICH

ESTOCAGEM: UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS, HIGIENE E LIMPEZA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do Título de Bacharel em Administração, do Curso de Administração da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Campus Pato Branco, aprovado pela seguinte Banca Examinadora:

Prof^a. Msc. Denise Rauber

Prof^o. Msc. Herus Pontes

Prof^o. Dr. João Carlos Chiochetta

Pato Branco, 18 de novembro de 2013

DEDICATÓRIA

À Deus,

que sempre esteve presente no
caminho de todos nós.

Esposa e filhos,

pelo incentivo constante para a
realização deste trabalho.

Aos meus professores e colegas,

pelo companheirismo e amizade.

Ao orientador,

pela sabedoria na orientação,
e por sua amizade dispensada.

AGRADECIMENTOS

À todos que dispensaram tempo e conhecimento para auxiliar na realização deste trabalho.

RESUMO

A presente pesquisa se originou a partir da análise do sistema de estocagem de uma empresa distribuidora de alimentos, higiene e limpeza, através do diagnóstico das formas de estocagem de produtos a serem comercializados, considerando aspectos de controle com o recebimento, armazenamento, guarda e movimentação destes produtos dentro de seu depósito e o seu processo de expedição de comercialização ou transferência.

Utilizou-se como ferramenta de pesquisa a observação das operações de logísticas, e aplicação de questionário com os colaboradores diretamente envolvidos com as operações de movimentação das mercarias. Depois de realizada as análises dos dados levantados, foi possível a sugestão de melhorias para as dificuldades e deficiências identificadas que são enfrentadas pela empresa de distribuição.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	7
1.1	JUSTIFICATIVA.....	8
1.2	OBJETIVOS.....	9
1.2.1	Objetivo Geral.....	9
1.2.2	Objetivos Específicos.....	9
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	10
2.1	ESTOQUE.....	10
2.2	CONTROLE DE ESTOQUE.....	12
2.3	RECEBIMENTO DE MERCADORIAS.....	14
2.4	MÉTODO DE ESTOCAGEM E ARMAZENAMENTO.....	15
2.5	EXPEDIÇÃO DE MATERIAIS.....	17
3	METODOLOGIA.....	19
3.1	DEFINIÇÃO DE UNIVERSO.....	19
3.2	COLETA E ANÁLISE DOS DADOS.....	20
4	APRESENTAÇÃO DOS DADOS COLETADOS.....	22
5	CONCLUSÃO.....	27
	REFERÊNCIAS.....	28
	APÊNDICE I.....	30
	APÊNDICE II.....	32

1 INTRODUÇÃO

A competitividade faz com que as empresas se preocupem cada vez mais em dar respostas eficazes e rápidas às solicitações do mercado em que atua. Assim se faz necessário buscar técnicas eficientes de armazenagem e movimentação das mercadorias, garantindo agilidade separação de pedidos, bem como na distribuição de seus produtos de maneira segura.

O setor de distribuição é considerado o principal intermediador entre a indústria e o varejo, o estoque é o item de maior valor financeiro destas organizações. Uma gestão de estoques que corresponda à políticas da empresa, proporciona resultados satisfatórios no processo de controle dos produtos disponíveis, como de recebimentos, controle de qualidade, controle de estoques e expedição. A falta dessa gestão organizacional pode comprometer a reposição de produtos, atrasos de pedidos, culminando na insatisfação dos clientes.

Através do gerenciamento de estoque, se evita o desperdício do tempo operacional de todos os colaboradores envolvidos, fazendo com que melhore a qualidade dos serviços, na quantidade desejada, e no horário solicitado.

Para aperfeiçoar o processo de movimentação dos estoques, utiliza-se a identificação de mercadorias, por códigos, junto com a descrição ou técnicas definidas pela gestão, assim garantindo a posição estratégica, podendo a empresa se antecipar ao mercado em que atua, respondendo de maneira rápida e eficiente no que diz respeito a movimentação dos estoques.

Algumas atividades estão envolvidas no processo de armazenagem, como, o recebimento de mercadorias, a inspeção, o cadastramento, a estocagem, a separação dessas mercadorias, a embalagem, o carregamento, a emissão de documentos fiscais, entre outros, que se agirem de forma integrada, vão atender as necessidades de logística, evitando falhas no processo.

O armazenamento busca o aproveitamento adequado do espaço, tanto na armazenagem horizontal que é a organização dos materiais em ruas, lado a lado sobre paletes ou prateleiras, ou na vertical, também em ruas, mas organizados em containers empilhados ou prateleiras especiais, assim com a altura limitada ao local de armazenagem.

Sendo assim, o problema estudado foi conhecer o processo de recebimento, armazenagem e expedição de mercadorias no almoxarifado de uma organização distribuidora de alimentos, higiene e limpeza.

1.1 JUSTIFICATIVA

O objetivo principal do armazenamento é a utilização dos espaços físicos disponíveis, nas suas três dimensões: comprimento, largura e altura, de maneira eficaz. Assim essas instalações devem propiciar a fácil movimentação e localização das mercadorias, sem danos, de forma ágil, desde o recebimento até a sua expedição.

As formas de controle de estoque, as medições dos espaços do armazém, esboçam a qualidade da guarda das mercadorias, reduzindo os custos de movimentação, diminuindo o tempo de separação de pedidos, melhorando o processo desde o recebimento até a expedição dos produtos, bem como a melhoria de condições de trabalho dos colaboradores.

Com uma gestão adequada do depósito, diminui o tempo de separação e preparação dos pedidos, melhora o processo de expedição, contribuindo de maneira eficaz ao bom desempenho das funções de guarda e controle das mercadorias, clientes melhores atendidos, melhorando a produtividade dos colaboradores como um todo.

Em relação aos benefícios que este projeto pode trazer para a empresa, está a organização e utilização dos espaços destinados para a guarda de seus estoques, orientando para que todos os colaboradores possam desempenhar com maior agilidade o processo de guarda, separação e expedição dos pedidos de mercadorias, diminuindo o tempo entre o pedido e a entrega das mercadorias solicitadas.

