



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I - CAMPINA GRANDE - PB
CENTRO DE CIENCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - TCC**

**Análise do processo de armazenagem dos produtos da
Empresa BL Importadora e Distribuidora, na cidade de
Campina Grande-PB.**

Samara Araújo Santos

Campina Grande – PB

2016

**ANÁLISE DO PROCESSO DE ARMAZENAGEM DOS PRODUTOS
DA EMPRESA BL IMPORTADORA E DISTRIBUIDORA, NA
CIDADE DE CAMPINA GRANDE-PB.**

Samara Araújo Santos

Trabalho de conclusão de curso (TCC), apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito para obtenção do título de Bacharela em Administração.

Orientadora: Professora Dra. Waleska Silveira Lira.

Campina Grande – PB

2016

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

S237a Santos, Samara Araújo
Análise do processo de armazenagem dos produtos da empresa BL importadora e distribuidora, na cidade de Campina Grande - PB [manuscrito] / Samara Araújo Santos. - 2016.
27 p. : il. color.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2016.
"Orientação: Profa. Dra. Waleska Silveira Lira, Departamento de Administração".

1. Logística. 2. Processo de armazenamento. 3. Manutenção de qualidade. I. Título.

21. ed. CDD 658.562

**ANÁLISE DO PROCESSO DE ARMAZENAGEM DOS PRODUTOS
DA EMPRESA BL IMPORTADORA E DISTRIBUIDORA, NA
CIDADE DE CAMPINA GRANDE-PB**

Samara Araújo Santos

Trabalho de conclusão de curso (TCC), apresentado ao
Curso de Graduação em Administração da Universidade
Estadual da Paraíba, como requisito para obtenção do
título de Bacharela em Administração.

Orientadora: Professora Dra. Waleska Silveira Lira.

Aprovada em 12 de maio de 2016.

BANCA EXAMINADORA

Waleska Silveira Lira

Prof. Dra. Waleska Silveira Lira.

(Presidente – Orientadora)

João Rodrigues dos Santos

Me. João Rodrigues dos Santos.

(2º Membro)

Joaquim Carlos Lourenço

Me. Joaquim Carlos Lourenço.

(3º Membro)

Campina Grande – PB

2016

LISTA DE TABELA

TABELA 1 (PERFIL DOS ENTREVISTADOS).....14

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 01 (ARMAZENAMENTO VERTICAL).....	16
FIGURA 02 (PADRÃO DE EMPILHAMENTO).....	17

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	08
2.	REFERENCIAL TEORICO	10
2.1	Logística	10
2.1.1	Armazenagem	11
2.1.2	Processo Logístico	12
2.2	Qualidade dos Produtos	13
3	METODOLOGIA	13
4	ANÁLISE DOS DADOS	15
4.1	PERFIL DOS ENTREVISTADOS	15
4.2	PROCESSO DE ARMAZENAMENTO	15
4.3	MÉTODO DE ARMAZENAGEM DOS PRODUTOS	17
4.4	FORMAS DE ARMAZENAMENTO E ESTOCAGEM EM DEPÓSITO	17
4.5	FORMAS DE ARMAZENAMENTO PARA EXPOSIÇÃO DAS MERCADORIAS	18
4.6	PRINCIPAIS MÉTODOS DE ARMAZEGEM NA EMPRESA	19
4.7	A ARMAZENAGEM E O NÍVEL DE QUALIDADE DOS PRODUTOS	19
4.8	CONSERVAÇÃO DA QUALIDADE NA ARMAZANAGEM	20
4.9	PRINCIPAIS DEFEITOS DE MERCADORIAS NO ARMAZENAMENTO ..	20
4.10	ARMAZENAMENTO DEFEITUOSO E RESGATE DE QUALIDADE DOS PRODUTOS	21
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	22
6.	REFERENCIAS	23

ANÁLISE DO PROCESSO DE ARMAZENAGEM DOS PRODUTOS DA EMPRESA BL IMPORTADORA E DISTRIBUIDORA, NA CIDADE DE CAMPINA GRANDE-PB.

SANTOS, Samara Araújo

RESUMO:

O presente artigo tem por objetivo, o armazenamento dos produtos, de maneira a garantir a manutenção de qualidade, entendendo qualidade como algo subjetivo, e desta forma, analisá-la através da disponibilizada pelos fornecedores, na empresa BL Importadora e Distribuidora, na cidade de Campina Grande – PB. Onde apresentará inicialmente a origem da logística, fazendo com que possamos compreender, de uma melhor forma, os métodos e técnicas utilizadas para o armazenamento de mercadorias. Onde perceberemos assim, a importância da aplicação dos processos logísticos dentro de qualquer organização. Como metodologia aplicada, a pesquisa descritiva e exploratória, estudos bibliográficos, observação e questionários, direcionados aos colaboradores da própria empresa. Tendo por conclusão, a necessidade de alterações, no que diz respeito ao processo de armazenamento empregado, possibilitando otimização, até mesmo no próprio manuseio dos produtos, não afetando a integridade das mercadorias, desde o seu recebimento, até a efetivação das atividades rotineiras, de entrada e saída dos produtos, nos depósitos da distribuidora para procedimento de armazenagem.

