

ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAIS: VISÃO DO PROCESSO DE OUTPUT DE UMA EMPRESA VAREJISTA NA CIDADE DA ZONA DA MATA-MG

Alicia Parassol Pereira - aliciappereira64@gmail.com

Aline Ferreira Martins - alineferreiram99@gmail.com

Luana Possani Machado - luanapossani2016@gmail.com

Orientador : Mario Cesar Oliveira - mariocesar.oliveira@professor.unis.edu.br

RESUMO

A administração de materiais é de suma importância na empresa, já que é onde o processo de output se torna um diferencial quando ministrado de maneira eficiente, visto que auxiliam na requisição de produtos, baixas no sistema, *picking* e rapidez a fim de fidelizar o consumidor final. A análise da loja varejista localizada na Zona da Mata Mineira, com perguntas e visita técnica, auxiliou a compreender como ocorre o processo de saída dos produtos para atender a demanda e como a empresa se diferencia das demais que situam na região. Este artigo, baseado em citações de autores renomados sobre gestão de estoques, através do uso da revisão literária e da pesquisa de campo realizada na empresa varejista de Cataguases.

Palavras-Chave: Materiais, output, cadeia de suprimento.

1 INTRODUÇÃO

Nota-se a relevância do setor de materiais para a organização, independentemente de seu segmento, devendo ser coordenado e organizado em perfeita sincronia para que se obtenham, dentro do ambiente industrial, produtos disponibilizados no momento certo, na quantidade certa, possuindo o menor custo de armazenagem possível. Já um inadequado gerenciamento e controle, obtendo como exemplo ausência de informações precisas e desorganização dos produtos nos depósitos, acarretam prejuízos organizacionais, atrapalhando nas vendas, prazos e áreas interligadas. Por conta disso ressalta-se a importância de um

eficiente gerenciamento de materiais já que este setor reflete em outras áreas dentro de uma instituição.

Com a finalidade de aplicar a teoria diante da prática, embasando-se nos estudos e conhecimentos adquiridos durante a proposta, examinou-se o ambiente interno e externo da loja varejista localizada na cidade de Cataguases, seus processos de controle e equilíbrio do estoque, processo de requisição, processo de baixa no sistema e o output para a entrega para o consumidor, concretizando o sucesso empresarial, maior controle de mercadorias e minimização do custo operacional, proporcionando satisfação e fidelização dos clientes.

O objetivo esperado com este artigo é observar o output da instituição analisada, como é feito o controle e baixa dos produtos do estoque, concretizando uma rápida e eficiente entrega para o consumidor final, ganhando-se um diferencial ficando à frente de seus concorrentes.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Administração de materiais

Bruno Paoleschi (2018) ressalta que, com a globalização, as empresas buscam aperfeiçoar o relacionamento com o cliente, oferecendo negócios eficazes, como o armazém devidamente organizado, a fim de estocar produtos e matérias primas, abreviando o tempo de fabricação e agilizando a entrega para o consumidor final.

A importância do Almojarifado é visível, por ser um local devidamente apropriado para armazenagem e proteção dos materiais de acordo com Bruno Paoleschi (2018), sendo que as estruturas de armazenagem são elementos básicos para a paletização e o uso racional de espaço, e atendem aos mais diversos tipos de carga (PAOLESCHI, 2018), já que um efetivo gerenciamento de armazenagem influi diretamente na eficiência de controlar os materiais da instituição.

Para Bertaglia (2016) nada adianta ter processos e ferramentas altamente sofisticadas, sendo que o ambiente está em predominantemente em confronto entre fornecedores, fabricantes, planejamentos distribuição e vendas. Com bases nos estudos de Kawa e Zdrenka (2016), a comercialização via internet está tornando-se uma enorme aptidão na economia, comovendo não apenas o comércio, como também a área de logística como um todo.