Para o acadêmico, possibilitará a ampliação de seus conhecimentos, proporcionando ao decorrer do estudo o contato com a situação vivenciada pela empresa. Avaliando todo o processo desde o recebimento até a expedição dos produtos estocados.

No decorrer do tempo este trabalho ficará a disposição de outros acadêmicos, podendo despertar interesse para a realização de novas pesquisas, contribuindo assim para o desenvolvimento das organizações e da sociedade.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral:

Conhecer o método de armazenamento dos estoques de uma empresa distribuidora de alimentos, higiene e limpeza.

1.2.2 Objetivos Específicos:

- Verificar o processo de recebimento de mercadorias;
- Conhecer o processo de armazenamento das mercadorias recebidas;
- Acompanhar a movimentação dos produtos dentro do depósito;
- Conhecer o processo de expedição dessas mercadorias.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Diante de mercados cada vez mais disputados a eficiência é o diferencial para as organizações ganharem mercado se mantendo sólidas e competitivas.

Quando falamos de distribuição, esse setor é considerado o principal intermediador entre a indústria e o varejo. Assim, o setor de estoque de uma empresa distribuidora é o setor em devemos disponibilizar o maior valor financeiro dessa organização. Logo, quanto melhor a gestão deste, melhor será o ganho operacional e financeiro, e este também é o diferencial competitivo dentro deste mercado.

O processo de pedidos é composto por uma variedade de atividades, desde a preparação do pedido, recebimento e expedição deste, os tempos gastos para cada uma dessas atividades, variam de acordo com cada pedido.

As organizações tem um atendimento diferenciado a seus clientes, quando atendem em prazo desejado, esse atendimento só ocorre com sucesso se a organização tem um sistema de informação com interação com todos os departamentos que atuam nesse processo, o departamento de compras, de recebimento, de conferencia, de expedição, entre outros.

Para que a organização tenha um diferencial, e atenda seus clientes a contento, precisa ter um estoque que atenda sua necessidade.

2.1 ESTOQUES

As organizações devem definir uma estratégia de estoque, para que consigam conduzir e assegurar, o perfeito atendimento a seus clientes. Como o mercado e a concorrência tem comportamento variável, a estratégia definida para o estoque deve ser continuamente revisada.

Segundo Ballou (2006, p. 271): “Estoques são acumulações de matérias-primas, suprimentos, componentes, materiais em processo e produtos acabados que surgem em numerosos pontos do canal de produção e logística das empresas”.

Existem vários fatores que afetam a estratégia de estoque, os produtos sazonais, fazem com que alguns produtos tenham variações de custos. Também interfere o tempo de

vencimento de cada item, que se possuem curto tempo de validade, o estoque precisa ser pequeno, não incorrendo em perdas de produtos. Outros fatores devem ser levados em consideração para a manutenção do estoque, como o espaço disponível para armazenagem, oportunidades de negócios, bem como o volume de cada item a ser armazenado.

Os lugares, que geralmente são usados para a estocagem são: armazéns, pátios ou chãos de fábrica. Dias (2006, p. 17) observa que :

O estoque é necessário para que o processo de produção e vendas da empresa opere com um número mínimo de preocupações e desníveis. Os estoques podem ser de: matéria prima, produtos em fabricação e produtos acabados. O Setor de controle de estoque acompanha e controla o nível de estoque e o investimento financeiro envolvido.

Dada a importância do estoque para o processo de produção, bem como o investimento financeiro envolvido, Dias (2006, p. 19), afirma que: “sem estoque é impossível uma empresa trabalhar, pois ele funciona como amortecedor entre os vários estágios da produção até a venda final do produto”.

O estoque representa os itens de propriedade da organização, que são mantidos para venda futura, se encontram geralmente no processo de produção, fazendo parte dos produtos a serem vendidos. A organização, para ser eficiente, deve ter disponível o produto que o cliente quer, e para isso, o controle do estoque é tarefa importante, assim como a manutenção do mesmo, já que o capital investido nele é de valor considerável para a organização.

Ballou (2006, p. 272) apresenta razões a favor e contra a manutenção de estoques. As razões a favor estão na melhoria da prestação de serviço ao cliente, pois “os estoques proporcionam um nível de disponibilidade de produtos ou serviços que, quando perto dos clientes, acabam satisfazendo as altas expectativas destes em matéria de disponibilidade” e na economia de custos indiretamente resultantes que “embora a manutenção de estoques implique em custos adicionais, sua utilização acaba indiretamente reduzindo os custos operacionais em outras atividades do canal de suprimentos de tal modo que pode mais do que compensar os custos de manutenção.” A razão contrária a manutenção de estoques que onera custos altos demais, a existência de problemas de qualidade que demanda tempo excessivo para correção dos problemas e a atitude de isolamento sobre o gerenciamento global do canal de suprimento onde não são incentivadas o processo integrado de tomada de decisões.

As organizações precisam ter clareza da importância e necessidade de manter um estoque, para que os objetivos que queiram alcançar, qual o espaço físico necessitam para atender essa demanda, onde estão localizados seus depósitos e/ou armazéns, para que tudo

isso ajude na redução de custos com transporte, manutenção, verificando se esse é o tipo de armazém que é necessário para a organização. O objetivo principal da organização é minimizar os custos, tanto de produção quanto de distribuição, com a finalidade de maior lucratividade, assim atendendo as necessidades dos clientes.

Para que a organização atenda todos os seus pedidos, é necessário ter um controle do estoque disponível, levando em consideração a entrada e saída das mercadorias.

2.2 CONTROLE DO ESTOQUE

Os estoques têm papel importante em relação a demanda do mercado, bem como às características dos produtos e suas movimentações. Por isso as organizações, precisam analisar a necessidade e níveis adequados de manter em seus estoques.