Palavras-chave: Logística. Processo de armazenamento. Manutenção de Qualidade.

ABSTRACT:

This article aims to expose the means used for storage of products in order to ensure the maintenance of quality, understanding quality as something subjective, and thus analyze it through provided by suppliers, in the company *BL Importadora e Distribuidora* in the city of Campina Grande – PB. Wich presents the origin of logistics, so that we can understand, in a better way, the methods and techniques used for the storage of goods. Where we can realize the importance of the implementation of

logistics processes within any organization. As methodology, a descriptive and exploratory research, bibliographic studies, observation and questionnaires directed to the company's own employees. Having a conclusion, the need for changes in respect to the employee storage process, enabling optimization even in their own handling of the products, not affecting the integrity of the goods, from receipt to the execution of routine activities of input and output of products in the deposits of distributor to storage procedure.

Keywords: Logistics. Storage process. Quality maintenance.

1. INTRODUÇÃO

O estudo da logística e seus componentes, ainda é algo novo e segundo Ballou (2006), ainda que recente, a logística é uma área que vem ganhando espaço, de maneira até mesmo essencial para existência das empresas, por se tratar de um setor que engloba todos os demais setores da organização. Seja ela de produção ou comercial, é necessário a implantação, de modo cauteloso, do sistema logístico, bem planejado e com a utilização das melhores tecnologias disponíveis.

Pode-se perceber a logística, como um processo não tão utilizado, apesar de sua grande importância, quando segundo Ballou (2004), “A logística empresarial é um campo relativamente novo do estudo da gestão integrada, das áreas tradicionais das finanças, *marketing* e produção. [...] atividades logísticas foram durante muitos anos, exercidas pelos indivíduos. As empresas também estiveram permanentemente envolvidas em atividades de movimentação-armazenagem (transporte-estoque). A novidade então deriva do conceito da gestão *coordenada* de atividade inter-relacionadas, em substituição à prática histórica de administrá-la separadamente, e do conceito de que a logística agrega valor a produtos e serviços essenciais para a satisfação do consumidor e o aumento das vendas.”

Fretta (2006) revela a modalidade como sendo recente e de constante necessidade de evolução, levando em consideração o contínuo desenvolvimento de novas tecnologias, que automaticamente, são inseridas na área comercial.

Atualmente, percebe-se de uma melhor forma, o valor da logística e de seus processos, sendo possível identificar, na fala de Porter (1991), quando diz que, “as atividades logísticas, modernamente, passaram a ser consideradas, pelas organizações, o alvo das atenções em razão de constituírem uma nova alternativa para a melhoria da qualidade e redução dos custos, bases das estratégias competitivas em voga. Considerada como o elo inicial da cadeia logística, a fase de suprimento tem como origem a ligação entre a empresa e seus fornecedores.”

O mesmo, pode ser observado nas falas de Martins e Campos (2009), “Nas empresas modernas, em que o conceito de *supply chain* está consolidado, não se espera que haja uma inspeção de qualidade no recebimento, já que os contratos de suprimento prevêem uma qualidade assegurada. É de bom alvitre, porém, lembrar que podem haver problemas ocasionais de erros de entrega, tanto qualitativos como quantitativos, sendo

prudente reservar, no recebimento, uma área para materiais aguardando decisão, a qual deverá ser a menor possível e encarada como de curta permanência.”

Evitando assim, prováveis problemas, como produtos que apresentem o prazo de validade expirado, ou que mesmo estando embalados em caixas de papelão, estejam amassados ou quebrados, impossibilitando, desta forma, a sua comercialização.

O estudo tomará por base, autores como Martins e Campos (2009), Dias (2010), Novaes (2004), Fretta (2006), que dissertaram a cerca da logística e seus processos, origem, tipos de armazenamento e os métodos utilizados para a garantia da qualidade das mercadorias.

A empresa comercial de pequeno porte, BL , localizada no bairro Monte Santo, na cidade de Campina Grande-PB, dispõe de diversos tipos de materiais de papelaria, como canetas, materiais de escritório, emborrachados, papéis, vários tipos de pastas, entre outros.

O processo de estocagem e armazenagem dos produtos da empresa, se dar desde o momento do recebimento das mercadorias adquiridas de seus fornecedores, com a observação da adequabilidade, no que se refere à qualidade, no que diz respeito a padrão de fábrica das mesmas, para que sejam inseridas nos estoques da melhor forma. E mesmo com a utilização de tal método, ainda podemos encontrar falhas, nesse processo de recebimento. A armazenagem se processa de acordo com o tipo de mercadoria, mas como observar o padrão de armazenado mais adequado a cada produto? Pois algumas necessitam de atenção especial, não sendo possível, por exemplo, a estocagem das mesmas diretamente ao chão, e desta forma seria indispensável o uso de pallets, que possibilitem maior qualidade e a não alteração de sua matéria, como no caso de caixas de papéis A4. Que em algumas situações encontram-se avariadas.