2.2 Cadeia de Suprimentos e Abastecimento

Cadeia de abastecimento corresponde ao conjunto de processos requeridos para obter materiais, agregar-lhes valor de acordo com a concepção dos clientes e consumidores e disponibilizar os produtos para o lugar (onde) e para a data (quando) que os clientes e consumidores os desejarem (BERTAGLIA, 2017). Conforme estudos de Paulo Bertaglia (2017), o processo da cadeia citada corresponde a estratégica e planejamento de cada instituição, mas tem-se a prioridade de eficiência para na entrega ao consumidor final.

As cadeias de abastecimento tornaram-se vitais para qualquer segmento da atividade econômica, dado que a sua maior ou menor eficiência pode ter poder decisivo sobre a opção do colaborador (BERTAGLIA, 2017) e conforme Paulo Bertaglia (2017), uma série de fatores atualmente influenciam na decisão dos clientes, como a agilidade da entrega, a qualidade dos produtos e acessibilidade.

2.3 Etapas do processo de *output*

2.3.1 Processo de Requisição

Produtos e materiais são movimentados ao longo da cadeia de abastecimento, fluindo dos fornecedores para as plantas, delas para os centros de distribuição e daí para os clientes, dependendo do modelo estabelecido pela empresa (BERTAGLIA, 2017).

Paulo Bertaglia (2017) afirma que a requisição é de acordo com formação e organização do pedido de compra, alinhando-se com os fornecedores, monitorando a solicitação para que esta não haja atrasos. Contudo, a gestão de compras não se limita ao ato de comprar e monitorar. É um processo estratégico, que envolve custo, qualidade e velocidade de respostas (BERTAGLIA, 2017).

2.3.2 Processo de *Picking*

Atualmente, reconhece-se a grande relevância da atividade de separação (*picking*) para as empresas, sobretudo por refletir o crescimento do número de encomendas/pedidos, e a cobrança do cliente por agilidade na entrega destes pedidos (OLIVEIRA, 2019).

Basicamente, a administração dos estoques determina onde o estoque deve se localizar fisicamente e quando deve ser movimentado e Paulo Bertaglia (2017) ainda afirma que o controle do estoque físico inclui também a organização, recebimento de mercadorias, armazenagem e separação de produtos e transportes.

Barry (2018) ressalta que uma das primordiais funções do estoque, são as experiências do cliente, embasado no resultado do processo de picking. O balanceamento dos custos com os níveis de serviço que se deseja ter com os clientes é estratégico na vantagem competitiva (BERTAGLIA, 2017).

Martins (2018) acrescenta que a estratégia de picking é de suma importância para o sucesso empresarial, além de apoiar a conferência dos itens e organização do estoque, adequando-se em cada negócio da instituição.

Portanto, (...) é importantíssimo receber esse pedido, separá-lo, embalar e enviar a transportadora de forma que ele chegue ao seu destino corretamente, fatores estes primordiais para gerar satisfação do cliente ao receber o pedido feito por ele em tempo hábil e com todos os itens solicitados de forma correta (MARTINS, 2018).

2.3.3 Processo de alimentação do sistema

O foco das organizações em inovação permite alcançar novas oportunidades e usar seus recursos para transformar ideias inovadoras em resultados bem sucedidos (PANTANO, 2016). O atendimento do fluxo de informação permite identificar as informações que realmente agregam valor ao processo, de modo que se possa descartar aquelas que não somam, aumentando a velocidade e a confiabilidade das transações (BERTAGLIA, 2017).

Dandaro (2015) ressaltou que nos dias de hoje existem diversos métodos de controle de materiais os quais possuem grande impacto não só no caixa da instituição como também nos custos operacionais. Por conta disso, a importância de gerenciamento equilibrado e estudado, para que não se obtenha custos elevados.

Conforme Dias (2015), o domínio da quantidade de estoque em uma instituição é um desafio, contudo a grande dificuldade não é diminuir a quantidade do estoque, nem os custos, mas sim a quantidade correta de estoque a fim de atender o gestor de materiais.

Ferramentas de informática e atitudes de colaboração entre as organizações que compõem a cadeia são extremamente úteis na obtenção de estimativas mais bem elaboradas e com previsão mais elevada. Deve-se considerar que, quanto melhor é o planejamento, melhor e mais eficazmente a cadeia de abastecimento responderá, possibilitando que se proporcione um serviço melhor ao cliente (BERTAGLIA, 2017).