O gestor ou responsável pelo estoque deve ter planejamento e controle sobre os itens armazenados, transporte, localização e movimentação de materiais com vistas ao atendimento ao cliente, que atualmente, está cada vez mais exigente e com características individualizadas.

Segundo, Bertaglia (2005, p.339): “Diferentemente das demandas e dos prazos constantes ou de pequenas variações, o estoque de segurança necessita ser mantido para atender às necessidades de materiais durante o período de entrega, sem que haja paradas de produção ou desabastecimento”.

Conhecer e entender as funções do setor de estoques é de fundamental importância para poder gerenciá-lo. Melhor ainda se possuir uma visão geral de todos os processos da organização, compreendendo os objetivos de manutenção de seus estoques, os níveis necessários, não comprometendo a qualidade dos serviços e produtos disponibilizados nem o capital financeiro da organização.

A organização, que mantém um estoque de segurança, tem uma visão geral de todo seu processo, que inicia com os pedidos, e se efetiva no recebimento das mercadorias.

Para que a organização, tenha absoluto controle do estoque que possui, deve discriminar por tipo de mercadorias, ou produtos existentes, que pode ser feito através do registro das quantidades de estoques, o custo que cada item possui, controlando os produtos adquiridos e vendidos, sempre com o saldo atualizado, ficando somente no estoque a quantidade de mercadorias disponíveis bem como seu valor.

Segundo Dias (1993, p.29), inicialmente deve-se descrever suas funções principais que são determinar: “o que” deve permanecer no estoque; “quando” se deve reabastecer os estoques por período; “quanto” de estoque será necessário para um período determinado; acionar o departamento de comprar para executar a aquisição de estoques, receber, armazenar e atender os materiais estocados de acordo com as necessidades, controlar os estoques em termos de quantidades e valor, e fornecer informações sobre a posição do estoque, manter inventários periódicos para avaliações das quantidades e estocados, identificar e retirar do estoque os itens obsoletos e danificados

O problema que deve ser solucionado pelo sistema de controle de estoque é quando e quanto comprar, pois a organização precisa agilizar e melhor responder as questões, objeto do controle de estoques.

O estoque é de fundamental importância, já que uma organização não poderá trabalhar sem estoque, para atender todos os seus pedidos. Visto que existe um capital investido significativo em estoques, e esse é valioso, tanto economicamente, como para manter o ramo do negócio. São no controle do estoque, que se controlam desperdícios, desvios, e se levanta os valores para analisar como está o investimento, para que não prejudique o capital de giro da organização. Conforme Bowersox (2001, p.255):

Controle de estoque é um procedimento rotineiro necessário ao cumprimento de uma política de estoques. O controle abrange as quantidades disponíveis numa determinada localização e acompanha suas variações ao longo do tempo. Essas funções podem ser desempenhadas manualmente ou por computadores. As principais diferenças são a velocidade, a precisão e o custo.

Os procedimentos de controle de estoque devem ocorrer diariamente, para que se possa verificar a necessidade de reposição de mercadorias. Esse procedimento exige controle preciso de todas as quantidades e de todos os produtos, para que seja eficaz é necessário o uso de sistemas informatizados.

A eficácia é garantida quando se desenvolve procedimentos de controle, que definam a frequência com que os níveis de estoque necessitam de reposição, resumindo no quando e quanto pedir. Por isso o controle de estoque deve ser periódico.

O objetivo principal do controle de estoque é o financeiro, pois a manutenção é cara, e isso deve permitir que o capital disponibilizado fosse menor, já que não é possível uma organização trabalhar sem ele. Deve-se analisar a data de entrega do fornecedor, a precibilidade, a demanda, isso irá determinar o que, e quanto é necessário ter no estoque, a

cada quanto tempo é necessário fazer reposição, e qual a prioridade de cada item, assim também se saberá qual a necessidade de espaço disponível para a estocagem de cada produto.

O controle do estoque inicia-se no recebimento de mercadorias

2.3 RECEBIMENTO DE MERCADORIAS

O recebimento das mercadorias é importante, e, é partir disso que a empresa assume a responsabilidade sobre a mercadoria que adquiriu. Este processo tem início quando o material chega às dependências da organização. Tal função se inicia quando o veículo é autorizado a descarregar um ou diversos itens que serão destinados a esta organização.

“O setor de Recebimento de Materiais desempenha as funções de desembalagem dos bens recebidos e verificação das quantidades e condições quantitativas” (DIAS, 2009, p. 291).

O responsável pelo recebimento deve estar em sincronia com o departamento de compras, tendo em mãos, cópia dos pedidos de compra, contendo quantidades, fornecedor, número do pedido de compra, condições dos materiais e outras informações evitando assim retrabalhos e falhas no processo. Esse responsável, também verifica as condições de embalagem do material, observando possíveis avarias que o material possa ter sofrido durante o transporte, assegurando que o produto esteja em total conformidade com o descrito no pedido de compra (FRANCISCHINI, 2004).

Dias (2009) diz que para que o recebimento seja bem-sucedido, deverão ser realizadas várias inspeções garantindo as quantidades corretas, características e qualidade bem preservadas. Mas essa conferência poderá variar quanto ao produto, seu valor, se for a primeira entrega do fornecedor, ou lotes de novos materiais e se existem garantias quanto ao fornecedor.

Se na inspeção, quando do recebimento, ocorrer rejeições totais ou parciais do produto, o setor de compras deve ser imediatamente comunicado, para o mesmo entrar em contato com o fornecedor informando o ocorrido e providenciando as devoluções.

Depois de terminado o processo de inspeção, recebimento de materiais deve preparar um documento discriminando os itens recebidos além de outras informações oportunas, como descontos, devoluções, e identificar a situação da inspeção como aprovado, reprovado ou

aprovado parcialmente no Relatório de Inspeção. Todos os documentos e relatórios relativos à compra serão enviados a Contas a Pagar (FRANCISCHINI, 2004):

- Pedido de Compra
- Relatório de Inspeção
- Nota Fiscal (de devolução se houver).