A empresa possui alguns galpões, que encontram-se em constante processo de transformação e/ou adaptação, para armazenamento das mercadorias, além de amplo espaço, ao ar livre, que apesar de não possuir proteção, em dias de chuva, permite a entrada de caminhões, de pequeno e grande porte, sendo possível o recebimento e descarrego das mercadorias.

Diante do exposto questiona-se: Qual a importância do processo de armazenamento e estocagem, com relação à manutenção do padrão de qualidade das mercadorias comercializadas na distribuidora BL?

Este artigo tem como objetivo analisar a importância do armazenamento e estocagem dos produtos, de forma adequada, para garantir a integridade dos mesmos, diante do processo de armazenagem, na empresa BL Importadora e Distribuidora.

Neste artigo serão apresentados, o conceito e a importância da logística para que as mercadorias, comercializadas na BL, garantam ao cliente e futuros consumidores, produtos sem defeitos, gerados por métodos de armazenamentos irregulares.

2. REFERENCIAL TEORICO

2.1 Logística

A logística surgiu a partir da necessidade observada nos períodos de guerra. Onde era preciso realizar a análise das quantidades de materiais a serem utilizados, fazendo com que nada faltasse aos soldados em campo. A palavra logística é originada do francês, do verbo “loger”, que significa alojar. Segundo Bazoli apud Fretta (2006), o vocábulo “*logistique*”, é derivado do posto do Marechal de Logis responsável pelas atividades administrativas relacionadas com os deslocamentos, alojamentos e acompanhamentos das tropas do exército francês durante o século XVII.

De acordo com Novaes (2004), a evolução da logística decorre com as relações de trocas entre as mercadorias e/ou serviços existentes nos postos de troca, surgindo assim, os *armazéns gerais*.

O comerciante que adquirisse os produtos dos armazéns, permaneceriam com eles em suas prateleiras até que fossem vendidos, não existindo diferencial de marcas, tamanhos, ou mesmo de qualidade dos demais comerciantes.

As compras das mercadorias eram realizadas em um intervalo de tempo muito alto, através dos caixeiros-viajantes e por catálogos, fazendo com que fosse necessária a aquisição de quantidades elevadas dos produtos a serem comercializados. O surgimento dos catálogos, “elimina” o intermediário, caixeiro-viajante, possibilitando maior rapidez na distribuição dos produtos, redução dos preços, além de maior variedade das marcas, cores entre outras características dos produtos, que o consumidor final venha a demandar.

Diferente dos armazéns gerais que se localizam nas zonas rurais e apresentavam suas mercadorias de forma desorganizada; as lojas de departamento ganham espaço no mercado no início do século XX, com grande quantidade e variedade de produtos, com

diversos setores de atuação, como eletrodomésticos, roupas, brinquedos, calçados, móveis, entre outros, com serviços e funcionários bem qualificados, oferecendo também aos clientes, serviços de entrega a domicílio.

Com o desenvolvimento comercial, além do processo evolutivo da tecnologia; a dinâmica consumidora, vem tomando novos formatos, novas exigências são apresentadas pelos clientes, e o mercado vem buscando por produtos e serviços que possuam níveis de qualidade cada vez melhores. Onde segundo Novaes (2004) “a Logística tem um papel muito importante no processo de disseminação da informação, podendo ajudar positivamente caso seja bem equacionado, ou prejudicar seriamente os esforços mercadológicos, quando for mal formulado. Isso porque a Logística é, na empresa, o setor que dá condições práticas de realização das metas definidas pelo setor de Marketing. Sem ela, tais metas não têm condições de se concretizar adequadamente.”

Observa-se o grande papel da logística, que une as etapas de produção, transporte e na disseminação final, fazendo com que se alcance o público alvo. Gerando um processo logístico sistêmico, capaz de atuar em inúmeros setores, dependendo assim, deste sucesso sistêmico, para realização do objetivo principal da empresa. Atingir as demandas geradas e encontradas no mercado.

2.1.1 Armazenagem

A armazenagem das mercadorias deve ser realizada em um depósito, de forma a utilizar não apenas o espaço físico inferior, de maneira horizontal, mas também considerar a altura do ambiente, de modo a favorecer a qualidade das mercadorias no processo de armazenagem também vertical.

“A armazenagem dos materiais tem grande importância na obtenção de maiores lucros e a forma como foi embalado o material tem uma parcela importante para redução de custo relacionado ao movimento e a armazenagem” (ESPOSITO, 2012).

