

LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

FERNANDA MARTINS DA SILVA ARAÚJO

A LOGÍSTICA COMO FERRAMENTA NO GERENCIAMENTO DOS ESTOQUES:

Um estudo de caso no Laboratório "Alfa".

NATAL/RN
2016

A LOGÍSTICA COMO FERRAMENTA NO GERENCIAMENTO DOS ESTOQUES:

Um estudo de caso no Laboratório “Alfa”.

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Centro Universitário do Rio
Grande do Norte como requisito final para
obtenção do título de Bacharel em
Administração.

Orientador: Profº. Msc. Adriano Macêdo
dos Santos.

NATAL/RN
2016

**Catálogo na Publicação – Biblioteca do UNI-RN
Setor de Processos Técnicos**

Araújo, Fernanda Martins da Silva.

A logística como ferramenta no gerenciamento dos estoques : um estudo de caso no laboratório "alfa". / Fernanda Martins da Silva Araújo. – Natal, 2016.

53 f.

Orientador: Prof. M.Sc. Adriano Macêdo dos Santos.

Monografia (Graduação em Administração) – Centro Universitário do Rio Grande do Norte.

1. Logística – Monografia. 2. Insumos – Monografia. 3. Redução de Custos – Monografia. I. Santos, Adriano Macêdo dos. II. Título.

RN/UNI-RN/BC

CDU 658.78

BIBLIOTECA UNI-RN

658.78 A658I - RB: 39181 (M002276)

Título: A logística como ferramenta no ...

Autoria: Araújo, Fernanda Martins da Silva
2016, ex. 1

FERNANDA MARTINS DA SILVA ARAÚJO

A LOGÍSTICA COMO FERRAMENTA NO GERENCIAMENTO DOS ESTOQUES:

Um estudo de caso no Laboratório "Alfa".

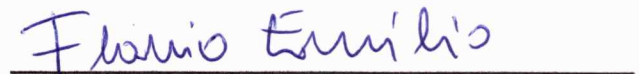
Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Centro Universitário do Rio
Grande do Norte como requisito final para
obtenção do título de Bacharel em
Administração.

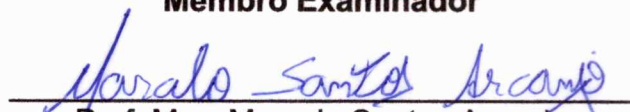
Orientador: Profº. Msc. Adriano Macêdo
dos Santos.

Aprovado em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA


Profº Msc Adriano Macêdo dos Santos
Orientador


Prof. Msc. Flávio Emílio Monteiro Cavalcanti
Membro Examinador


Prof. Msc. Marcelo Santos Arcanjo
Membro Examinador

Dedico este trabalho ao meu filho, aos meus pais, ao meu esposo e ao meu irmão, por serem as pessoas que mais me incentivaram, meus agradecimentos por terem aceitado se privar de minha companhia pelos estudos, concedendo a mim a oportunidade de me realizar ainda mais.

AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar a DEUS por ter me proporcionado mais essa conquista;

Ao meu filho Fernando Victor, por abrir mão da minha presença e entender que todo sacrifício será recompensado, aos meus pais Francisco e Sebastiana, por acreditar e incentivar minhas escolhas, apoiando-me e esforçando-se junto a mim, me transmitindo paz através de suas orações e de suas palavras, me ajudando a superar momentos e situações complicadas no decorrer dessa caminhada rumo a minha realização pessoal;

Ao meu esposo Valdeci Júnior, por ser um grande parceiro e me apoiar em todo decorrer do curso, ao meu irmão Júnior por ser a minha grande inspiração e por ter me incentivado e apoiado, com suas palavras e atitudes, estando sempre ao meu lado, no decorrer desse desafio;

Ao meu mestre Adriano Macêdo dos Santos, pela dedicação em suas orientações direcionadas para elaboração desta pesquisa, incentivando-me e colaborando da melhor maneira possível, um excelente profissional.

Aos diretores do laboratório “Alfa”, por ter me fornecido informações necessárias e importantes para a conclusão desta pesquisa; e

Aos meus amigos de curso, Fernanda Samaritano, Kênia Mayara, Allyson Paulineli e Alexsandro Guedes, que contribuíram para essa conquista, através de grupo de estudos, problemas, quedas e alegrias que vivenciamos juntos, durante essa caminhada rumo à realização desse grande sonho chamado graduação.

“Nas grandes batalhas da vida, o primeiro passo para a vitória é o desejo de vencer.”

(Mahatma Gandhi)

RESUMO

O uso da logística como ferramenta na redução de custo, só tem aumentado no decorrer dos últimos anos. Através de suas técnicas, que auxiliam no controle dos insumos, gerando uma qualidade no serviço prestado pela empresa, reduzindo os gastos desnecessários pela organização. O foco do trabalho foi voltado para um estudo de caso no laboratório "Alfa". Onde foi realizada uma avaliação voltada para aquisições de insumos e armazenagem dos mesmos. Através desta avaliação foi identificado um déficit no armazenamento dos insumos. O objetivo deste estudo de caso é propor técnicas da logística no gerenciamento dos estoques da organização em estudo. Foram aplicados questionários para os colaboradores do laboratório "Alfa", com perguntas fechadas, voltadas para os processamentos executados pela empresa. Depois da coleta de dados, foi realizada uma análise das respostas obtidas, onde foi observado existem falhas a serem corrigidas em relação ao gerenciamento dos insumos utilizados pela organização. Conclui-se que a logística é de extrema importância como ferramenta na redução de custo referente ao estoque e aquisição dos insumos. Pois com a aplicação dos procedimentos logísticos corretos, auxiliará na otimização do processo da empresa estudada, gerando assim um gasto menor no estoque.

Palavras-Chave: Logística. Insumos. Redução de custo.

ABSTRAC

The use of logistics as a tool in cost reduction, has only increased over the past years. Through his techniques, which help control inputs, generating a quality of service provided by the company, reducing unnecessary spending by the organization. The focus of the work was focused on a case study in the laboratory "Alfa". Which it was carried out an evaluation focused on the acquisition of inputs and storage thereof. Through this evaluation identified a deficit in the storage of inputs. The objective of this study is to propose logistics techniques in the management of the organization's inventory study. Questionnaires were administered to laboratory employees "Alfa" with closed questions focused on the processing performed by the company. After data collection, an analysis of the answers was held, where it was observed there are flaws to be corrected in relation to the management of the inputs used by the organization. It is concluded that logistics is extremely important as a tool to reduce cost related to stock and acquisition of inputs. Because with the application of the correct logistical procedures, assist in the optimization of the company studied process, thus generating a lower expense in stock.

Keywords: Logistics. Inputs. Cost reduction.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 01- Curva ABC	24
Gráfico 01- Sexo	34
Gráfico 02- Idade	34
Gráfico 03- Estado Civil	35
Gráfico 04- Grau de Instrução	36
Gráfico 05- Você considera que os espaços físicos que são armazenados os insumos são adequados?	37
Gráfico 06- Existe uma padronização para o armazenamento dos insumos em todas as unidades da organização?	38
Gráfico 07- Você considera que o sistema de T.I utilizado pela empresa para controlar o estoque é adequado?	39
Gráfico 08- A empresa investe em treinamentos de como utilizar da melhor maneira esses insumos?	40
Gráfico 09- Você considera que os insumos utilizados pela organização são de boa qualidade?	41
Gráfico 10- A forma que os insumos são armazenados facilita identificar quando será o momento da reposição?	42
Gráfico 11- O prazo estipulado pela empresa para repor esse material é adequado?	43
Gráfico 12- Você observa a quantidade de insumos existentes no estoque antes de solicitar mais materiais?	44
Gráfico 13- O formato de armazenamento atual promove a observação da data de validade?	45
Gráfico 14- A utilização dos lotes dos insumos obedecem a separação dos lotes para uso?	46
Gráfico 15- Existe prática efetivada de inserir a saída do insumo no sistema após uso?	47