A eficiência no setor de recebimento garantirá maior agilidade na movimentação, bem como armazenamento no depósito.

Após o recebimento das mercadorias, e conferência, os produtos são encaminhados para a armazenagem em lugares definidos levando em consideração o espaço disponibilizado a guarda destas mercadorias.

2.4 MÉTODOS DE ESTOCAGEM E ARMAZENAMENTO

A estocagem normalmente acontece em lugares como armazéns, chão de fábrica, pátios, e somente existem em função da necessidade futura desses materiais, materiais em processamento, semiacabados ou acabados, ou ainda, mercadorias para a comercialização.

Surgem vários fluxos de mercadorias entre diversos pontos ao longo do processo logístico na comercialização e rotina desse processo, surgindo necessidade de manter produtos estocados por algum período de tempo, como o que ocorre principalmente nas organizações distribuidoras. É nesse momento que surge a necessidade da função armazenagem e isso significa formação de inventário e seus respectivos custos, pois uma parcela do capital de giro será necessária para a implantação e manutenção desse sistema (SILVA et al., 2009).

Porém, a armazenagem de materiais envolve custos elevados, por esse motivo, as organizações buscam o equilíbrio para esse processo, evitando comprar em excesso, bem como a falta de estoque. O armazenamento ocorre logo após o recebimento dessas mercadorias.

Apesar de parecerem referir-se ao mesmo fato, há distinção entre as denominações armazenagem e estocagem. Moura (1997 *apud* SILVA et al., p. 3, 2009) diz que:

Armazenagem é a denominação genérica e ampla que inclui todas as atividades de um ponto destinado à guarda temporária e à distribuição de materiais (depósitos, almoxarifado, centros de distribuição, etc.), enquanto que estocagem é uma das

atividades do fluxo de materiais no armazém e o ponto destinado à locação estática dos materiais.

Em um armazém há vários pontos de estocagem. A área de depósito de materiais, o armazém, ou almoxarifado, está diretamente ligado à movimentação e transporte interno de cargas (DIAS, 2009).

Para Silva et al. (2009, p. 2) “Das atividades logísticas, a armazenagem tem recebido pouca atenção da maioria das empresas comerciais e de serviços (que envolvam uma significativa movimentação de materiais)”.

O gerenciamento da armazenagem deve integrar todas as atividades operacionais, incluindo atividades de compra, recebimento, armazenagem, separação, expedição, transporte, entrega do produto certo, na hora certa, no lugar certo e claro, com o menor custo possível.

A construção de um sistema de estocagem começa na resolução do problema de armazenagem e o aproveitamento dos espaços.

Um dos maiores problemas enfrentados no armazenamento de materiais é o dilema entre o aproveitamento volumétrico da área de armazenagem e a acessibilidade dos materiais estocados, principalmente para permitir a rotatividade tipo FIFO (*First In, First Out*) (FRANCISCHINI, 2004, p. 241).

O objetivo principal do armazenamento é utilização dos espaços físicos disponíveis, nas suas três dimensões: comprimento, largura e altura, de maneira eficaz. Assim essas instalações devem propiciar a fácil movimentação e localização das mercadorias, de forma ágil, desde o recebimento até a sua expedição.

A totalidade de itens, dentro do local de estocagem, devem ser agrupados por produtos semelhantes para a guarda destes materiais, facilitando as operações de movimentação e inventários. Para melhorar a produtividade do pessoal envolvido no processo de guarda e expedição dos itens em estoque, devemos observar o que segue:

- instalações;
- tipo dos itens em estoque;
- controle da validade desses itens;
- tamanho dos pedidos;
- facilidade na localização;
- melhor utilização do tempo de separação de pedidos;
- periodicamente efetuar verificações.

Para que sejam atingidos esses objetivos, é necessário ter um planejamento do espaço, que segundo Moura (2005) é preciso planejar as áreas de recebimento e expedição que inclui definir os materiais a serem recebidos e expedidos, determinar as docas de recebimento e necessidade de espaço para movimentação de materiais, como também planejar os espaços para estocagem que inclui definir materiais e quantidades que serão estocados e determinar o tipo de localização que poderá ser fixa ou aleatória.

Com a guarda dos materiais, em locais fixos e pré-determinados, o tempo de coleta de itens para a expedição dos pedidos, pode ser realizado por qualquer colaborador que tenha conhecimento da localização das mercadorias, sem perdas de tempo na busca do posicionamento dos itens solicitados.

O sistema guarda aleatório pode aumentar o tempo de separação de um pedido, pois um único item pode estar localizado em diversos pontos, bem como, os colaboradores necessitam conhecimento mais específico de todos os itens e locais que possam estar depositadas dentro do local de armazenagem.

Após verificarmos a forma de localização de materiais, vamos conhecer um pouco sobre o processo de expedição.

2.5 EXPEDIÇÃO DE MATERIAIS

A expedição ou despacho se traduz como o processo de separar os materiais estocados em um determinado local, movimentando-os para outra ou área objetivando atender a uma demanda, como o envio para um cliente. Dentro dessa atividade, são consideradas partes integrantes da mesma, as ações de carregamento e pesagem do veículo, emissão de documentação e liberação do veículo (BERTAGLIA, 2005).

A eficiência dessa área, bem como do processo interno é de âmbito estratégico para os distribuidores em um cenário mercadológico que se revela mais dinâmico, com menores margens de lucro, clientes cada vez mais exigentes com o recebimento de seus produtos. O gestor logístico procura colocar no mercado os produtos de que esse precisa na hora certa, no local certo, na quantidade adequada e com preços competitivos (DIAS, 2009).

Agilizando a expedição de materiais, a organização distribuidora que disponibiliza uma guarda eficaz de seus itens, faz com que o tempo do pedido à entrega diminua significativamente, fazendo o diferencial para com o seu cliente.