Apesar da utilização dos termos armazenagem e estocagem como ações semelhantes, existe uma pequena diferença, não menos importante: as mercadorias ou produtos acabados fazem parte do procedimento de guarda em armazenagem; e estocagem, o termo utilizado para caracterizar a guarda de matérias-primas.

Segundo Ballou (2001), alguns dos motivos que explicam a armazenagem na cadeia de suprimentos, são: redução de custos de transporte e produção; coordenação entre oferta e demanda; processo de produção; e processo de marketing.

Levando em consideração, também, as variáveis citadas acima, percebe-se a importância das mesmas para o processo de armazenagem nas empresas, além de influenciá-las, por exemplo, na aquisição de um número elevado de mercadorias, sazonalidade, além de produtos que em determinado momento apresentam valor aquisitivo de caráter lucrativo. Sendo relevante mencionar alguns produtos que necessitam de armazenamento por maior período de tempo, como alguns alimentos para envelhecimento (vinhos e queijos).

A disponibilidade das mercadorias, nos armazéns/ depósitos, gera agregação de valor para a empresa, fazendo assim, com que a oferta se equipare, ou atenda a demanda solicitada pelo público alvo em questão. Além da otimização dos processos de entrega de mercadorias que a empresa venha a executar.

2.1.2 Processo Logístico

“Um método adequado para estocar matéria-prima, peças em processamento e produtos acabados permite diminuir os custos de operação, melhorar a qualidade dos produtos e acelerar o ritmo dos trabalhos” (Dias, 2010, p. 144).

Na logística, a armazenagem é um fator de grande relevância, pois garante velocidade nos processos de distribuição para atender as oscilações do mercado consumidor, de maneira organizada, através da integração entre equipamentos de movimentação, prédios de armazenagem, estruturas metálicas, pallets, sistema de endereçamento, softwares de controle das operações e de estoque, entre outros.

“A eficiência de um sistema para estocagem de cargas e o capital necessário dependem da escolha adequada do sistema. Não há, para isso, uma fórmula pré-fabricada: o sistema de almoxarifado deve ser adaptado às condições específicas da armazenagem e da organização” (Dias, 2010, p. 144).

A organização e planejamento devem fazer parte do sistema logístico, de maneira estratégica, técnica e operacional. Com estudos analíticos, que possam tornar efetivas as decisões de localização, gerenciamento, movimentação, armazenagem, além de layout do espaço físico e informacional, em que as mercadorias estejam. De forma a garantir a qualidade dos produtos, como também a melhor qualidade do processo de armazenagem.

2.2 Qualidade dos Produtos

Hoje, a qualidade é um termo que passou a fazer parte do jargão das organizações, independente do ramo de atividade e abrangência de atuação pública ou privada. (SANTOS JUNIOR et al., 2010)

A qualidade é considerada como a falta de defeitos no produto ou no serviço prestado, consiste em um aspecto subjetivo. Independente do porte da empresa, observa-se diversos programas de melhorias de processos, a fim de melhorar a qualidade do produto ou serviço, tentando ao máximo atingir as preferências do consumidor, razão de ser de toda organização.

“Qualidade é um conceito espontâneo e intrínseco a qualquer situação de uso de algo tangível, a relacionamentos envolvidos na prestação de um serviço ou a percepções associadas a produtos de natureza intelectual, artística, emocional e vivencial” (SANTOS JUNIOR et al., 2010).

Segundo Garvin (2002), existem cinco abordagens principais para definição de qualidade, sendo: transcendental; baseada no produto; baseado no usuário; baseada na produção e baseada no valor.

Pode-se dizer que um produto oferecido com qualidade é aquele que tem a capacidade de proporcionar satisfação nos diversos aspectos qualitativos do produto, preço, entrega, entre outros.

O conceito de qualidade envolve múltiplos elementos, com diferentes níveis de importância, para definir corretamente qualidade, o primeiro passo é considerar a qualidade como um conjunto de atributos ou elementos que compõem o produto ou serviço (PALADINI, 2010).

A logística e a qualidade das mercadorias tem papel fundamental na conquista do cliente, de forma a agregar valores aos produtos. E os tipos de armazenamentos, neste processo, também tem grande importância, sejam eles temporários, no momento do transporte, por exemplo, ou mesmo “fixos”, enquanto aguardam pelas vendas, nos depósitos.

3 METODOLOGIA

Com a finalidade de analisar os métodos utilizados na armazenagem, de forma a conservar a qualidade das mercadorias comercializadas na empresa BL, localizada na cidade de Campina Grande – PB, optou-se por uma pesquisa descritiva, que tem por

finalidade de: “observar, registrar, analisar e correlacionar fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los. Procura descobrir, com a maior precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre[...]” (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007, p. 61 aput, LIMA, Sheila Cartaxo).