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 CONTEXTO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA	13
1.2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO E SEU AMBIENTE	14
1.3 OBJETIVOS	15
1.3.1 Geral	15
1.3.2 Específicos	15
1.4 JUSTIFICATIVA	15
2. REFERENCIAL TEÓRICO	17
2.1 LOGÍSTICA EMPRESARIAL	17
2.2 CUSTOS LOGÍSTICOS	17
2.2.1 Custos Diretos	18
2.2.2 Custos Indiretos	18
2.3 GESTÃO DE ESTOQUES	19
2.3.1 Funções de Estoques	20
2.3.2 Objetivo dos Estoques	20
2.3.3 Tipos de Estoques	21
2.3.4 Custos de Estoques	22
2.3.5 Curva ABC	23
2.4 PREVISÃO DE DEMANDA	25
2.4.1 Tipos de Previsão	26
2.5 ARMAZENAGEM DE PRODUTOS	27
2.5.1 Tipos de Armazenamento	27
2.6 CULTURA ORGANIZACIONAL	28
2.7 GESTÃO DE MUDANÇA	29
2.8 BUSCA DO CONHECIMENTO E COMPETÊNCIA	30
3 METODOLOGIA	31
3.1 TIPO DE PESQUISA	31
3.2 UNIVERSO E AMOSTRA	31
3.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	32
3.4 TRATAMENTO PARA ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	32
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS E CONCLUSÃO	48

REFERÊNCIAS.....	50
APÊNDICE A.- Questionário.....	52

1 INTRODUÇÃO

Atualmente está evidente que o uso da Logística é de extrema importância para o sucesso de uma organização, pois com ela pode-se atender de maneira eficaz as necessidades dos consumidores, reduzir os custos da empresa, organizar o layout, otimizar o estoque e a distribuição de seus insumos de maneira que não haja avarias.

A logística permite identificar qual a melhor maneira estratégica de desenvolver soluções para satisfazer o que o seu consumidor procura de uma forma eficiente e com agilidade e com isso auxiliando em um resultado positivo para a organização reduzindo assim os seus custos e otimizando o seu tempo e atendimento, portanto cada cliente requer uma atenção diferenciada, pois o público de hoje está muito exigente e se não prestar um serviço diferenciado, ágil, eficaz e com coerência a concorrência está aí para atuar e conquistar o seu cliente, portanto cada consumidor deverá ser tratado de uma maneira única solucionando as suas necessidades, mas com uma estratégia de gerenciamento para que não haja desperdícios.

Portanto deve-se estar preparados para todas as situações, tendo várias visões estratégicas para se resolver os desejos dos clientes de forma satisfatória, e as dificuldades da empresa vencendo os obstáculos e resolvendo os prováveis problemas que venham a surgir, para não deixar espaço para que a concorrência atue.

Não podendo esquecer que o investimento no sistema e na tecnologia da informação é essencial, pois poderá instalar sistemas que auxiliará nas tomadas de decisões, alimentar os programas, integrar setores para que com isso possa chegar aos dados fiéis para serem usados em várias áreas inclusive no estoque, como determinar o que pedir, quando pedir, como pedir, sempre da melhor forma possível, determinando assim o nível de segurança para não deixar muitos materiais armazenados sem necessidade e evitar também que haja a falta dos mesmos, pois a falta dos insumos de forma inesperada poderá causar um elevado preço na mercadoria para a sua aquisição ou até mesmo poderá ocorrer à falta do produto no mercado, ocasionando um transtorno na organização.

1.1 CONTEXTO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA

O mercado na área de Laboratório de análises clínicas no Rio Grande do Norte é bastante amplo e com muita concorrência. O estado conta com diversas empresas que oferecem serviços que vão desde os procedimentos básicos como a dosagem da glicose, que serve para medir o índice de açúcar no organismo, como também procedimentos mais complexos, por exemplo, a análise do DNA que é o teste de paternidade.

Devido à concorrência ser grande e os clientes estarem cada vez mais atualizados e exigentes, prestar um serviço com segurança e qualidade é vital para se manter no mercado. Alguns desses laboratórios de análises clínicas possuem modernos equipamentos automatizados para a realização dos procedimentos e máquinas com interface, o que diminui o risco de erro nos resultados dos exames.

Segundo Mendes (2001, p.34): [...] “Assim, o usuário destes serviços, reconhecendo-se cidadão de direito, deve exigir a prestação de serviço de saúde de qualidade e que atendam suas expectativas e necessidades”.

Entende-se que a busca frequente da inovação é um ponto forte para se diferenciar dos concorrentes, com o uso da tecnologia que hoje está em alta no mercado, a qualidade dos serviços prestados é uma ferramenta indispensável para manter uma organização dentro dos padrões para executar seus serviços com eficácia e eficiência.

O laboratório “Alfa” apresenta alguns problemas a serem resolvidos, entre eles uso excessivo de materiais para a coleta de exames, outro ponto relevante é o alto uso de papel ofício utilizado para a impressão das autorizações realizadas no ato do atendimento ao cliente, ou seja, a parte pré-analítica do atendimento. O estoque também precisa de uma reorganização, necessita de uma armazenagem correta, pois a falta de organização leva a perda dos suprimentos em relação ao período de validade para o uso.

Não existe uma integração para que se possa ter com exatidão o que se tem estocado, pois o almoxarifado atende a matriz e três postos de coleta, cada um com uma rotina diferenciada, ou seja, cada um com sua particularidade. Há um grande gargalo em relação ao que se diz respeito de ter a ideia de qual será a demanda de

um determinado material, a validade dos suprimentos, quando solicitar os produtos a serem utilizados e como o produto deve ser estocado e repassado para o uso.

Pelo exposto, é válido levantar o seguinte questionamento: **Como minimizar os custos desnecessários ocorridos no armazenamento dos insumos na atividade prestada pela empresa em análise?**

1.2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO E SEU AMBIENTE

O nome “Alfa” trata-se de um nome fictício, por motivos de preservação do nome real do laboratório em estudo.

O laboratório Alfa, situado na cidade do Natal-RN, atua na área da saúde no ramo de patologia clínica, nos segmentos de Hematologia, Bioquímica, Imunologia, Genética, Hormônios, Parasitologia, Uranálise e Microbiologia. Hoje a empresa conta com dois laboratórios de apoio para terceirização de seus serviços, laboratórios esses situados nas cidades de Cascavel-PR e Belo Horizonte – MG.

O laboratório Alfa possui o selo da ONA (Organização Nacional de Acreditação) de um laboratório acreditado nos padrões exigidos na qualidade de serviços a saúde e participa também do programa nacional de controle de qualidade da sociedade brasileira de análises clínicas.

Foi fundado em 18 de outubro de 2004, e hoje a extensão do laboratório se dá por a matriz e dois postos de coleta, cada um com sua particularidade. A matriz e um dos postos de coleta, funcionam 24 horas em todos os dias da semana, e o outro postos atende de segunda a sexta no horário de 06h às 12h. Atualmente a empresa atende em média 7.500 clientes mensais, sendo a demanda dividido em: 70% pela manhã, 18% à tarde e 12% à noite, realizando em média 60.000 procedimentos por mês.

O laboratório hoje conta com 58 funcionários, sendo: 02(dois) auxiliares administrativo, 01(um) assistente administrativo, 10(dez) recepcionistas, 34(trinta e quatro) técnicos de laboratório, 10(dez) bioquímicos e 01(um) gerente.

Todos os materiais colhidos nos postos de coleta é feito uma triagem prévia onde são numerados os mapas de trabalho por setor a ser executado, os exames são transportados em uma maleta térmica, para conservar o estado do material e enviado

a matriz, que é passado por outra triagem onde é separado para cada setor, inclusive a identificação e separação dos exames que necessitem serem terceirizados.

A empresa conta com modernos equipamentos para a realização dos procedimentos, aparelhos com interface, modal próprio para o transporte do material colhido nas unidades para levar até a matriz.

O clima organizacional é muito bom com isso o *turn over* é baixo, um ponto que ajuda para colocar em prática as novas ideias para a redução de custo da empresa.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Geral

Identificar como reduzir custos desnecessários no processo de armazenamento, utilizando a logística como ferramenta.

1.3.2 Específicos

- Criar mecanismos de controle nas operações de armazenamento;
- Desenvolver prática de menos desperdício;
- Sistematizar controle de entrada e saída de insumos utilizados nas atividades.

1.4 JUSTIFICATIVA

O uso da ciência e a da tecnologia são de extrema importância para uma organização, o que se permite utilizar dessas ferramentas para aperfeiçoar os controles de estoques, reduzir os custos, desenvolver uma prática juntos aos colaboradores para que ocorram menor desperdícios de insumos, ou seja, expondo os objetivos da empresa em relação à necessidade existentes em reduzir os custos de forma que não prejudique a qualidade do serviço prestado, reduzir o excessivo uso de insumos que sejam usados de forma errada, ou até mesmo armazenado de forma inadequada.