A expedição consiste basicamente na verificação e no carregamento das mercadorias nos veículos. Como no recebimento, a expedição é executada manualmente na maioria dos sistemas. A expedição de cargas unitizadas está tornando-se cada vez mais comum porque, dessa forma, o tempo de carregamento de veículo pode ser reduzido consideravelmente. Embalagens unitizadas contêm grupos de produtos, enquanto cargas comuns consistem em volumes e caixas que devem ser carregadas diretamente da plataforma para o veículo. (BOWERSOX, 2001, p. 350)

Quando a mercadoria troca de dono, as conferências de conteúdo são feitas no ato da expedição. Essa conferência geralmente é a contagem de embalagens (caixas), mas dependendo do produto, é necessário fazer a verificação de peças, bem como marcas, tamanho, entre outras características, para que se tenha certeza de que todos os itens que estão sendo entregues ou sendo recebidos estão em conformidade ao solicitado.

Na expedição das mercadorias, a verificação de quantidades precisa ser em conformidade aos documentos fiscais, para que o gestor de estoques possa consultar os volumes e quantidades de itens sob sua guarda, e estas estarem de acordo com o controle do estoque, e ainda, evitando o envio ou falta de mercadorias em quantidades diferentes das especificadas nos documentos fiscais.

3 METODOLOGIA

O presente trabalho foi desenvolvido na área de estocagem e estudou uma empresa distribuidora de alimentos, higiene e limpeza, verificando suas características, bem como sua gestão interna de guarda e movimentação de suas mercadorias.

Esse trabalho foi definido como estudo de caso, assim GIL (1991, p.58), define que o estudo de caso “é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permite seu amplo e detalhado conhecimento”.

Podemos dizer que o estudo de caso, é uma maneira de melhor entendimento do objeto estudado.

A pesquisa, portanto, é um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais.(MARCONI E LAKATOS, 2003, p.155).

Na pesquisa, se fez a descoberta de como a empresa distribuidora de alimentos, higiene e limpeza, movimenta, guarda e expede estoques, analisa possíveis problemas, que serão estudados com a utilização de procedimentos científicos, pois ela permite que se chegue a novos conhecimentos, principalmente na realidade social.

3.1 DEFINIÇÃO DE UNIVERSO

A pesquisa foi realizada em uma empresa de distribuição de alimentos, higiene e limpeza, da cidade de Pato Branco, que conta com a colaboração de dezesseis funcionários, destes, cinco atuam diretamente no setor de recebimento, guarda e expedição das mercadorias, sendo estes cinco colaboradores o universo da pesquisa, objeto deste estudo, tendo como principal foco, o estudo da logística de armazenagem.

3.2 COLETA E ANALISE DOS DADOS

Considerando a forma desse trabalho, alguns métodos foram utilizados como ferramentas na coleta e também na análise dos dados:

Pode-se dizer que, em termos de coleta de dados, o estudo de caso é o mais completo de todos os delineamentos, pois vale-se tanto de *dados de gente* quanto de *dados de papel*. Com efeito, nos estudos de caso os dados podem ser obtidos mediante análise de documentos, entrevistas, depoimentos pessoais, observação espontânea, observação participante e análise de artefatos físicos.(GIL, 2002, p.141).

Quanto ao método de pesquisa, é o bibliográfico. Utilizando-se de material já elaborado, como livros, artigos científicos, jornais, revistas, monografias, teses, pesquisas, entre outros documentos disponíveis relacionados ao assunto. Este tipo de método é o mais exigido, para os trabalhos desta natureza.

A pesquisa bibliográfica procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em documentos. Pode ser realizada independentemente ou como parte da pesquisa descritiva ou experimental. Em ambos os casos, busca conhecer e analisar as contribuições culturais ou científicas do passado existentes sobre um determinado assunto, tema ou problema.(CERVO E BERVIAN 1996, p.48).

O objetivo da pesquisa bibliográfica é recolher informações e adquirir conhecimentos, relacionados ao estudo proposto, para o qual está procurando-se uma possível resposta.

Outro método de pesquisa é o de observação. Que segundo Cervo e Bervian (1996, p.24), “observar é aplicar atentamente os sentidos a um objeto, para dele adquirir um conhecimento claro e preciso”. Este pode ser considerado o de maior previsão dos fatos, mas também, com a presença do observador, pode acabar interferindo neste ambiente, distorcendo o real andamento dos fatos.

Na observação, a percepção dos fatos é dada diretamente quando acontecem, sem a presença de nenhum intermediário, não ocorrendo distorções. A desvantagem é a presença do observador no ambiente a ser analisado, podendo ocorrer alterações no comportamento das pessoas que fazem parte do processo que está sendo observado, podendo alterar o resultado obtido, perdendo um pouco de sua confiabilidade.

Na observação direta foi verificado o comportamento dos fenômenos a serem estudados, enquanto na observação indireta faz-se o estudo dos rastros deixados.

A observação ajuda o pesquisador a identificar e a obter provas a respeito de objetivos sobre os quais os indivíduos não têm consciência, mas que orientam seu comportamento. Desempenha papel importante nos processos observacionais, no contexto da descoberta, e obriga o investigador a um contato mais direto com a realidade. (MARCONI E LAKATOS 2003, p.191).

Neste método de pesquisa são examinados os fatos que se deseja estudar. É neste, que se obtém confirmações dos fatos, que os indivíduos observados não tem consciência de que interfiram no comportamento dos mesmos. Assim o observador terá um contato mais próximo com a realidade.

A observação ocorreu em loco, em dois dias de trabalho aleatórios, acompanhando todo o processo de recebimento, guarda, separação e expedição de mercadorias.