E exploratória, com finalidade de exposição de casos ocorridos na prática, onde segundo Gil, o tipo de pesquisa busca uma familiaridade com o problema, a fim de torná-lo explícito ou com a possibilidade de construir hipóteses. “[...] as pesquisas exploratórias na maioria das vezes envolvem levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado e análise de exemplos que estimulem a compreensão” (Selltize et al. Apud Gil, 1996).

Em sua maior parte, a pesquisa abrange (1) levantamentos bibliográficos, (2) entrevistas com pessoas que observam na prática a questão pesquisada e (3) análise de exemplos que estimulem o entendimento.

A pesquisa realizada do tipo qualitativa, pelo método de observação não-participante, onde segundo Neves (1996), “a pesquisa qualitativa costuma ser direcionada, ao longo do seu desenvolvimento; além disso, não busca enumerar ou medir eventos e, geralmente, não emprega instrumental estatístico para análise dos dados; seu foco de interesse é amplo e parte de uma perspectiva da adotada pelos métodos quantitativos.”

O instrumento de coleta de dados foi um roteiro de entrevista. A coleta dos dados deu-se em um universo de sete colaboradores, onde os mesmos são a amostra da pesquisa, realizada na empresa BL, durante o período do primeiro semestre do ano de 2016.

As variáveis da pesquisa foram determinadas com base nas leituras realizadas, a partir dos autores: Novaes (2004), Martins e Campos (2009), Dias (2010), entre outros. A análise dos dados se dará através da análise de conteúdo, na busca pela compreensão das informações coletadas em campo, além do conteúdo encontrado nos livros base, onde segundo Moraes (1999), “Como método de investigação, a análise de conteúdo compreende procedimentos especiais para o processamento de dados científicos. É uma ferramenta, um guia prático para a ação, sempre renovada em função dos problemas cada vez mais diversificados que se propõe a investigar. Pode-se considerá-la como um único instrumento, mas marcado por uma grande variedade de formas e adaptável a um campo de aplicação muito vasto, qual seja a comunicação.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 Perfil dos entrevistados

Nota-se que dos funcionários entrevistados, com maior idade, no que se refere ao setor de armazenagem e grau de escolaridade, concluíram, no máximo, o ensino médio escolar, tendo apenas um dos entrevistados, ingressado em ensino de nível superior, onde o mesmo possui, atualmente, cinco anos de serviços prestados a empresa, e 54 anos de idade. Observando assim, uma possível variável responsável por alguns dos defeitos encontrados no processo de armazenamento da organização em questão.

Quadro 1: Perfil dos entrevistados

Fonte: Pesquisa Direta, 2015

4.2 Processo de armazenamento

Os resultados da pesquisa revelam que no processo de armazenagem da empresa estudada houveram algumas inovações, possibilitando o melhoramento das condições de conservação das mercadorias. Conforme fala do (a) entrevistado (a) 1, quando diz que,

“Antes só tinha um galpão, e tudo era colocado nos pallets. Mas agora tá melhor, porque tem as estantes, que fica mais organizado e fácil de achar os produtos na hora de separar pra o cliente.”

Sendo também observado esse processo de evolução através da fala do (a) entrevistado (a) 3, ao relatar que:

Sexo	Escolaridade	Estado civil	Idade	Tempo de serviço	Função
Masculino	Ensino médio	Casado	28 anos	2 anos	Conferente
Masculino	Ensino médio	Casado	33 anos	4 anos	Conferente
Masculino	Ensino médio	Casado	30 anos	1 ano	Conferente
Masculino	Ensino médio	Casado	29 anos	1 ano	Conferente
Masculino	Ensino médio	Solteiro	20 anos	1 ano	Descarregador
Masculino	Ensino médio	Solteiro	19 anos	1 ano	Descarregador
Masculino	Ensino médio	Solteiro	20 anos	1 ano	Descarregador
Feminino	Superior incompleto	Solteira	54 anos	5 anos	Gerente administrativo

“Agora a gente tem outros galpões, com mais espaço. Dá pra guardar, melhor, a mercadoria. Não fica uma encima da outra. Tem umas estantes, de madeira, que protege a mercadoria, evitando que fiquem no chão.”



Figura 1: Armazenamento vertical
Fonte: Pesquisa direta, 2015

Pode-se inferir, a partir da fala do (a) entrevistado (a) 2, que o processo de armazenagem atual, contribui de uma melhor forma para diminuição dos custos operacionais, principalmente os de armazenagem, além da otimização existente atualmente, aumentando os níveis de eficácia no processo de vendas e pós-vendas. O que está de acordo com Dias (2010, p. 144) quando diz que:

“Um método adequado para estocar matéria-prima, peças em processamento e produtos acabados permite diminuir os custos de operação, melhorar a qualidade dos produtos e acelerar o ritmo dos trabalhos. Além disso, provoca redução nos acidentes de trabalho, redução no desgaste dos equipamentos de movimentação e menor número de problemas de administração”.