2.3.4 Entrega ao consumidor final

As empresas necessitam estar cada vez mais voltadas para os clientes, com base em conhecimento e em informação, investindo fortemente em processos colaborativos, gerando soluções próprias ou em conjunto com outras organizações (BERTAGLIA, 2016).

Paulo analisou as expectativas do consumidor, por este obter a opção de escolha, exigindo qualidade e velocidade no atendimento, estes fatores os quais são fundamentais a fim da instituição atender a demanda de consumo. O objetivo clássico da cadeia de abastecimento é possibilitar que os produtos certos, na quantidade certa, estejam nos pontos de venda no momento certo, considerando o menor custo possível (Sousa, 2002).

Uma empresa pode usar o serviço ao cliente como diferencial ante seus concorrentes, e assim, obter uma vantagem competitiva e melhorar sua lucratividade (Grant, 2017). Paulo ainda acrescenta que o processo de planejamento ajude diretamente a cadeia de abastecimento, avaliando perspectivas estratégicas de demanda e abastecimento.

3 METODOLOGIA

O artigo foi embasado em etapas compreendendo: revisão de literatura e pesquisa de campo. Com a revisão de literatura pretende-se aprofundar mais sobre o tema descrito, em pesquisas bibliográficas de autores da área de gestão de estoque com foco no output, área de movimentação e controle de materiais. A pesquisa de campo analisou a movimentação, picking e entrega final dos produtos para o cliente final.

A empresa estabelecida foi uma loja varejista, localizada em Cataguases, na Zona da Mata Mineira, em Minas Gerais. A instituição oferta produtos eletrônicos e móveis, tanto pela loja física da cidade como em lojas virtuais. Como toda instituição varejista, busca competitividade, inovação e progresso contínuo visando sempre o bem-estar comum. Possui a visão de inovar o varejo nacional, oferecendo diversidade em diversas linhas de produtos e serviços, estando presente fisicamente como virtualmente, buscando ofertar atendimento diferenciado e preços competitivos.

Os valores buscados são éticos havendo relação sadia e verdadeira com o cliente, simplicidade e liberdade de expressão, buscando o feedback dos clientes

estando sempre abertos à críticas positivas e negativas. Dedicar ao consumidor a inovação e ousadia sempre, havendo crença em acreditar em um Ser Supremo.

A visita na instituição ocorreu no período de Setembro de 2019 dia 23 em Cataguases, em companhia de gestores responsáveis pelo setor de movimentação e armazenagem do depósito. Foram realizadas perguntas com o propósito de maior compreensão da instituição quanto aos processos da cadeia de suprimentos, principalmente Output, ou seja, entrega para o consumidor final.

Buscou-se também analisar a maneira a qual a empresa realiza o controle e armazenagem dos produtos, processo de requisição do estoque, ferramentas e equipamentos que auxiliam esses processos e como ocorre o output para o consumidor final. Não foi possível realizar a visita dentro do depósito já que as políticas da empresa não permitem tal feito.

Perguntas realizadas para a empresa.

1) Conte-nos sobre a história da empresa, sua missão, seus valores e sua visão. Sobre os produtos fabricados e donos, caso tenha site e outras mídias sociais, poderiam nos passar?

2) Como é o ciclo de armazenagem da empresa? Desde a obtenção dos produtos, estocagem e venda dos mesmos. Como são as relações entre a área de compra, armazenagem e venda final?

3) Referente a área de estocagem da empresa, qual método é utilizado? Como os produtos finais são armazenados e controlados? São organizados em prateleiras, armazenado em caixas, dentre outras opções?

4) A empresa faz alguma previsão de demanda? Se sim, como é feita?

5) Como funciona a reposição de estoque? Os pedidos são passados para uma matriz ou direto para as fábricas?

6) Como é separado os pedidos solicitados pelos clientes ou pelos gerentes da loja? De qual maneira buscam atender seus clientes? Visam mais a entrega rápida, a qualidade superior dos produtos ou preços mais acessíveis referentes ao concorrente?