Uma das formas utilizadas para a coleta de dados desta pesquisa, foi o uso de questionário com perguntas fechadas, aplicado aos cinco funcionários, universo da pesquisa, de forma simultanea, todos receberam o questionário e responderam imediatamente, essa forma de coleta de dados atinge um maior número de pessoas simultaneamente, deixando maior liberdade para os que estão participando desta pesquisa. Cervo e Bervian (1996, p. 138):

Questionário é a forma mais usada para coletar dados, pois possibilita medir com melhor exatidão o que se deseja. Em geral, a palavra “questionário” refere-se a um meio de obter respostas a questões por uma fórmula que o próprio informante preenche. Ele contém um conjunto de questões, todas logicamente com um problema central.

Após a aplicação do questionário, a representação dos dados coletados, se dará por gráficos, que para Marconi e Lakatos, (2003, p.170), “Os gráficos, utilizados com habilidade, podem evidenciar aspectos visuais dos dados, de forma clara e de fácil compreensão”.

O questionário aplicado foi com perguntas fechadas, elaboradas com respostas já definidas previamente a todos os colaboradores do setor para a coleta de informações, visando identificar o estado atual de determinados requisitos da empresa pesquisada, para verificar a aplicação nos modelos de estoques.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

O trabalho desenvolvido contempla a análise dos textos sobre as teorias mais utilizadas e adequadas a uma empresa de distribuição de alimentos higiene e limpeza, identifica os pontos teóricos adotados pela empresa pesquisada e em quais pontos a empresa se encontra distante de tal prática, e em quais pontos adota os estudos teóricos.

A observação foi efetuada em todo o espaço destinado a recebimento, guarda e expedição da empresa, por um período de dois dias aleatórios, acompanhando os colaboradores desde o início ao término do expediente, observando todas as ações realizadas por eles, sendo que as tarefas a eles designadas, foram de acordo com a necessidade de recebimento, guarda ou expedição de mercadorias, orientadas pelo departamento de compras para o recebimento das mercadorias, e pelo departamento de vendas para as ações de expedição.

Como proposto, os dados foram coletados através de questionário e também por observação direta, na busca de conhecer o processo de armazenagem de mercadorias.

Foi constatado que o espaço disponível para a movimentação das mercadorias é inadequado ao volume estocado. Em função disso, a livre movimentação de pessoas e mercadorias fica comprometida, aumentando o tempo para a guarda e retirada de itens estocados.

Quando a mercadoria adquirida chega ao depósito, o entregador se dirige ao faturamento para junto com o departamento de compras conferirem quantidades, valores e prazos. Se estiverem em conformidade com o solicitado, o entregador é autorizado a efetuar a descarga, onde se realiza a conferencia dos itens. Após a conferir e fazer ajustes, se necessário, é realizado o faturamento, e o sistema é atualizado automaticamente.

Para o deslocamento da mercadoria até o local de guarda são utilizados paletes e movimentados com transpaletera, até próximo ao local definitivo. A partir da proximidade é utilizada a empilhadeira elétrica para a guarda no sentido vertical da estrutura porta paletes, quando necessário. Fazendo com que essa movimentação seja feita de maneira segura, com maior volume transportado em cada deslocamento, e aproveitamento de espaço horizontal e vertical.

Na separação das mercadorias para a expedição, não foi observado grandes dificuldades no entendimento do romaneio, nem dificuldade dos separadores em localizar as

mercadorias, pois todos conhecem a localização exata de cada item dentro do espaço de armazenamento.

Quanto à entrega das mercadorias, e o cumprimento dos prazos solicitados pelos clientes, os colaboradores afirmaram que são cumpridos esses prazos. Quando questionados sobre a existência da devolução de mercadorias pelos clientes, total ou parcial após a emissão da Nota Fiscal, as respostas também foram afirmativas. Observou-se que ocorrem devoluções de mercadorias totais ou parciais pelo cliente, após a emissão da nota fiscal, e o retorno dessa mercadoria ao estoque, faz o mesmo processo de entrada como uma mercadoria adquirida de um fornecedor.

Segue para complementar a observação, a apresentação de informações coletadas através dos questionários, representados em gráficos, que para Marconi e Lakatos, (2003, p.170), “Os gráficos, utilizados com habilidade, podem evidenciar aspectos visuais dos dados, de forma clara e de fácil compreensão”.

Gráfico 01: A quantidade de mercadorias recebidas, é adequada ao espaço disponível para o armazenamento?

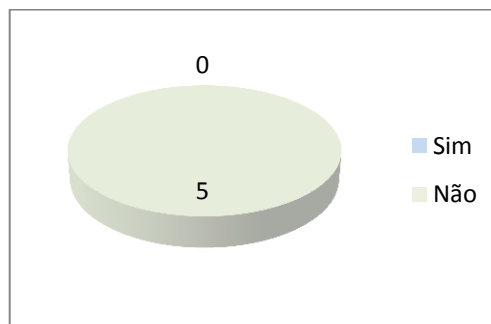


Gráfico 01: Mercadorias recebidas, espaço disponível para o armazenamento.

Fonte: Pesquisa realizada junto aos colaboradores da organização em estudo (2013).

O gráfico 01, mostra que os espaços disponíveis para o armazenamento das mercadorias recebidas, não são adequados. Dado confirmado pela resposta de 100% dos entrevistados, cinco colaboradores da organização.

Gráfico 02: Após o recebimento e conferência, as mercadorias são inclusas no sistema? E na identificação dos produtos para a estocagem, as informações, são claras e objetivas?

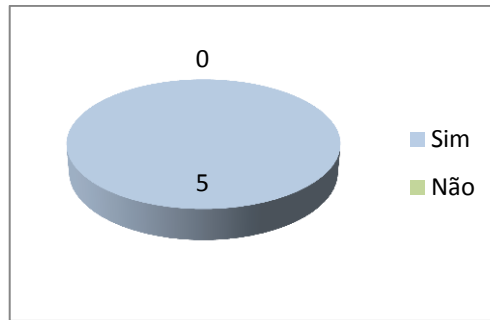


Gráfico 02: Inclusão de informações no sistema, identificação dos produtos é clara.