Figura 2: Padrão de empilhamento
Fonte: Pesquisa Direta, 2015

Como método, utilizado para armazenamento, também encontramos a verticalidade, nos empilhamento de caixas, de maneira padronizada, para evitar maiores danos às mercadorias, como produtos amassados e/ou quebrados, desta forma, pode-se observar nas imagens, além do constante uso dos pallets.

4.3 Método de armazenagem dos produtos

Observa-se, através das falas dos (as) entrevistados (as) 5, a aplicação de adaptações realizadas para que os produtos não venham a “sofrer” com complicações, ou alterações no que se refere a sua forma e qualidade, na qual foram recebidos. Quando os (as) mesmos (as) relatam sobre os métodos utilizados para o armazenamento dos produtos:

“Muito bom. Muita coisa ainda poderia mudar, mas fazemos de tudo pra que a mercadoria seja armazenada da melhor forma possível pra diminuir o desgaste da mercadoria estocada.”

“[...] tem que ser observado o melhor lugar, por quem for armazenar essa mercadoria... Podia melhorar, com etiquetas com os nomes dos produtos, assim ia ser mais rápido pra achar.”

Percebendo-se a confirmação de tais atos nas organizações, quando Dias (2010, p. 144) diz que:

“A eficiência de um sistema para estocagem de cargas e o capital necessário dependem da escolha adequada do sistema. Não há, para isso, uma fórmula pré-fabricada: o sistema de almoxarifado deve ser adaptado às condições específicas da armazenagem e da organização.”

4.4 Formas de armazenamento e estocagem em depósito

No que se refere à estocagem de mercadorias, ou mesmo a um armazenamento temporário das mesmas:

“Em pallets, caixas e estantes, divididas por setor”(ENTREVISTADO 4).

“Quando a mercadoria chega, a gente confere e leva pra o depósito, separando tudo pelo tipo e marca... Tem o jeito de colocar no pallet, pra num cair tudo... Fica

tudo nas caixas mesmo, mas seria bom se ficasse fora, porque era melhor de encontrar...”(ENTREVISTADO 2).

Nota-se o uso padrão dos pallets nas empresas, sabendo-se da crescente utilização dos mesmos, não apenas nas organizações do tipo comercial, mas primeiramente, também muito usados nas industriais, além dos depósitos, como na empresa estudada, pela segurança e proteção dos produtos.

“Um sistema de paletização bem organizado permite a formação de pilhas altas e seguras; oferecendo melhor proteção às embalagens, que são manipuladas em conjunto, além de economizar tempo nas operações de carga e descarga de caminhões” (DIAS, 2010, p. 182).

4.5 Formas de armazenamento para exposição das mercadorias

Mesmo na procura por visibilidade e acessibilidade aos produtos, não pode haver descuido das mercadorias, sendo necessárias adaptações de acordo com cada produto, como por exemplo, o uso de caixas, pallets, estantes, entre outros. Que devem atender as necessidades de proteção das mercadorias. Como utilizado, segundo entrevistados (as) 5:

“Coloca tudo nos pallets. Tem umas estantes também, que a gente coloca umas caixas.”

“Em pallets e estantes... Tem coisa que é maior, e dá pra guardar nos pallets, mas já tem umas coisas que não dá, porque é muito pequenininho, se ficar fora da caixa, ai perde tudo...”

Podendo-se então confirmar tais comentários, e a necessidade de atenção, de acordo com os vários tipos e tamanhos dos produtos, onde segundo Dias (2010), diz que:

“Saindo do campo das cargas de formatos regulares, como caixas de madeira ou papelão, existe a necessidade de outros tipos de recipientes. Desse modo, o manuseio correto de peças a granel (parafusos, porcas e arruelas em grande quantidade) demandou recipientes em madeira ou metal, sempre elaborados dentro do conceito inicial do *pallet*, que permite ser apanhado por algum equipamento” (DIAS, 2010, p. 181).

4.6 Principal método de armazenagem na empresa.

Apesar de não ser o único método utilizado para o armazenamento de diversos produtos, além de matéria-prima, os pallets são muito relevantes, usados em vários lugares do mundo, existindo para isso, adaptações, no que se refere a padrões e formatos. Sendo o método mais usual, também nas lojas e empresas de pequeno porte, como a estudada nesse artigo. Onde citado pelo entrevistado (a), quando questionado (a) sobre o método mais utilizado para armazenagem:

“A melhor forma seria em pallets, pra melhor preservar a mercadoria da umidade do chão.”

Sabe-se ainda da frequência do uso dos pallets, principalmente para agilização e economia na movimentação das mercadorias.