Com o controle dos insumos, proporcionará à organização um acompanhamento preciso do seu estoque, viabilizando o monitorando a entrada e saída dos materiais com isso evitando possíveis erros na estocagem e na quantidade de insumos estocados, evitando possíveis avarias e possibilitando a organização ter reduções nos custos.

Na relevância social, essa será à oportunidade de atender bem o consumidor com qualidade, eficiência e eficácia gerando assim uma satisfação do cliente.

Na relevância acadêmica, será apresentada na descrita como é possível identificar através de um estudo de caso as práticas realizadas, para subsidiar estudos na academia.

Na relevância científica, terá importância para que a organização em estudo possa analisar os dados da pesquisa, corrigindo os possíveis pontos negativos da empresa, contribuindo para o campo de estudos futuros.

Na prática, será oportunizado a extração do melhor dessa pesquisa onde se tem o objetivo de identificar como reduzir os custos desnecessários e substanciar práticas nas organizações.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 LOGÍSTICA EMPRESARIAL

A logística empresarial tem como conceito a integração do planejamento e controle das operações do fluxo dos insumos, serviços e informações entre toda a cadeia de suprimento.

De acordo com Ballou (1993, p.17):

A logística empresarial estuda como a administração pode promover melhor nível de rentabilidade nos serviços de distribuição aos clientes e consumidores. Através de planejamento. Organização e controle efetivos para as atividades de movimentação e armazenagem que visam facilitar o fluxo de produtos.

A afirmação do autor trata da implementação da logística empresarial como auxílio em todos os processos de execução do serviço, planejando e adequando as estratégias da empresa à melhor forma de atendimento, promovendo agilidade, controle e consequentemente redução dos custos.

De acordo com Fleury (2000, p.31): [...] “A logística deve ser vista como um instrumento de marketing, uma ferramenta gerencial, capaz de agregar valor por meio de serviços prestados”.

A qualidade e eficiência do atendimento ao consumidor final é um dos objetivos da logística empresarial, promovendo a satisfação do cliente através da eficiência do funcionamento do processo. Disponibilizando o produto solicitado em tempo hábil, tornando a ferramenta um diferencial competitivo estratégico que agrega valor para a empresa.

2.2 CUSTOS LOGÍSTICOS

Os custos logísticos estão relacionados aos gastos realizados na produção de um produto ou na realização de um serviço diretamente e indiretamente.

Segundo Novaes (2001, p. 216): [...] “O custo é um gasto que só é reconhecido efetivamente como tal no momento de sua utilização na fabricação de um produto ou na execução de um serviço”.

E também é usado para a redução de gastos da empresa e para melhorar um serviço prestado.

Os custos logísticos estão ligados às diversas áreas da organização, desde a produção do produto ou serviço como também a estratégias para redução de gastos ou melhoria dos serviços prestados, estes conceitos são importantes para a solução de problemas logísticos.

2.2.1 Custos Diretos

Os custos diretos são os custos relacionados diretamente com o produto ou serviço oferecido.

Segundo Alvarenga (2000, p.04): “Por exemplo, os motoristas de veículos de distribuição, o combustível gasto, o custo de capital dos próprios caminhões, etc. São itens diretamente alocáveis à produção do setor logístico”.

É todo o insumo utilizado diretamente na produção ou na prestação de serviço, ou seja, matérias primas usadas na fabricação e a mão de obra direta entre outros.

2.2.2 Custos Indiretos

São os custos que não podem ser atribuídos ou identificados diretamente a um serviço ou produto, pois dependem de cálculos, rateios e depreciações.

Segundo Alvarenga (2000, p.04): “Os setores de contabilidade, de vendas, de recursos humanos estão ligados com a empresa em seu todo... formam os custos indiretos”.

Ou seja, são custos indiretamente ligados aos produtos ou aos serviços prestados que variam de cada empresa devido ao seu tamanho.

2.3 GESTÃO DE ESTOQUES

A gestão de estoques tem a finalidade de administrar de forma coerente os estoques da empresa, para que não falte o material e tenha que adquiri-lo em caráter de urgência e com isso aconteça um alto custo para a aquisição.

Como diz o autor Carretoni (2000 p.83):

A gestão de estoques é considerada uma necessidade – um mal necessário – para que se possa garantir uma alta taxa de rentabilidade do capital, e consiste do planejamento, controle e replanejamento dos diferentes tipos de estoques mantidos pela empresa.

O que foi exposto pelo autor é que existe a necessidade dos gestores ter um controle em seus estoques para que não haja surpresas desnecessárias e desagradáveis devido à falta de manutenção, organização, fiscalização nos estoques da organização.

Segundo Dias (1993, p.23): “O estoque é necessário para que o processo de produção/vendas da empresa opere com um número mínimo de preocupações e desníveis”.

Ou seja, a gestão de estoques é um conjunto de atividades que deverão atuar de forma sincronizada com o objetivo e atender as necessidades da organização com a maior eficiência e o menor custo possível.

De acordo com Viana (2000 p.104):

O gerenciamento de estoques reflete quantitativamente os resultados obtidos pela empresa ao longo do exercício financeiro, o que, por isso mesmo, tende a ter sua ação concentrada na aplicação de instrumentos gerenciais baseados em técnicas que permitam a avaliação sistemática dos processos utilizados para alcançar as metas desejadas.

Diante do exposto, entende-se que existe uma necessidade de analisar bem o estoque para que não falem os insumos, tentando encontrar a quantidade certa para se manter armazenado, sem que haja excessos para não acarretar custos elevados à organização, otimizando assim os estoques.

2.3.1 Funções dos Estoques

Para Dias, a função de gestão de estoques é maximizar o efeito do *feedback* de vendas e o ajuste do planejamento da produção. A gestão de estoques deve minimizar o capital investido em estoques, pois tem um custo elevado e tem um aumento constante.

Para Dias (1995, p.14) “O estoque é necessário para que o processo de produção/vendas da empresa opere com um número mínimo de preocupações e desníveis”.

A função dos estoques é para que não pare um processo de produção ou que atrapalhe que a prestação de um serviço seja executada com eficácia e eficiência.

De acordo com Ballou, (1993 p.204):

Na verdade, estoques servem para uma série de finalidades. Ou seja, eles:

- Melhoram o nível de serviço;
- Incentivam economias na produção;
- Permitem economias de escala nas compras e no transporte;
- Agem como proteção contra aumento de preços;
- Protegem a empresa de incertezas na demanda e no tempo de ressuprimento; e
- Servem como segurança contra contingências.

É preciso então, buscar um equilíbrio entre as quantidades de materiais a serem adquiridos, levando em consideração os custos de mantê-lo, para que não haja um estoque excessivo sem necessidade e para que não aconteça a falta do produto.

2.3.2 Objetivo dos Estoques

O objetivo dos estoques está ligado na importância que tudo ocorra como o planejado, ou seja, que não haja desperdícios de estoques evitando assim gastos desnecessários.

Segundo Dias (1993, p.23): “O objetivo, portanto, é otimizar o investimento em estoques, aumentando o uso eficiente dos meios internos da empresa, minimizando as necessidades de capital investido”.

Entende-se que o aperfeiçoamento do estoque tem que estar sempre sendo colocado em prática, pois com isso podemos compreender a quantidade necessária para o estoque solicitando ou não mais materiais, pois estoque em excesso ou em falta traz altos gastos para a empresa.

Para Ballou (1993, p.204):

[...] Entretanto, como é impossível conhecer exatamente a demanda futura e como nem sempre os suprimentos estão disponíveis a qualquer momento, deve-se acumular estoque para assegurar a disponibilidade de mercadorias e minimizar os custos totais de produção e distribuição.

Observando que a necessidade de estar em plena sintonia é vital, pois com isso pode-se diminuir os gastos em relação a uma produção, ser o diferencial na prestação de um serviço em relação ao mercado, pois a concorrência está grande.

2.3.3 Tipos de Estoques

É de suma importância para o desenvolvimento e continuidade no processo logístico da organização que os estoques estejam organizados de maneira a facilitar todo processo e pôr em prática um controle para que haja um nível adequado dos produtos estocados.