Fonte: Pesquisa realizada junto aos colaboradores da organização em estudo (2013).

No gráfico 02, quando os colaboradores são questionados sobre o recebimento e conferência das mercadorias, e a inclusão dos itens no sistema, cinco colaboradores, 100% dos entrevistados, responderam que sim, são inclusos nos sistemas de controles dos estoques. A mesma resposta foi dada quando interrogados quanto à clareza na descrição dos produtos nos documentos fiscais e a objetividade nos romaneios de separação dos itens para a expedição, a descrição dos produtos para a estocagem ou expedição, é de fácil entendimento.

Gráfico 03: São utilizados, paletes e porta paletes para a estocagem e movimentação das mercadorias?

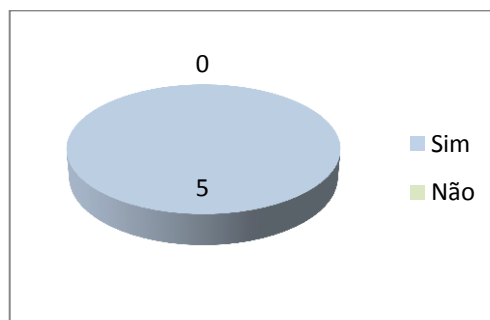


Gráfico 03: Utilização de paletes e porta paletes.

Fonte: Pesquisa realizada junto aos colaboradores da organização em estudo (2013).

Analisando o gráfico 03, cinco colaboradores, ou seja, 100% das respostas confirmam que são utilizados paletes ou porta paletes para a estocagem e movimentação das mercadorias, fazendo com que essa movimentação seja feita de maneira segura, e maior volume transportado em cada deslocamento, facilitando assim o carregamento e o descarregamento dos veículos. Bem como, através de empilhadeiras, fazendo a estocagem no sentido vertical, no porta pallets, com até 4,20 m de altura, sendo este o degrau mais alto dentro do limite vertical do depósito, que possui uma altura livre de 5,50 m.

Gráfico 04: No romaneio de separação dos pedidos, as informações contidas são claras e objetivas?

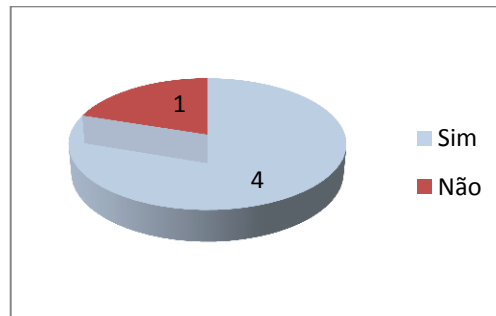


Gráfico 04: Informações no romaneio de separação dos pedidos.

Fonte: Pesquisa realizada junto aos colaboradores da organização em estudo (2013).

Já quando analisamos se no romaneio de separação dos pedidos, as informações contidas são claras e objetivas, temos quatro respostas (80%) dos colaboradores responderam que são claras, e já um colaborador (20%), acredita que a informação não é clara no romaneio, levando esta informação, para os controladores, que com esta informação, possam adequar os romaneios de separação, deixando-os mais simples e objetivos facilitando a compreensão do descrito a todos os colaboradores envolvidos diretamente nas operações de recebimento, guarda e expedição das mercadorias.

Gráfico 05: A entrega, sempre cumpre o prazo solicitado pelo cliente? Existem devoluções de mercadorias pelos clientes, total ou parcial, após a emissão da Nota Fiscal?

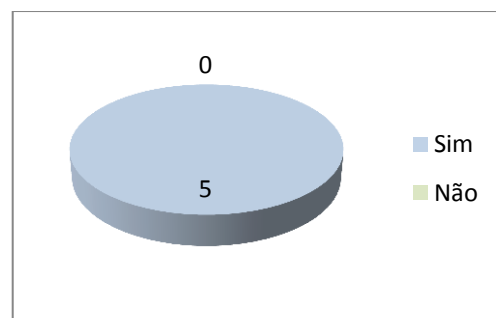


Gráfico 05: Prazos de entrega, devoluções pelo clientes.

Fonte: Pesquisa realizada junto aos colaboradores da organização em estudo (2013).

Quanto à entrega das mercadorias, e o cumprimento dos prazos solicitados pelo cliente, 100% das respostas, afirmaram que são cumpridos esses prazos. Porém quando questionados sobre a possibilidade da existência de devolução de mercadorias pelos clientes, total ou parcial após a emissão da Nota Fiscal, todas as respostas também foram afirmativas, pois pode haver

divergências de entendimento do cliente comprador e do colaborador vendedor, fazendo com que possam ser anotados itens que não tenham sido solicitados.

Diante do verificado, após a realização deste trabalho, que a eficiência no trabalho de recebimento, guarda e expedição de uma empresa distribuidora de alimentos, higiene e limpeza, foco desde estudo, contribuem para a maior rentabilidade, menor desperdício, e ganho em eficiência na armazenagem de seus produtos, observando também que, qualidade, confiabilidade, velocidade e flexibilidade podem ser interpretadas como sustentadores de uma empresa de distribuição, elo entre a indústria e o comércio varejista e a perseguição na excelência são requisitos que devem ser buscados, e dedicados tempos de verificação na melhoria do processo devem ser observados no seu dia a dia.

Ainda, para a melhoria do processo de guarda e expedição dos produtos, o espaço físico do depósito, deveria ser maior, observando o volume e a quantidade de mercadorias adquiridas, e o período em que ficam armazenadas, fazendo com que produtos sejam armazenados em pontos diferentes do porta pallets, dificultando o livre trânsito de pessoas, máquinas e mercadorias, aumentando assim, o tempo de guarda e coleta, bem como, comprometendo a segurança e o bem estar dos colaboradores. Sugerimos para isto, compras mais escalonadas, ou ampliação do espaço físico de armazenagem. Para facilitar ainda mais as operações, a implantação de um sistema de endereçamento, melhora a eficiência nos tempos de guarda e coleta das mercadorias, bem como, a localizações das mercadorias, por colaboradores não envolvidos diretamente nos processos de guarda e expedição quando isto for necessário.