“A área de aplicação dos pallets tem aumentado muito nos últimos anos. Inicialmente empregadas na manipulação interna de armazéns e depósitos, hoje acompanham a carga da linha de produção à estocagem, embarque e distribuição.” (DIAS, 2010, p. 182)

4.7 A armazenagem e o nível de qualidade dos produtos

A forma como a mercadoria é acondicionada após seu recebimento, e manuseada para estocagem e exposição das mesmas, revela como o produto pode continuar apresentando qualidade, no que diz respeito às condições das mesmas, ao serem enviados da fábrica para empresa.

“Tá sempre limpando. E não pegar de todo jeito, porque até na hora de colocar no caminhão, pode quebrar o produto.”

“A distribuição da carga sobre o pallet é de grande importância no planejamento de um sistema de manipulação das operações. Os elementos destinados a trabalhar com os pallets devem ser treinados, a fim de saberem qual a maneira mais correta de carregá-los com volumes de determinados tamanhos” (DIAS, 2010, p. 183).

4.8 Conservação da qualidade na armazenagem

Os cuidados aplicados na manipulação das mercadorias, e a forma como elas são armazenadas, garantem a permanência da qualidade disponibilizada pelos fornecedores. Sendo necessária a observação das especificações de cada produto.

“Colocar ela (mercadoria) em local adequado. Em pallets e em gôndolas, que vai manter ela com a embalagem sempre nova.”

“Procurar o melhor lugar pra guardar, pra proteger da chuva e do sol. Ter cuidado com a poeira, que deixa a mercadoria parecendo que é velha, e o cliente acaba não querendo mais, e uns até desistem da compra.”(ENTREVISTADO 6)

Percebe-se que além dos cuidados dirigidos aos produtos, é relevante atenção especial, também aos recursos de armazenamento, tendo consciência da importância do uso adequado dos métodos de estocagem, garantindo melhor conservação de ambos, mercadoria e, por exemplo, dos pallets, onde:

“Como qualquer tipo de equipamento ou implemento para manipulação de materiais, os estrados de madeira rendem muito mais quando lhes são dispensados cuidados especiais. Se devidamente desenhados e construídos para uso em condições específicas, os pallets de madeira oferecem mais vantagens que quaisquer outros tipos de confeccionados com outros materiais” (DIAS, 2010, p. 187).

4.9 Principais defeitos de mercadorias no armazenamento impróprio.

Revelam-se inúmeros os defeitos possíveis de serem encontrados em um depósito de mercadorias, no qual não se utilizam de métodos adequados e cautelosos para armazenamento, segundo entrevistado (a):

“Elas (mercadorias) quebradas, se não guardar direitinho, ela pode rachar... O produto. Se o plástico (embalagem) dela tiver bem... Melhor a conservação. E se não

tiver o cuidado de guardar ela direito, ela vai ficar amarelada com o tempo. Vai danificar o produto.” (ENTREVISTADO 7)

Observa-se a importância do armazenamento, realizado por pessoas sobre tudo qualificadas para a função, além de possuírem recursos, para que se torne possível a guarda correta dos produtos:

“Um sistema correto de almoxarifado influi no aproveitamento da matéria-prima e dos meios de movimentação. Além de evitar a rejeição de peças por efeito de batidas e impactos, reduz as perdas de material no manuseio e impede outros extravios. A economia nos custos de material reflete proporcionalmente sobre os produtos acabados ou semiprocessados” (DIAS, 2010, p. 146).

4.10 Armazenamento defeituoso e resgate de qualidade dos produtos

O armazenamento impróprio pode gerar custos não esperados, fazendo com que seja necessária retiradas não planejadas de valores, para um possível resgate do produto. Podendo-se observar algumas soluções empregadas pelos funcionários entrevistados na empresa estuda:

“A solução é manter o produto em bom estado, no armazenamento. Que na hora que você for vender o produto esteja bem posto, ou tentar solicitar a troca com a empresa se tiver fora do padrão, [...] E às vezes a loja tem que arcar com a despesa.”

“A melhor forma pra resgatar a qualidade é monitorar as mercadorias, cuidando da embalagem e da limpeza. Ter o cuidado de armazenar no lugar correto. E quando o produto já chega quebrado, ai tem que entrar em contato com o fornecedor, pra fazer a troca, ou a devolução da mercadoria.”

Faz-se relevante o crescimento do ambiente de armazenamento, além do uso de recurso próprios para estocagem dos diversos produtos a serem vendidos, tendo consciência de que a permanência elevada dos mesmos, também podem contribuir para o seu desgaste, principalmente de não forem armazenados de acordo com os métodos de armazenamento.

“A preocupação com a melhoria de aproveitamento de áreas ocupadas justifica-se não apenas pelo crescente aumento do valor do metro quadrado nos principais centros industriais do país, como também por dois fatores de fundamental importância: tempo gasto em movimentação e obsolescência dos materiais” (DIAS, 2010, p. 41).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através das análises, entre estudos realizados com base no referencial teórico desse artigo, observação e aplicação de entrevistas, entre os colaboradores na B.L., no que se refere ao Processo de Armazenamento, é possível concluir, que a empresa, em questão, atravessa grandes mudanças e constantes transformações, no que diz respeito a processos logísticos e armazenamentos de suas mercadorias. Sendo dessa forma de grande importância, as observações realizadas, além das presentes nesse artigo científico, também pelos funcionários da organização. Que por estarem em constante contato com os depósitos, possuem um olhar mais detalhista.