Segundo Ballou (1993, p.209): "Dividir o estoque em classes ou tipos facilita o controle do mesmo. Uma das melhores maneiras de classificar estoques é segundo a sua natureza de sua demanda".

Tem determinados produtos que são consumidos mais frequentes e requer a substituição contínua, tem outros que são consumidos em determinados períodos que não são necessários uma alta rotatividade como por exemplos produtos relacionados à páscoa ou festejos natalinos, existem também produtos no qual não conseguimos prevê a sua demanda, pois o seu consumo é irregular.

De acordo com Dias (1993, p.29): [...] "Os principais tipos de estoques encontrados em uma empresa industrial são: matérias-primas, produtos em processo, produtos acabados, e peças de manutenção".

Matérias-primas: É todo e qualquer insumo utilizado na produção de um serviço, e o seu nível de material estocado depende da quantidade demandada, do tempo que

leva para ser repostado, do volume e da durabilidade do produto, é muito importante, pois a falta desse material poderá ocasionar um ônus à empresa.

Produtos em processo: São os produtos que estão no meio do processo, ou seja, que estão sendo utilizados para a fabricação do produto e a reposição desse material se dá pelo tempo que esse processo vai durar, não podendo ser estocado muito material, pois onera bastante, devendo manter um nível de segurança para que não falte o produto e para a produção.

Produtos acabados: São os produtos que ainda não foram vendidos ou ainda não foram entregues aos seus consumidores finais, manter um nível elevado no estoque desse material só é viável caso a empresa trabalhe com produtos populares com um alto grau de rotatividade e com isso haja o giro no capital já nos casos de produtos mais refinados que não tenham tanta demanda não é viável uma estocagem alta desses produtos, pois elevaria o custo do estoque.

Peça de manutenção: Esse item é tão importante quanto a matéria-prima, pois se não houver um controle o processo será interrompido e com isso o risco de perda aumenta e o capital que foi investido não trará o retorno desejado.

Portanto os estoques de uma organização têm que serem montados de forma a facilitar na hora da retirada e no abastecimento dos produtos, para que não haja avaria e de maneira que não haja um equilíbrio para não ter aquisições desnecessárias e nem a falta dos mesmos.

2.3.4 Custos dos Estoques

Observa-se que os custos referentes aos estoques são divididos por várias categorias diferentes, onde se define os custos necessários para o que está associada em cada uma delas.

Para Ballou (1993, p.211): "Há três categorias diferentes de custos na administração de inventário. Eles são: os custos de manutenção, os custos de requisição ou compra e os custos de falta de estoque".

Dessa forma ficam especificados os componentes de cada categoria, auxiliando assim de forma organizada quanto e o que cada custo deste representa na organização, com esses dados devidamente distribuídos facilitaram no gerenciamento da empresa para uma tomada de decisão.

De acordo com Dias (1993, p.45): "Todo e qualquer armazenamento de material gera determinados custos".

Ou seja, existem várias variáveis que agregado ao produto eleva os custos para manter o mesmo estocado, pois o controle desses estoques pode ser usado estrategicamente tanto dentro da organização onde se pode analisar se é viável manter um produto estocado em pequena ou grande quantidade e também fora da organização em relação à concorrência, pois um determinado produto poderá ser o diferencial.

2.3.5 Curva ABC

A curva ABC é usada como ferramenta de controle do estoque onde pode se classificar o valor e a quantidade itens de acordo com sua importância, ou seja, o seu valor monetário ou na quantidade de itens usados em um determinado período.

A curva ABC é dividida em três classes e é classificada de acordo com sua importância relativa, ou seja:

Classe A: Itens que possuem um valor de demanda ou um consumo anual alto, e corresponde a 20% do valor total.

Classe B: Itens que possuem um valor de demanda ou consumo anual intermediário, e corresponde a 30% do valor total.

Classe C: Itens que possuem um valor de demanda ou consumo anual baixo, e corresponde a 50% do valor total.

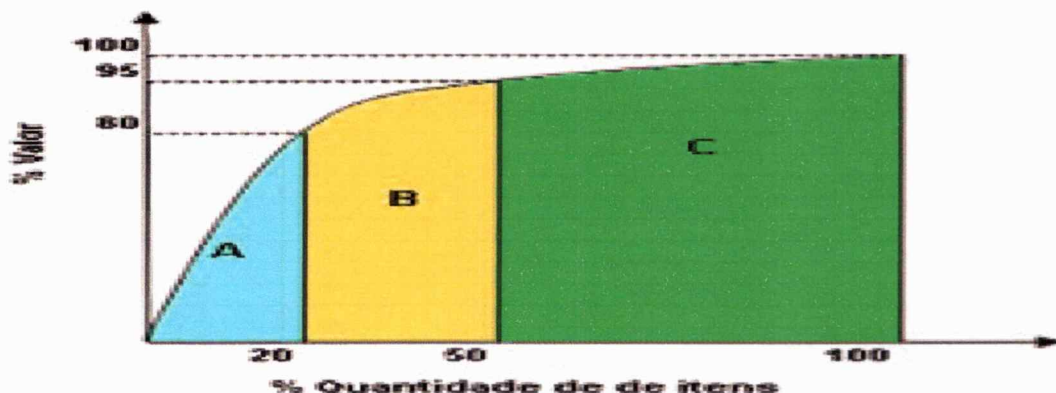


Figura 1: Curva ABC

Fonte: (VIANA, 2000, p.65)

Segundo Dias (1993, p.76): “A curva ABC é um importante instrumento para o administrador”.

Pois essa ferramenta fornece dados no qual é usado auxílio nas tomadas de decisões, pois esta curva mostra as classificações dos itens de bastante relevância para a organização referente à quantidade de aquisições de insumos, produção de produtos, vendas, identifica os itens de maior e menor valor da empresa.

Como diz Carretoni (2000, p.75), “A curva ABC é um modelo gráfico que possibilita a ordenação de itens, por suas importâncias relativas e serve como instrumento visual de análise e determinação de prioridades para efeito de tomada de decisão”.

Para Ballou (1993, p.224): [...] “antes de estabelecermos uma política firme de estoques, cada produto deve ser classificado conforme seus requisitos. A classificação ABC serve muito bem para esse propósito”.

Observa-se que é de uma extrema importância analisar bem os itens antes de tomar qualquer decisão, pois a curva ABC nos mostra as situações que deveremos estabelecer prioridades onde classificaremos de acordo com seu grau de relevância da mais a menos importante.

Como nos mostra Viana (2000, p.64):

Trata-se de métodos cujo fundamento é aplicável a quaisquer situações em que seja possível estabelecer prioridades, como uma tarefa a cumprir mais importante que a outra, uma obrigação mais significativa que outra, de modo que a soma de algumas partes dessas tarefas ou obrigações de importância elevada representa, provavelmente, uma grande parcela das obrigações totais.

Portanto a curva ABC pode ser usada como uma ferramenta abastecida de informações importantes estrategicamente como auxílio para tomada de decisões, observando o grau de importância que cada item tem sobre o estoque da empresa, com isso nos mostra um elevado grau de controle sobre o custo do estoque.

2.4 PREVISÃO DE DEMANDA

Esta compreendida pela expectativa de saber qual será aproximadamente a quantidade da procura do produto ou serviço prestado, ou seja, procura-se prevê uma hipótese bem próxima da realidade para evitar assim um desperdício ou até mesmo a falta do produto.

Segundo Viana (2000, p.147): “O propósito básico de qualquer previsão é reduzir a incerteza”.

Verifica-se que o enfoque maior da previsão de demanda é chegar ao mais próximo possível da procura real, para que com isso não ocorra gastos desnecessários.

De acordo com Dias (1993, p. 32): “A previsão de consumo ou da demanda estabelece estas estimativas futuras dos produtos acabados comercializados pela empresa. Define, portanto, quais produtos, quanto desses produtos e quando serão comprados pelos clientes”.

Portanto, subteme-se que é de extrema importância uma previsão bem feita, com exatidão dos dados a serem analisados, pois com base neles é que se pode fazer uma estimativa com maior precisão, pois estas informações auxiliam uma estratégia a ser tomada pela organização, porque é com elas que se determina a quantidade e o momento necessário para a reposição ou aquisição de novos materiais.