7) Dentro do setor de estocagem, possuem equipamentos de EPI? Caso a resposta for sim, quais são mais utilizados?

8) Quais os equipamentos necessários para a movimentação interna e externa de materiais? Utilizam carrinhos, empilhadeiras, tábuas? Como realizar este transporte?

9) Como funciona o transporte do produto final até o cliente? A empresa possui suas próprias frotas ou terceirizam?

10) Referente aos produtos estocados, como é definido a inscrição dos produtos? É pelo código de barra?

11) Vocês procuram dar prioridade na venda dos produtos os quais já estão no estoque ou preferem efetuar a venda com produtos recentemente armazenados? Como buscam haver o equilíbrio na quantidade de estoque, para que não fique estocado em grandes quantidades?

12) A empresa utiliza algum programa a fim de possuir maior controle de estoque? Utilizam planilhas? Buscam realizar pesquisa de mercado?

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Baseando-se nas pesquisas e informações extraídas na visita técnica, observa-se ampla política de segurança e organização no depósito, uma vez que o acesso só é permitido ao estoquista responsável pela empresa e outros dois funcionários auxiliares do estoque.

A fim de maior controle de produtos, minimização de obsolescência, certeza da quantidade e do que tem disponível no estoque, há a contagem de estoque na segunda, quarta e sexta, trazendo benefícios para a empresa como um todo, propondo maior satisfação ao cliente pela certeza do produto certo no momento certo. A contagem semanalmente faz com que o gerente alimente o programa software utilizado pela empresa, fazendo com que o estoque físico seja compatível com o estoque no sistema.

O pedido é realizado automaticamente de acordo com o setor comercial, buscando obter poucas quantidades de produtos já que há vastas variedades. O

estoque é abastecido rapidamente, no momento que um vendedor negocia com o cliente, o software utilizado automaticamente acusa a necessidade de reabastecer o estoque. A frota de entrega é realizada através de terceiros, pela prestação de serviços. A transportadora recebe o pedido e já se organiza para enviá-lo. As entregas são efetuadas nas terças, quintas e sábados.

Como discutido na revisão de literatura, a empresa deve utilizar sistemas que irão auxiliar e otimizar seus processos, programas estes os quais possuem finalidade comum, como empresas varejistas as quais possuem níveis de estoque baixo e ampla variedade de produtos. O programa é um software utilizados em outras instituições varejistas,, participando tanto do momento da compra, como do reabastecimento de produtos e na conferência de estoque. Esse sistema pode ser usado nos computadores e nos celulares dos vendedores e estoquistas.

Alguns itens os quais possuem maior volume físico, como por exemplo, geladeira, fogão e lavadoras de roupa, costumam ficar na área de venda da loja, no salão principal. Por obterem um valor mais alto e maior volume para armazenagem, esses produtos possuem estoques de duas a três na loja, por conta da sua rotatividade. Já os produtos os quais são de volume inferior, como eletrônicos, são armazenados no depósito. Itens mais caros são guardados dentro de um cofre no estoque.

A empresa também analisa sempre a mídia e os acontecimentos do país, ressaltando a sazonalidade de alguns produtos, dependem da época e demanda, citando como exemplo o verão, onde vendem mais ventiladores do que no inverno. Com isso a loja sempre tem o estoque de acordo com a época do ano, obtendo sempre produtos certos nos períodos onde possui maior demanda.

Além disso, analisando as descrições do depósito disponibilizadas pelo gerente, observa-se a organização do estoque físico, visto que os produtos são acomodados em prateleiras, os mais pesados ficam nas partes inferiores e são divididos de acordo com a funcionalidade, citando como exemplo os eletrônicos os

quais são utilizados na cozinha, ficam mais próximos e separados, para que são facilmente encontrados auxiliando na agilidade dos atendimentos.