Então, o objetivo buscado neste estudo, foi alcançado em sua totalidade. O método de armazenamento, com as suas etapas, foram conhecidas, desde o recebimento até a expedição, melhorando meus conhecimentos na área, fazendo a junção da teoria com a prática, informando aos gestores as deficiências apontadas no questionário aplicado e na observação direta, sugerindo estas melhorias, deixando ainda este legado para colegas estudantes, que num futuro queiram estudar os sistemas de armazenagem.

5 CONCLUSÃO

Pelo que se pode constatar com a realização deste trabalho, o objetivo principal que era conhecer o método de armazenamento do estoque de uma empresa distribuidora de alimentos, higiene e limpeza foi realizado.

Na observação, foi verificado o processo de recebimento e expedição e mercadorias, constatado que a organização possui um controle eficaz, detalhado, para evitar falhas e erros nos quesitos de recebimento, armazenamento e expedição, e também um eficiente controle de estoques, pois o sistema integrado de movimentação de mercadorias, de acordo com a legislação fiscal, sendo alimentado de maneira eficaz a cada movimentação de mercadoria.

De acordo com o questionário e a observação, constatou-se que os espaços disponíveis para a guarda e movimentação dos estoques, ficam prejudicados devido ao grande volume de mercadorias adquiridas, dificultando a livre movimentação, tanto para a guarda e expedição dos itens solicitados.

Da mesma maneira, a expedição de mercadorias solicitada pelos clientes, é separada de acordo com o romaneio de pedidos, de maneira ágil apesar das limitações encontradas através do grande volume de mercadorias depositadas nos corredores, o que dificulta a livre movimentação de pessoas, máquinas e mercadorias, aumentando o tempo de guarda e separação das mercadorias, comprometendo a segurança e o bem estar dos colaboradores.

Da mesma forma, como formando do Curso de Administração, sinto-me gratificado pelo trabalho realizado, através do qual ampliei meu conhecimento sobre como realizar uma pesquisa, aprimorei conhecimentos teóricos além de lançar um novo olhar sobre um ambiente de trabalho, um olhar de administrador.

REFERÊNCIAS

BALLOU, Ronald H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos: planejamento, organização e logística empresarial**. 5.ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

BAUER, Martin W., George Gaskell. **Pesquisa Qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. 5.ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

BERTAGLIA, Paulo Roberto. **Logística e Gerenciamento da Cadeia de Abastecimento**. São Paulo: Saraiva, 2005.

BOWERSOX, Donald J., David J. Closs. **Logística Empresarial: O Processo de Integração da Cadeia de Suprimento**. São Paulo, Atlas, 2001.

CERVO, A.L., BERVIAN, P.A. **Metodologia Científica**, 4.ed. São Paulo: Makron Book, 1996.

DIAS, Marco Aurélio P. **Administração de Materiais: princípios, conceitos e gestão**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

DIAS, Marco Aurélio P. **Administração de Materiais: princípios, conceitos e gestão**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

FRANCISCHINI, Paulino G & Gurgel, Floriano do Amaral. **Administração de Materiais e do Patrimônio**. 1.ed. São Paulo: Pioneira Thomson, 2004.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar Projetos de Pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MARCONI, Marina de Andrade, Eva Maria Lakatos. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MOURA, R.A. **Sistema e Técnicas de Movimentação e Armazenagem de Materiais**, Volume 1. São Paulo: IMAM, 2005.

SILVA, Ricardo César Rocha da.; LIMA, Tássio Patrese de; SANTOS, Inêz Manuele dos. **Gestão de Mercadorias na Armazenagem: um método para localização de materiais em duas empresas comerciais**. REGES – Revista Eletrônica de Gestão, Picos, v. 2. n. 2, p. 122-137, mai./ago. 2009. Disponível em: <<http://www.ufpi.br/reges/uploads/edicao3/Artigo8.pdf>>. Acesso em: 29/06/2013.

APÊNDICE I

Questionário com fins acadêmicos, aplicado aos colaboradores, de uma empresa de distribuição de alimentos, higiene e limpeza, localizada na cidade de Pato Branco. Sua identidade será mantida em sigilo. Contamos com sua colaboração, desde já agradeço.

Marcos Diedrich
mdiedrich@bol.com.br

- 1- A quantidade de mercadorias recebidas é adequada ao espaço disponível para o armazenamento?
 Sim
 Não
- 2- Após o recebimento e conferência, as mercadorias são inclusas no sistema?
 Sim
 Não
- 3- São utilizados, paletes e porta paletes para a estocagem e movimentação das mercadorias?
 Sim
 Não
- 4- Na identificação dos produtos para a estocagem, as informações, são claras e objetivas?
 Sim
 Não
- 5- No romaneio de separação dos pedidos, as informações contidas são claras e objetivas?
 Sim
 Não
- 6- A entrega, sempre cumpre o prazo solicitado pelo cliente?
 Sim
 Não
- 7- Existem devoluções de mercadorias pelos clientes, total ou parcial, após a emissão da Nota Fiscal?
 Sim
 Não

8- As distribuições de responsabilidades sobre a gestão dos estoques é definida e clara para todos os departamentos?

Sim

Não

9- Utiliza um único modelo de previsão para todos os itens?

Sim

Não

APÊNDICE II

Roteiro de Observação:

- 1-As atividades estão sendo desenvolvidas com satisfação, com segurança pelos colaboradores?
- 2-As condições de trabalho são favoráveis para o bom desempenho das atividades? (ambiente, equipamentos, estrutura).
- 3-Qual a sequência, a partir da chegada do veículo de entrega ao armazém.
- 4-Como é definido o local de guarda dessa mercadoria?
- 5-Qual a forma de localização das mercadorias no armazém?