Para Bertalia (2003, p.328): “A identificação dos custos é fundamental para a análise dos estoques”.

Custo de aquisição: Esse custo é responsável pelo pedido ou obtenção de um determinado material.

Custo de manutenção de estoques: Está relacionado ao custo desde o momento em que se faz a compra do material até o mesmo ser consumido.

Custo de espaço para armazenagem: É referente ao local, ou seja, o espaço físico ao qual o material vai ser armazenado, que seja esse local próprio ou alugado.

Custo de capital: É o dinheiro investido para compor o estoque.

Custo de serviço: Associa-se ao cuidado que deverá ser tomado na segurança do estoque para que haja danificação e estrago do material a ser utilizado.

Custo de risco: Este custo se dá pela falta do material.

Custo por falta de estoque: Este item é muito importante, pois está ligado diretamente na qualidade do serviço prestado, pois a falta do material acarretará em vários problemas dentro e fora da organização.

Observa-se que o fator custo tem que ser analisado minuciosamente por se tratar de um ponto importante dentro de previsão da demanda onde visa maximizar os lucros e reduzir os custos com qualidade.

2.4.1 Tipos de Previsão

Um fator bastante importante para determinar as estimativas de quais, quantos e quando os produtos serão demandados pelos clientes, essa ferramenta é altamente estratégica para a empresa, pois é com ela que se planeja a quantidade dos estoques de formas quantitativas e qualitativas. Para Dias (1993, p.33): “As técnicas de previsão de consumo podem ser classificadas em três grupos”.

Projeção: Se define que a demanda será sempre igual ao período anterior ou que aumente de forma gradual sem grandes surpresas, essa técnica é classificada como quantitativa.

Explicação: A demanda é algo já esperando, sem muitas surpresas, essa técnica é classificada como quantitativa.

Predileção: É o tipo de previsão ao qual é levada em conta a opiniões dos vendedores antigos e através de pesquisas de mercado, essa técnica é classificada como qualitativa.

Uma previsão exata de uma demanda é algo muito complicado, pois existem vários fatores externos que contribuem para que não ocorra como planejado, mas é algo essencial para um bom funcionamento da empresa.

Para Ballou (1993, p.214): [...] “Nunca se tem a certeza da quantidade demandada para armazenagem”. Como vimos existem várias formas de classificar uma previsão de demanda, mas nenhuma delas é altamente segura, pois é altamente necessário um controle para que ocorra um equilíbrio no estoque evitando assim gastos desnecessários.

2.5 ARMAZENAGEM DE PRODUTOS

O armazém se dá pelo espaço físico na estrutura existente no qual as matérias primas ou os produtos acabados serão estocados, portanto é uma parte de extrema importância dentro de uma organização, pois é altamente estratégica. Esses armazéns têm como objetivo organizar, facilitar o manuseio do estoque por meios de diversas modalidades.

De acordo com Bowersox (2007, p.314): [...] “Um armazém é normalmente visto como um lugar para se guardar ou armazenar produtos ou materiais”.

Onde deve se observar os fatores internos e externos para manter uma segurança com os produtos.

Já para o autor Dias (1993, p.135): “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”.

A armazenagem é complexa, pois tudo tem que funcionar de formas coordenadas para que tudo saia como o esperado, velocidade, flexibilidade, organização são uns dos pontos importantes para que se tenha êxito nas suas funções. A armazenagem dos produtos tem o objetivo de reduzir os custos da empresa com agilidade.

2.5.1 Tipos de Armazenamento

O armazenamento dos materiais para uso da organização se divide em dois tipos de estocagem onde são classificados de acordo com sua importância para a utilização.

Para o autor Viana (2000, p.60): “os tipos de armazenamento se divide em”:

-Estocagem permanente: São aqueles materiais que são bastante utilizados e deve sempre conter no estoque.

-Estocagem temporária: São aqueles materiais que não tem a necessidade de ficar estocado por muito tempo, apenas no período de uso.

Considerar as características do produto como tempo de validade, se tem um alto nível de demanda devem ser levados em conta na hora da estocagem.

Segundo Bowersox, (2007, p.322):

O segundo aspecto a ser considerado é que na utilização de armazéns é necessário organizar os produtos de acordo com suas características individuais. As variáveis mais importantes de um produto a serem observadas em um plano de estocagem são o seu volume, o peso e as exigências de estocagem.

Levando em conta esses fatores, pode-se organizar uma estocagem segura facilitando o deslocamento dentro dos armazéns com isso evita-se um desperdício do material estocado e até mesmo acidentes com o pessoal ao qual ira manusear os armazéns.

2.6 CULTURA ORGANIZACIONAL

A cultura organizacional subteme-se que está ligada na visão, missão e valores de seus fundadores, pois como foram eles que colocaram em pratica a ideia de um empreendimento executando de acordo com seus princípios. É através da cultura de uma empresa que se diferencia uma da outra, ela se refere a uma rede de concepções, normas e valores.

Segundo Chiavenato (2000, p.444): “A cultura organizacional é o conjunto de hábitos, crenças, valores, interações e relacionamento sociais típicos de cada organização”.

As normas da organização definem vários aspectos de como os colaboradores irão se portar na hora de executar suas tarefas, como por exemplo, as normas burocráticas da empresa e se tratando de empresa familiar a cultura é o reflexo da própria cultura vinda de heranças passadas.

Para Robbins; Decenzo (2004, p.117): “cultura organizacional é um sistema compartilhado de significados dentro de uma organização, o qual determina, em grande parte, como os funcionários agem”.

Os princípios éticos também estão ligados na cultura organizacional, pois a conduta do comportamento de todos que fazem parte da organização é de suma importância para ela.

Para Sobral, Filipe e Peci, Alketa (2004, p. 73) “Cultura Organizacional é definida como um conjunto de significados compartilhados pelos membros da

organização, expressa e produzidas por meio de histórias, rituais, lendas, símbolos, linguagem e cerimônias”.

As características e traços relativamente permanentes que marcam sua trajetória de atuação e perpassam todos os elementos do ambiente interno inerente à organização como o RH, o ambiente físico e tecnológico, posicionamento de marketing, entre outros, ou seja, cultura organizacional é um sistema de significados compartilhados.

Para Maximiniano (1995, p.36):

As normas de conduta nascem de acordo tácito ou explícito entre os membros da organização, e podem definir vários aspectos da vida de um grupo, como a qualidade e quantidade do que se vai produzir a disposição para colaborar ou não com a administração, o comportamento ético.

De acordo com a cultura da empresa é possível analisar se administração dela terá participação dos seus colaboradores ou não, se vai ter uma administração participativa onde os gestores acatam ou não uma ideia de um colaborador.

2.7 GESTÃO DE MUDANÇA

Na inovação tem que existir uma mudança, no qual para obter um sucesso em uma organização a inovação tem que estar sempre presente seja na criação de um novo produto ou serviço ou até mesmo na melhoria dos mesmos, mas para que isso ocorra é de extrema importância fazer um planejamento e ter uma visão estratégica.

Para Robbins (2009, p.422): “As organizações de hoje enfrentam um ambiente cada vez mais dinâmico e mutável, isso exige que elas se adaptem às novas condições”.

Com os consumidores cada vez mais cientes de seus direitos e exigentes, a concorrência se torna cada vez maior, forçando assim a mudança e para que essa mudança seja bem sucedida, deveram ocorrer um acompanhamento pelos gestores da organização.

Segundo Maximiniano (1995, p.124):

Finalmente, a evolução de valores na sociedade age sobre as organizações e seus gerentes. Houve um tempo em que vigorava o princípio de que o

consumidor que se cuide (*caveat emptor*). Na atualidade, uma empresa que oriente seu comportamento por esse princípio está deliberadamente cometendo suicídio.

As empresas que resistem a essas mudanças não têm resultados positivos, não obtêm o retorno desejado com o passar do tempo, concordando com a afirmação do autor, o gestor tem que estar aberto para as mudanças, é preciso mudar para não ser “engolido” pela concorrência.

2.8 BUSCA DO CONHECIMENTO E COMPETÊNCIA

Os conhecimentos e a competência de um gestor ou colaborador é vital para o crescimento do mesmo, onde aplicação de seus conhecimentos refletirá de forma positiva na organização, pois a especialização e o desenvolvimento do mesmo agrega valor facilitando assim a desenvolver suas habilidades.

