

ARMAZENAMENTO DE VINHOS, UM DIFERENCIAL COMPETITIVO PARA SUPERMERCADOS

Maria Ediclecia de Almeida Guerra

Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN – FARN

kesciaguerra@hotmail.com

Natal/RN

2011

RESUMO

O estoque consome números expressivos do orçamento operacional, podendo render o sucesso de uma empresa, isso se aplica também no segmento de vinhos considerando um conjunto de variáveis e fatores como acondicionamento pode ter representatividade significativa tanto no que tange particularidades do produto como na exigência do consumidor, com isso, promove oportunidade de evolução no mercado de supermercado dado sua relevância como opção para aquisição deste produto diante do apreciador desta bebida, isso requer uma administração eficiente para atender os objetivos de proporcionar aos clientes, produtos e serviços que atendam a suas necessidades, e é através de suas atividades de suporte que a empresa obtém ganhos significativos.

Palavras-chaves: Estoque; vinhos; supermercado; acondicionamento.

ABSTRACT

The stock consumes significant numbers of the operating budget, which may render the success of a company, this applies also in the wines segment considering a set of variables and factors such as packaging may have significant representation both in terms of product features such as the consumer requirement, so it promotes opportunity for development within the supermarkets market because its relevance as an option to acquisition this product by consumer of this drink, this requires an efficient administration to meet the objectives to provide customers products and services that meet their needs, and it is through their support activities that the company gets significant gains.

Keywords: stock; wines, supermarket, packaging.

1 INTRODUÇÃO

O armazenamento de vinhos dentro de um supermercado e de seus centros de distribuição é de uma importância fundamental. Para isso, é necessária a preocupação com o assunto, uma vez que, o cliente apreciador desta bebida faz análise de alguns fatores importantes que contribuem para a manutenção da qualidade do produto, entre eles o local destinado para o armazenamento, com isso, observa-se certa restrição quanto à compra de vinhos em supermercados dado as dúvidas quanto ao acondicionamento antes mesmo de levar as gôndolas. Assim, promover uma mudança na estrutura física como um depósito adequado, bem como uma preocupação especial com o tratamento ideal para cada garrafa oferecendo um ambiente climatizado para estoque e exposição do produto podem ser considerados pelos apreciadores, um diferencial competitivo.

Existem, particularidades a que devem ser observadas, a exemplo do vinho que requer uma visão generalizada de toda a cadeia de abastecimento, gerando incertezas ao tratar dessas condições dentro de um supermercado quanto ao tratamento que lhe é dado, pois muitas vezes a aquisição para consumo imediato de um exemplar é difícil, rara e de um valor agregado alto, assim fatores como o acondicionamento contribui para a manutenção da qualidade que pode sofrer transformações químicas e biológicas diretamente relacionadas ao local destinado para o armazenamento, com isso, deve ser dada uma atenção especial e evitar mudanças bruscas de temperaturas, trepidação e odores para não intervir no sabor do vinho. Existem riscos como oxidação, por exemplo, que podem ser evitados se dada à devida preocupação tanto para o estoque quanto a exposição do produto. Com relação a outros fatores como umidade do ar, é aconselhável que seja alta para que as rolhas estejam sempre elásticas, com isso, as garrafas estarão sempre vedadas. Não esquecendo o sossego e a luz, que as unidades devem está em lugares sem muito movimento e protegidos da luminosidade. Contudo, após observações feitas, a melhor opção é acondicionar os vinhos conforme suas particularidades e assim, chamar a atenção do cliente para o serviço prestado, agregando valor a bebida e sendo portanto, os supermercados um lugar adequado para a venda de bons vinhos.