5 CONCLUSÃO

Com a pesquisa de campo realizada na empresa varejista de Cataguases, foi ressaltado que a empresa possui um potencializado gerenciamento de estoque, este o qual influencia positivamente no output, entrega final do consumido. Conforme citações citadas neste artigo, havendo eficiência no seu controle e armazenamento do depósito, visto que o software utilizado para a reposição de estoque é ágil e é automaticamente dado baixa quando os produtos são vendidos, fazendo com que ocorra o reabastecimento de mercadorias de modo dinâmico.

No geral, a gestão de materiais e recursos da empresa é muito eficiente e precisa, seguindo a risca a política empregada pela instituição e havendo um relacionamento positivo entre as áreas a fim de ressaltar o sucesso da organização. Podendo modificar o *layout* de armazenagem, possibilitando a organização, o aumento do espaço físico, por haver alguns produtos de maior volume situados no salão principal, havendo danificação, gerando insatisfação do cliente.

Conclui-se que ter um controle e um gerenciamento correto de um depósito é essencial para as empresas, obtendo-se interligação de todos os setores da instituição, fazendo com que haja comunicação saudável, sendo que as áreas são dependentes uma da outra, procurando não causar erros nos processos até a entrega final. Além de trazer benefícios como, redução de produtos estragados, otimização no serviço, *picking* correto, mais eficiência, organização e limpeza. A movimentação de materiais é mais ágil resultando em uma entrega eficaz e, ocasionando a satisfação do cliente e *feedbacks* positivos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BANZATO, E. **Sistemas de Controle e Gerenciamento do Armazém (WMS)**. Disponível em: <<http://www.guiadelogistica.com.br/ARTIGO261.htm>>. Acesso em 25 janeiro de 2020.

BERTALIA, Paulo Roberto - **Logística e Gerenciamento da Cadeia de Abastecimento** - Saraiva Educação S.A., 6 de out. de 2017.

BARRY, B. **Selecting the Best Picking Method for your e-commerce Business**. F. Curtis Barry & Company 2018. Disponível em: <<https://www.fcbco.com/blog/best-picking-method-e-commerce/>>. Acesso em 30 fevereiro de 2020.

DIAS, Marco Aurélio P. **Administração de materiais: uma abordagem logística**. 6ª. Ed. São Paulo: Atlas, 2015.

DANDARO, F. - **Planejamento e controle de estoque nas organizações** - Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR Campus Ponta Grossa - Paraná - Brasil ISSN 1808-0448 / v. 11, n. 02: p. 170-185, 2015 - file:///C:/Users/Vanessa/Downloads/2733-8973-1-PB%20(1).pdf>. Acesso em 05 de fevereiro de 2020.

GRANT, david - **Gestão de logística e cadeia de suprimentos**. Saraiva Educação S.A., 6 de out. de 2017.

KAWA A., ZDRENKA W. **Conception of integrator in cross-border E-commerce**, Logforum. 2016. 12 (1), 63-73. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.17270/J.LOG.2016.1.6>>. Acesso em: 30 de janeiro de 2020.

MARTINS, F. **Aprenda como implementar o Picking em seu e-commerce**. 2018 Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/aprenda-como-implementar-o-picking-em-seu-e-commerce/110762//>>. Acesso em 5 de março de 2020.

OLIVEIRA, Ricardo de Jesus. **O processo da atividade de separação (picking) em uma empresa multicanal** / Ricardo de Jesus Oliveira. - 2019. 78f. Disponível em: http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/27276/TA%20RICARDO%201_03%20Revis%C3%A3o%20Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em 24 de fevereiro de 2020.

PAOLESCHI, B. **Estoques e Armazenagem**. Editora Érica 2014.

PAOLESCHI, B. **Almoxarifado e Gestão de Estoques** - Do recebimento, guarda e expedição à distribuição do estoque. Editora Saraiva, 21 de mai de 2018.

SOUSA, P. T. **Logística Interna:** modelo de reposição semi-automático de materiais e suprimentos – Um estudo de caso no SESC. Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2002. Disponível em :
<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/83902/193725.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em 05 de março de 2020.

VOLPE, A. D. **Gestão de Estoque:** Estoque e Armazenamento. Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA – Assis, 2013. Disponível em:
<https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqTccs/1111390062.pdf>. Acesso em 20 de fevereiro de 2020.