Como diz Maximiniano (1995, p.74): “Os conhecimentos funcionam como pontos de referência para a compreensão dos fenômenos e como base para o desenvolvimento de habilidades”.

O domínio do conhecimento auxilia numa tomada de decisão, é uma visão altamente estratégica.

O mercado é altamente competitivo, e com isso a busca da informação, da qualificação faz uma grande diferença para a organização, pois com uma equipe qualificada ajudará na hora que for necessário a mudança.

Para Santos (2007, p.83): “O conhecimento pode ser visto como informações repletas de experiências, julgamento e valores”. Vivemos na era do conhecimento, das inovações e a busca da qualificação é inevitável para ser um diferencial tanto dentro como fora da organização.

3. METODOLOGIA

3.1 TIPO DE PESQUISA

Considerando-se o critério de classificação de pesquisa este trabalho trata-se de uma pesquisa descritiva, como diz Andrade (1998, p.104): “Nesse tipo de pesquisa, os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles”.

Manter-se de maneira imparcial é fundamental para que a pesquisa seja realizada e analisada com um grau de confiabilidade e segurança, sem interferir nos seus resultados.

Para Vergara (1998, p.45): “[...] Não tem compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação”.

Entende-se que por mais que não seja obrigada a explicação dos fenômenos deve-se relatar cada um, pois está ligada diretamente para tal explicação.

Esse trabalho também é classificado como um estudo de caso como diz Vergara (1998, p.47): “estudo de caso é o circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como pessoa, uma família, um produto, uma empresa, um órgão público, uma comunidade ou mesmo um país”.

Pois se trata de um estudo realizado em um laboratório de análises clínicas com o intuito de identificar maneiras de reduzir os custos com o uso da logística.

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA

O universo trata-se do Laboratório Alfa cujo é a organização em estudo e a amostra foram os colaboradores da mesma.

Para Vergara, (1998, p.48):

[...] Entenda-se aqui por população não o número de habitantes de um local, como é largamente conhecido o termo, mas um conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas por exemplo), que possuem as características que serão objeto de estudo. População amostral ou amostra é uma parte do universo(população)escolhida segundo algum critério de representatividade.

O universo são todos os elementos ao qual foi pesquisado e relatado no presente trabalho com finalidade de identificar as prováveis dificuldades e com isso auxiliar no processo de melhoria da organização.

De acordo com Marconi; Lakatos (1999, p.32): “amostra é uma parcela conveniente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo”.

Devido ser constatado que o horário matutino atende a maior demanda, consequentemente há um maior gasto dos insumos, a amostra foi dos funcionários do turno da manhã que estão ligados ao manuseio do material, que foram 37 (trinta e sete) colaboradores.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi feita através de um questionário, aplicado aos colaboradores da empresa, com perguntas fechadas.

De acordo com Vergara (1998, p.52): “[...]em se tratando de pesquisa de campo, por exemplo, esses meios podem ser a observação, o questionário, o formulário e a entrevista”.

O foco dessa pesquisa foi detectar os pontos negativos da organização nos processos de armazenamento para orientar possíveis correções, com o auxílio da logística para reduzir os custos do laboratório em estudo.

3.4 TRATAMENTO PARA ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Os dados foram tratados de forma qualitativas e quantitativas, codificando-os, apresentando-os de forma mais estruturada e analisando-os em planilhas do Excel.

Para Andrade (1998, p.134): “A representação dos dados obtidos faz-se, principalmente, através de tabelas e gráficos, isto é, os dados são submetidos a um tratamento estatístico”.

Depois de tratados os dados foram analisados e o seu resultado será uma estimativa do universo como um todo.

Segundo Marconi; Lakatos (2010, p.283) “A análise quantitativa se efetua com toda informação numérica resultante da investigação, que se apresentará como um conjunto de quadros, tabelas e medidas”.

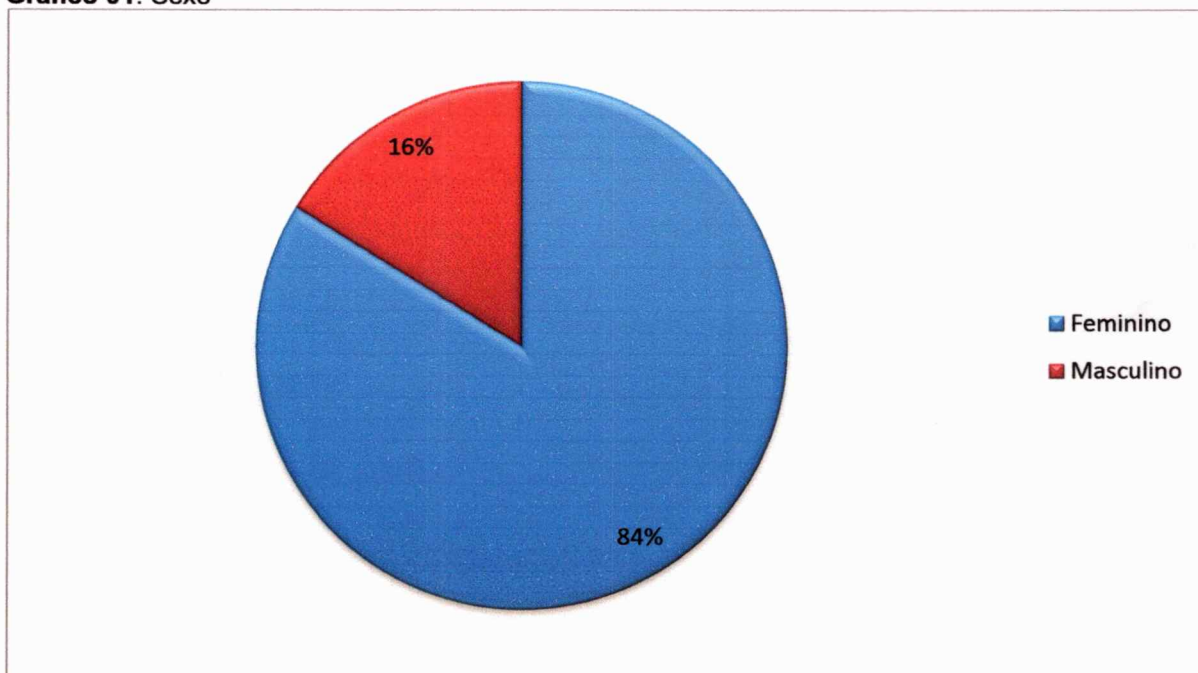
Nas análises quantitativas foram usados gráficos estatísticos, com percentuais para quantificar os dados, e nas análises qualitativas;

Como diz o autor Oliveira (1998, p.117):

A abordagem qualitativa nos leva, entretanto, a uma série de leituras sobre o assunto da pesquisa, para efeito da apresentação de resenhas, ou seja, descrever pormenorizada ou relatar minuciosamente o que os diferentes autores ou especialistas escrevem sobre o assunto e, a partir daí, estabelecer uma série de correlações para, ao final, darmos nosso ponto de vista conclusivo.