Assim, o presente estudo tem como interesse a área da logística, no que tange as condições de armazenagem de um produto específico. O trabalho foi desenvolvido por meio de pesquisa qualitativa descritiva e tem como objetivo responder a questionamento como: Que condições de armazenamento devem ser consideradas para os vinhos em um supermercado de Natal, considerando o espaço destinado a acomodação tanto no armazém, quanto no ponto de venda? Portanto, o objetivo geral do trabalho é estudar as condições de armazenamento de um supermercado de Natal – RN.

O estudo torna-se relevante porque poderá contribuir com um entendimento mais amplo sobre como ocorre o processo de acondicionamento de vinhos, nos estoques dos armazéns e das lojas do supermercado, além disso, poderá contribuir para melhorias no funcionamento do estoque e na sensibilização daqueles que atuam diretamente na condução das atividades logísticas. Num momento em que a competência e a competição das organizações ganha cada vez mais peso, o estudo mostra a importância da gestão de acondicionamento uma vez que ela absorve significativamente parte do orçamento operacional, o que requer uma administração eficiente para fazer desse sistema uma vantagem competitiva por meio de melhorias na qualidade, diminuir custos entre outros fatores tais como redução dos estoques, do tempo médio de entrega, da produtividade entre outros.

A administração fazendo uso dos seus princípios de planejar, organizar e controlar efetivamente as atividades de armazenamento pode promover melhor nível de rentabilidade nos serviços de distribuição aos clientes e consumidores com a finalidade de facilitar o fluxo de produtos, fator determinante que poderá render positiva ou negativamente o sucesso de uma empresa.

O supermercado estudado é uma rede de supermercados potiguar que teve sua primeira loja de auto-serviço em 15 de setembro de 1972, localizada no bairro de Alecrim. Hoje é um grupo que reúne sete lojas em atividade.

Grupo conta com 1.930 funcionários, possui um escritório central onde funciona a Direção da empresa e os setores administrativos, e a Central de Distribuição, responsável pelo abastecimento de todas as lojas.

O estudo está dividido em cinco partes. Como se trata de um estudo de caso, a primeira parte é, contextualização e problema, definição dos objetivos e sua relevância. A segunda parte é composta pela revisão da literatura sobre o assunto

abordado. A forma com que a pesquisa foi realizada é abordada na terceira parte, nela consta a caracterização da pesquisa, definição da área de abrangência. A quarta parte é composta pela descrição e análise do funcionamento da empresa no que diz respeito a “regalias” exigidas tanto pelo produto analisado, quanto ao consumidor apreciador e conhecedor das peculiaridades da bebida. Por fim, a quinta e ultima parte trata das considerações finais, além de sugestões para novas e futuras pesquisas e recomendações para a organização. Finalizando esse capítulo, segue a bibliografia utilizada para realização do estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Armazenagem

Responsável pela manutenção física dos estoques, a armazenagem é tida como uma atividade secundária da logística essencial para conjugar às operações logísticas. O armazenamento tem um dos custos operacionais mais significativos, ela absorve entre 12 e 40% dos dispêndios logísticos.

Visto tradicionalmente como um local para manter estoque, os armazéns hoje, são mais apropriadamente vistos como a combinação de estoque com fim de atender as necessidades dos clientes acrescentando valor ao processo logístico, uma vez que, devem funcionar como uma estrutura organizada, fazendo necessária uma perfeita integração com a estrutura, equipamentos de movimentação, produtos a serem estocados, etc.

2.2 Armazenagem estratégica

Embora seu valor estratégico fosse de difícil entendimento e considerado um mal necessário, o armazenamento de estoque é justificado com embasamento no

custo e serviço, além de proporcionar um elo necessário entre a fabricação e a comercialização. A melhor prática para os setores de distribuição é dedicar um armazém com uma linha completa de produtos em estoque para cada território de venda, considerando o foco do armazenamento, que “*passou de estocagem passiva para variedade estratégica*” (Bowersox, Closs, Cooper, p. 233).

A eficiência do armazenamento estratégico oferece redução do tempo desocupado e de espera de materiais e peças, tornando-se parte complementar da estratégia *Just-in-time*.