Quanto a Armazenagem e Nível de Qualidade dos Produtos, técnicas, até mesmo de limpeza, além da inclusão de novos meios para armazenar tais mercadorias, no exemplo, das de tamanho pequeno, onde se encontram mais facilidade, na perda ou geração de avarias. Podendo desta forma, também inserir uma maior garantia de permanência de qualidade das mercadorias. Podendo então, existir uma mescla entre teoria e prática, fazendo com que surja assim, não apenas, transformação nos meios utilizados, mas que exista a partir de então, também evolução. Contribuído para redução de custo, qualidade de trabalho e de mercadorias, otimização de processos, desde a recepção até a venda dos produtos.

Tendo como auxiliar, pallets, estantes, gôndolas, além de um espaço físico arejado, evitando avarias que surjam pela umidade do ambiente onde estas mercadorias estejam armazenadas. A separação dos produtos, por departamento, com etiquetas que os referenciem, também contribuem para um melhor processo de armazenamento e permanência da qualidade recebida de fábrica.

REFERENCIAS

DIAS, Marco Aurélio P. **Administração de matérias: uma abordagem logística** / Marco Aurélio P. Dias. 5. ed. – São Paulo: Atlas, 2010.

FRETTA, Marcelo Collaço. **Logística de Suprimento: Um Estudo de Caso na Rede de Supermercados Imperatriz**. Trabalho de Conclusão de Curso de Estágio apresentado à disciplina Estágio Supervisionado – CAD 5236, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, área de concentração em administração de Materiais. Florianópolis, 2006.

JUNIOR, Aluisio dos Santos Monteiro e FILHO, Zeferino Francisco da Silva. **O Processo de Armazenagem Logística: O Trade-off entre Verticalizar ou Terceirizar**. Disponível em: <<https://www.uva.br/sites/all/themes/uva/files/pdf/artigo-armazenagem-logistica.pdf>>. Acesso em 17/04/2015.

JUNIOR, Marshall Isnard. **Gestão da qualidade** / Isnard Marshall Junior...[et al.] – 10. Ed. – rio de Janeiro: Editora FGV, 2010. 204 p. (Gestão empresarial (FGV Management))

MARTINS, Petrônio G. (Petrônio Garcia) **Administração de materiais e recursos patrimoniais** / Petrônio Garcia Martins e Paulo Renato Campos Alt. 3. ed. rev. e atualizada. – São Paulo: Saraiva, 2009.

MORAES, Roque. **ANÁLISE DE CONTEÚDO**. *Revista Educação*, Porto Alegre, v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999. Disponível em: http://cliente.argo.com.br/~mgos/analise_de_conteudo_moraes.html
Acesso em 21/05/2015.

NEVES, José Luis. **PESQUISA QUALITATIVA – CARACTERÍSTICAS, USOS E POSSIBILIDADES**. 1996. Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/C03-art06.pdf>. Acesso em 28/04/2015.

NOVAES, Antônio Galvão, 1935- **Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição: estratégia, operação e avaliação** / Antônio Galvão Novaes. 2.ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2004 – 2ª Reimpressão.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: teoria e prática** / Edson Pacheco Paladini. – 2. Ed. -9. Reimpr. – São Paulo: Atlas, 2010.

QUESTIONÁRIO DE ENTREVISTA

ANÁLISE DO PROCESSO DE ARMAZENAGEM DOS PRODUTOS DA EMPRESA BL IMPORTADORA E DISTRIBUIDORA, NA CIDADE DE CAMPINA GRANDE-PB.

1. Perfil dos entrevistados:

Sexo: _____

Escolaridade: _____

Estado Civil: _____

Idade: _____

Tempo de Serviço: _____

Função: _____

2. Fazer comparação entre a armazenagem utilizada em tempos passados, na organização, e nos atuais.
3. Como o funcionário observa os métodos utilizados para armazenagem dos produtos na empresa?
4. Quais as formas de armazenamento e estocagem em depósito?
5. Quais as formas de armazenagem, para exposição das mercadorias?
6. Quais são os principais métodos de armazenagem, empregados na empresa?
7. De que maneira a armazenagem poderia aumentar, ou preservar, o nível de qualidade dos produtos comercializados?
8. Como conservar, ou manter a qualidade dos produtos, diante da armazenagem?

9. Quais os principais defeitos encontrados nas mercadorias, causados por uma armazenagem inadequada?

10. Quais as soluções aplicadas para o resgate de qualidade dos produtos, devido a complicações encontradas em uma armazenagem não apropriada?