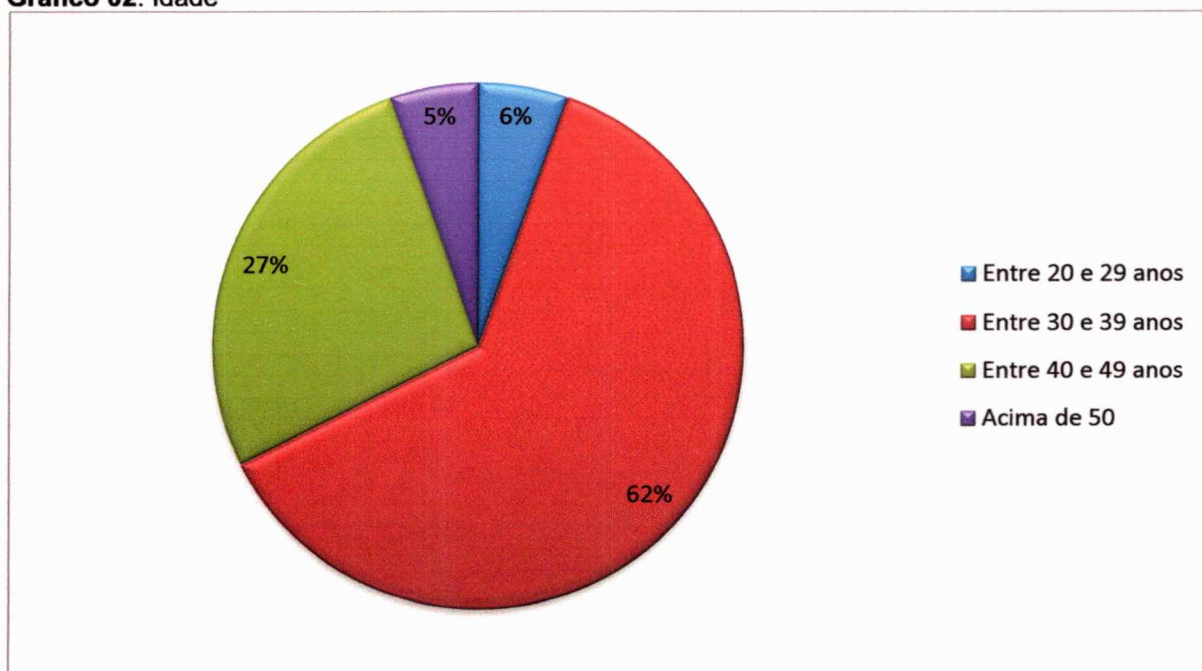
Nas análises quantitativas foram usados relatos de forma a serem feitas análises e relações com os procedimentos executados pela organização.

O questionário aplicado foi composto de 15 (quinze) perguntas com respostas fechadas, às perguntas serão descritas e analisadas a seguir.

Gráfico 01: Sexo

Fonte: Entrevista com colaboradores do Laboratório “Alfa” – 2016.

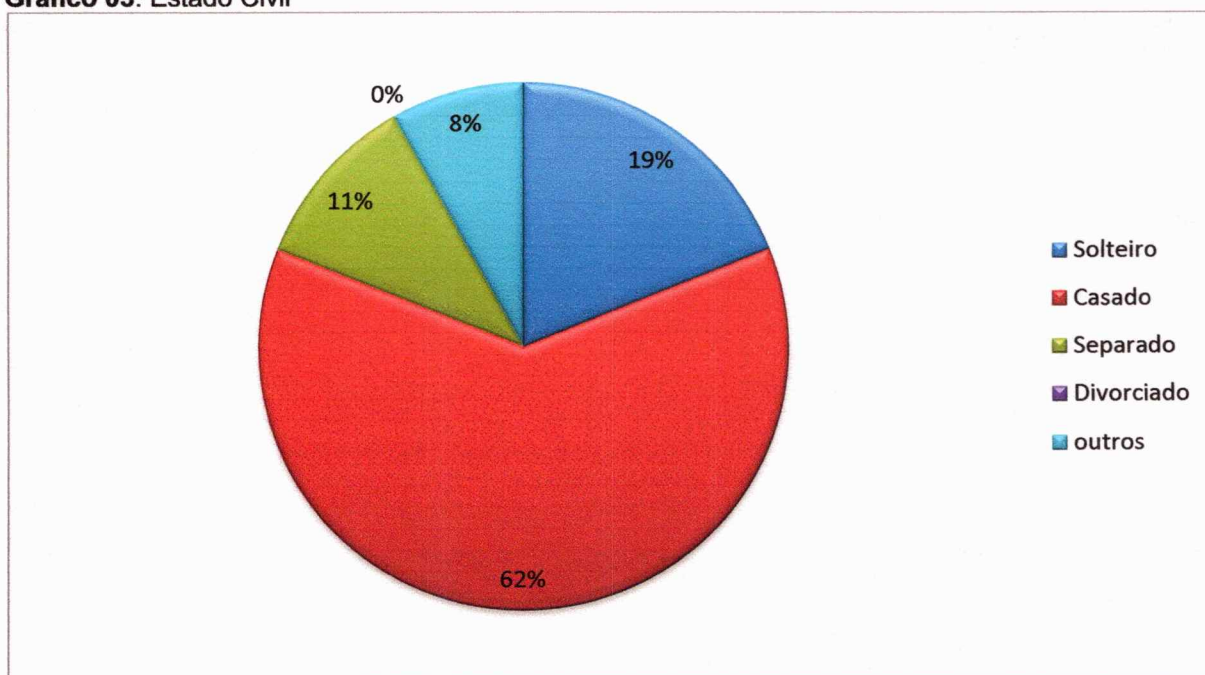
Observa-se que a grande maioria dos entrevistados é do sexo feminino, ou seja, 31 (trinta e um) o que corresponde a 84% (oitenta e quatro por cento) e 06 (seis) é do sexo masculino o que equivale a 16% (dezesesseis por cento) do total dos entrevistados que foram 37 (trinta e sete).

Gráfico 02: Idade

Fonte: Entrevista com colaboradores do Laboratório “Alfa” – 2016.

Em relação à idade dos colaboradores entrevistados, 02 (dois) estão entre a faixa etária de 20 (vinte) e 29 (vinte e nove) anos, o que corresponde a 6% (seis por cento); observa-se que a maior concentração da faixa etária, de 23 (vinte e três) entrevistados, está entre 30 (trinta) e 39 (trinta e nove) anos o que equivale a 62% (sessenta e dois por cento); 10 (dez) encontram-se entre 40 (quarenta) e 49 (quarenta e nove) anos, ou seja, 27% (vinte e sete por cento); as menores concentrações de colaboradores entrevistados foram encontradas nas faixas etárias acima de 50 (cinquenta anos) e entre (20 vinte) e (29 vinte e nove) anos com apenas 02 (dois) colaboradores cada. Esses dados mostram que há uma diversidade entre as faixas etárias.

Gráfico 03: Estado Civil

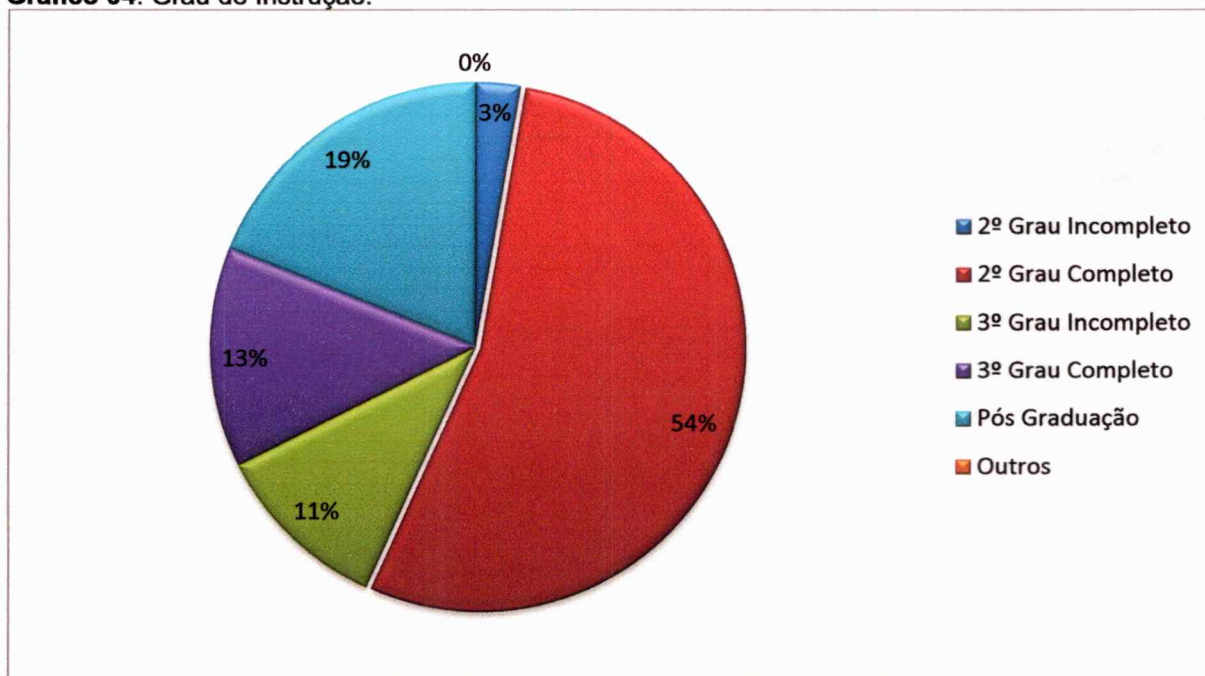


Fonte: Entrevista com colaboradores do Laboratório "Alfa" – 2016.