A capacidade de receber maior sortimento de produtos bem como expedir diferentes tipos de produtos, os armazéns oferecem duas vantagens específicas, custo e a redução do estoque de produtos de baixa rotatividade em detrimento a seu principal objetivo de maximizar a flexibilidade essencial a capacidade de resposta à demanda, seja na variedade de produto, serviços de valor agregado, e a apresentação das cargas seqüenciadas.

Com isso, o armazenamento estratégico apresenta dois benefícios, classificados como econômicos e de serviços.

2.2.1 Benefícios econômicos

Quando os custos logísticos gerais são reduzidos. São quatro os benefícios econômicos básicos:

Consolidação e fracionamento de carga – promove a redução de custos de transportes admitindo que a movimentação de entrada na origem, bem como a de saída para o destino sejam consolidadas em uma carga maior, ou seja, uma entrega organizada de uma carga fracionada de modo a proporcionar uma economia de escala.

Separação – reorganiza o frete de maneira que transcorra entre a origem e o destino. São três os tipos de separação, *cross-docking* (estoque de alta rotatividade, separado por destino), composição (realizado em um local intermediário entre a origem e o destino) e montagem (para apoiar na operações de fabricação, serve para agrupar o estoque em momento e local exato).

Estocagem sazonal – acolhe a demanda sazonal para dar suporte ao marketing, onde a produção obedeça as restrições das fontes de materiais e consumidores.

Processamento de Logística Reversa - Um percentual significativo do trabalho físico da logística reversa é ocasionada dentro dos armazéns, tais como: gerenciamento de devolução, reformulação, revenda, reciclagem e descarte. O processamento de Logística Reversa está gerando um fluxo de caixa expressivo, sendo, portanto, uma grande conveniência de reaver os custos por meio de reembolso.

2.2.2 Benefícios de serviço

O crescimento da receita pode ser justificado através dos serviços prestados pelos armazéns que dão um suporte nas vendas, compensando a soma dos custos, embora não seja fácil determinar quanto de retorno aos investimentos foi relacionado aos serviços. Os resultados dos armazéns pelos serviços podem ser:

Estoque ocasional - Estoque temporário usado estrategicamente para atender ao cliente de modo a oferecer respostas antecipadas as necessidades dos cliente mesmo em tempo em que as vendas encontram-se em período crítico.

Estoque de linha completa – Produtos de diversos fabricantes encontrados em um único lugar. Tratando-se de logística, a melhoria dos serviços pela redução de fornecedores com os quais os clientes teriam que se relacionar, proporcionando maior capacidade de compra.

Serviço de valor agregado – Trata-se de qualquer serviço e/ou tarefa que gere um valor maior para o cliente, está relacionada a satisfação emocional dos compradores, o que tem gerado uma demanda por serviços personalizados.

2.3 Funções da armazenagem

A natureza dos serviços de uma armazenagem tendem a buscar atender ao projeto da facilidade, por isso, prestam três tipos de serviços ao cliente:

Abrigo do produto – Para atender a oscilação entre demanda e oferta, os armazéns ministram rotação de estoque, manutenção de registros, reparos, além de, proteção para as mercadorias. Os armazéns são projetados para atingir eficiência na movimentação dos produtos, o projeto é de acordo com a mercadoria e o tempo que o produto permanecerá em estoque.

Transferência e transbordo – O estoque é mantido no intuito de sincronizar as entradas e saídas, assim, a guarda dos produtos não é intencional, uma vez que o depósito é usado basicamente como ponto de desagregação de carga de grande volume para serem entregues em menores volumes de distribuição.

Agrupamento – Uso especializado de um depósito. O agrupamento de itens é entregue a um depósito para produção e não diretamente ao cliente final, desse modo, os custos adicionais são compensados pelos custos menores na manufatura.

2.4 Armazenagem de vinhos

O armazenamento do vinho é tão importante quanto adotar critérios na hora da compra. Calor, mudanças bruscas de temperatura, luz, trepidação, baixa umidade e odores estranhos são os maiores inimigos dos vinhos, para não prejudicar o desenvolvimento de suas potencialidades, é necessário armazená-los em condições adequadas.

O vinho devidamente engarrafado e arrolhado ainda encontra-se propício a oxidação. O autor Arthur Azevedo admite que o oxigênio dissolvido no vinho continua a provocar lentas reações, por isso, a importância da preocupação especial ao tratamento adequado a esta bebida.

Os estudos e pesquisas comprovam que as reações químicas provocadas dentro da garrafa são, no entanto, complexas, porém explicam as mudanças de cor e aroma provocados pela transformações dos componentes aromáticos e dos taninos. Eles se associam entre si por polimerização e caem no fundo da garrafa por sedimentação. Com isso, a atenção quanto ao armazenamento adequado inibi

mutações químicas que venham a comprometer a qualidade do vinho, mantê-lo em um ambiente fresco onde seja mantida a temperatura de 16°, ideal para a guarda tanto dos vinhos brancos quanto os tintos e ao abrigo da luz podem intervir diretamente na escolha de um exemplar.

3 METODOLOGIA

3.1 Método científico e tipo de pesquisa

O objetivo desse estudo é analisar o sistema de armazenamento de produtos especiais, no caso, vinhos, suas vantagens competitivas com base em um estudo de caso. Dado o fato de que “nada é imutável, nada escapa ao movimento à mudança.” Engles (1979 p. 202) uma vez que o setor em estudo funciona considerando um conjunto de variáveis, se caracterizando como ambiente complexo.

Assim, o presente projeto caracteriza-se como sendo de natureza qualitativo, dado o fato de ser direcionada, dela faz parte à obtenção de dados descritivos mediante contato direto e interativo do pesquisador com a situação objeto de estudo e a partir daí situe sua interpretação dos fenômenos estudados.

Tratando-se dos meios utilizados, atesta-se que foi feita através de um estudo de caso levando em consideração a análise detalhada de um supermercado da cidade do Natal-RN, fazendo uso também da utilização de pesquisa bibliográfica.

Contudo, foram feitas pesquisas bibliográficas baseadas em livros, artigos e documentos diversos, publicados sobre o assunto, objetivando enriquecer a pesquisa.

3.2 Área de abrangência

Tratando-se de um estudo de caso, o universo de pesquisa, ou seja, o objeto de estudo, é a própria rede de supermercados do Natal.

A amostra é composta por uma parte desta população que possuem características específicas. No caso deste relatório, foi realizada uma observação e análise das condições de armazenagem, tanto no armazém, quanto no ponto de venda.

4 ANALISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Os importadores e distribuidores de vinho em seu processo logístico, na consideração das peculiaridades e para manutenção da qualidade desta bebida o importam em containers climatizado, obedecendo à temperatura ideal os conduzem até os centros de distribuição que o acondicionam de modo organizado mantendo a exigibilidades do produto e da mesma forma faz a repartição para os revendedores, lojas especializadas e supermercados.



Figura 1: depósito de vinho na importadora
Fonte: Própria do autor

Com o presente trabalho, observa-se que os supermercados não estão preparados para dar continuidade a este processo, mesmo depois do produto ter seguido toda a cadeia de distribuição obedecendo suas particularidades, os mesmos recebem as cargas e acondiciona de modo errôneo, depositando-o em ambiente inadequado, junto a outros produtos, sofrendo variação climática, trepidação e armazenagem tortuosa, fator que interfere diretamente nas vendas.



Figura 2: Depósito de vinho de um supermercado
Fonte: Própria do autor

Por isso a ausência de consumidores natos desta bebida, inviabilizando a aquisição e taxando-os como inadequado para a compra, ou seja, perdendo mercado para as lojas especializadas.



Figura 3: Depósito
Fonte: Divulgação

A decisão de compra é tomada em 70% dos casos no ponto de venda. Vinhos e afins devem ter espaços especiais, sejam em lojas grandes ou pequenas. A intenção é reforçar a imagem dos vinhos e incrementar as vendas.

É fato que as pessoas não vão aos supermercados para comprar vinhos, a presença de vinhos nas gôndolas ainda divide opiniões. De um lado, prateleiras muito iluminadas, uma refrigeração inadequada e garrafas expostas em posição vertical (ato condenável para um vinho). Do outro, produtos de valor agregado a preços convidativos. São duas realidades que os supermercados enfrentam desde o

momento em que decidiram expor em suas gôndolas esse produto. A crítica principal recai sobre o modo como os vinhos são armazenados.

5 SUGESTÃO

Viabilizar um depósito especializado para vinhos em supermercado pode ser menos dispendioso financeiramente levando em consideração a perda de venda de exemplares de valor agregado maior por estes permanecerem em situação imprecisa quanto ao tratamento que lhes são dados, gerando dúvida no que tange a qualidade do produto.

Há os vinhos que tem uma rotatividade maior, para estes, mantê-los em estantes (gôndolas) devidamente organizado, e manter a forma de armazenamento original com qual era mantida nos centros de distribuição é uma forma ideal de guardá-lo. Em relação aos exemplares de maiores peculiaridades, como a forma com a qual são acondicionados, mantê-los deitados de modo a conservar a rolha sempre úmida para impedir a incidência de oxigênio, com isso, evitar causar uma mutação natural pelo contato do oxigênio com o vinho e assim entrar em um novo processo de fermentação, para isso, o supermercado precisa de um estoque diferenciado, como estantes (gôndolas) que possibilitem que as garrafas possam permanecer na posição vertical.



Figura 4: Armazenamento ideal em um depósito de vinho
Fonte: Própria do autor

Os vinhos em uma temperatura média entre 16º a 18º, sem variação climática, trepidação, odores fortes e sem excesso de luminosidade, estar em sua condição natural para que sejam mantidas suas propriedades normais e qualidade. Para um supermercado, isso significa um diferencial que é de grande importância para captação de clientes que apreciem a bebida observando suas características que a distinguem dos demais produtos, elevando as vendas no seguimento, haja vista que estas pessoas não precisam se dirigir a lojas especializadas para fazer aquisição de um bom exemplar, associando a compra a outros produtos, ou mesmo, ocasionando uma venda circunstancial.

Contudo, o presente trabalho vem propor sugestão de melhoria no que diz respeito ao acondicionamento, armazenamento e estoque de vinhos, tendo assim um diferencial competitivo para tornar o supermercado referência em seu segmento.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

POZO, Hamilton – **Administração de recursos materiais: Uma abordagem logística**. São Paulo: Atlas, 2004.

BALLOU, Ronald H. – **Logística empresarial: trampostes, administração de materiais e distribuição física**. São Paulo: Atlas, 2007.

BOWERSOX, Donald J.; CLOSS, David j. - **Logística empresarial: O processo de inetgração da cadéia de suprimento**. São Paulo: Atlas, 2007.

AMARANTE, José Osvaldo Albono – **O segredo dos vinhos, para iniciante e iniciados**. São Paulo: Mescla, 2005.

BORGES, Euclides Penedo – **110 curiosidades dobre o mundo dos vinhos**. Rio de Janeiro: Mauad, 2005.

ALZER, Célio; BRAGA, Danio – **Falando de vinhos, a arte de escolher um bom vinho**. Rio de Janeiro, 2007.

SEVERINO, Antônio Joaquim Severino - **Metodologia do trabalho científico**. 22. ed rev e amp. São Paulo: Cortez Editora, 2004.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva maria - **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

GIL, Antônio Carlos – **Como elaborar projetos de pesquisas**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.