Observa-se que 07 (sete) dos entrevistados tem o estado civil de solteiro, ou seja, 19% (dezenove por cento); a maioria que são 23 (vinte e três) são casados com o percentual de 62% (sessenta e dois por cento); 04 (quatro) são separados o que equivale a 11% (onze por cento) do total; 03 (três) dos entrevistados declararam outros como estado civil, o que é referente a 8% (oito por cento); Foi constatado que nenhum dos colaboradores entrevistados tem como estado civil divorciado. Percebe-se que há uma variabilidade no estado civil dos entrevistados, algo que pode ser benéfico para a organização referente a ter uma maior concentração de colaboradores casados o

que se leva a acreditar que são pessoas com mais comprometimento com os objetivos da empresa.

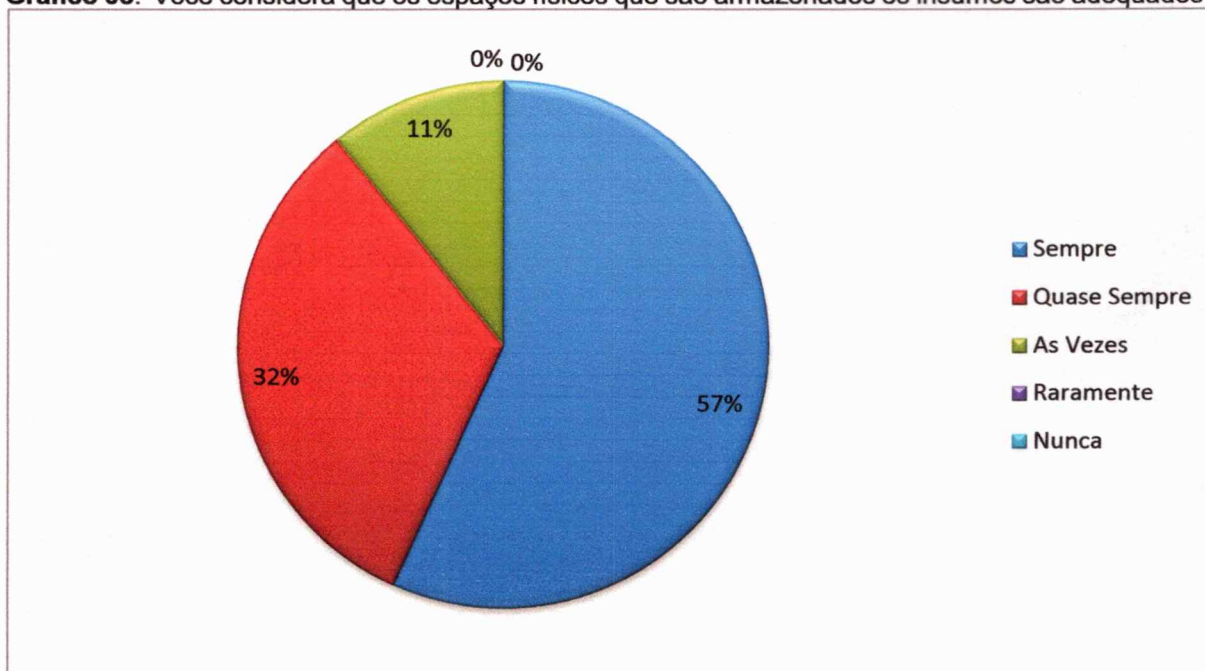
Gráfico 04: Grau de Instrução.



Fonte: Entrevista com colaboradores do Laboratório "Alfa" – 2016.

Com relação ao grau de instrução, foi observado que 01 (um), ou seja, 03% (três por cento) dos entrevistados tem o 2º (segundo) grau incompleto; A maior concentração que são 20 (vinte) encontra-se classificados como 2º(segundo) grau completo, o que é equivalente a 54% (cinquenta e quatro por cento) do total; 04 (quatro) dos respondentes possuem 3º (terceiro) grau incompleto, ou seja, 11% (onze por cento); Já os que possuem 3º (terceiro) grau completo tem como quantitativo de 05 (cinco) o que se refere a 13% (treze por cento) dos colaboradores entrevistados; 07 (sete), ou seja, 19% (dezenove por cento) tem como grau de instrução a pós graduação. Nenhum dos colaboradores entrevistados alegou ter grau de instrução diferente desses que foram expostos; O que ficou explicito é que os colaboradores entrevistados possuem um grau de instrução elevado, o que é enriquecedor para empresa, pois facilita o entendimento do colaborador com objetivo da organização.

Gráfico 05: Você considera que os espaços físicos que são armazenados os insumos são adequados?

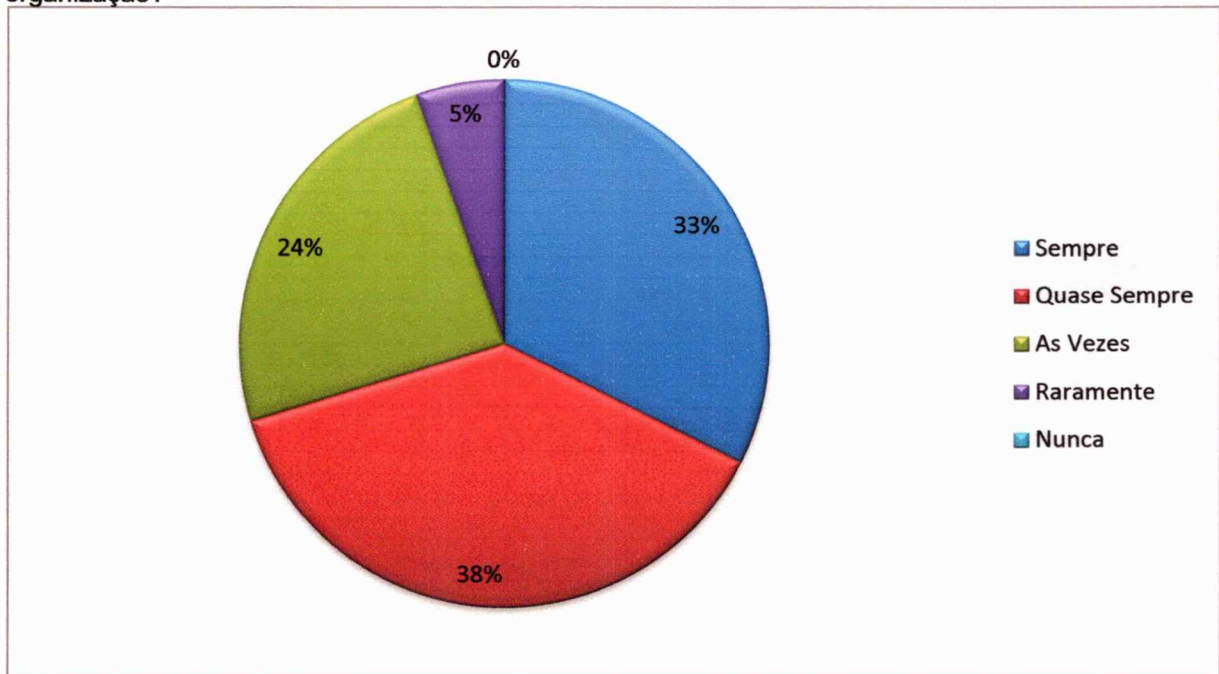


Fonte: Entrevista com colaboradores do Laboratório "Alfa" – 2016.

Observa-se que a grande maioria representada por 57% (cinquenta e sete por cento), o que equivale a 21(vinte e um) respondentes afirma que o espaço físico ao quais os insumos estão armazenados é adequado; para 12(doze) colaboradores participantes da pesquisa, ou seja, 32% (trinta e dois por cento) quase sempre os insumos são armazenados em locais adequados; 04(quatro) dos respondentes, equivalente a 11% (onze por cento) responderam que às vezes esses insumos são armazenados em espaços físicos adequados; Não foi detectada nenhuma resposta para os itens referentes a raramente e nunca;

De acordo com as respostas dadas pelos colaboradores o espaço físico que é armazenado os insumos é adequado, o que significa um ponto favorável a organização.

Gráfico 06: Existe uma padronização para o armazenamento dos insumos em todas as unidades da organização?

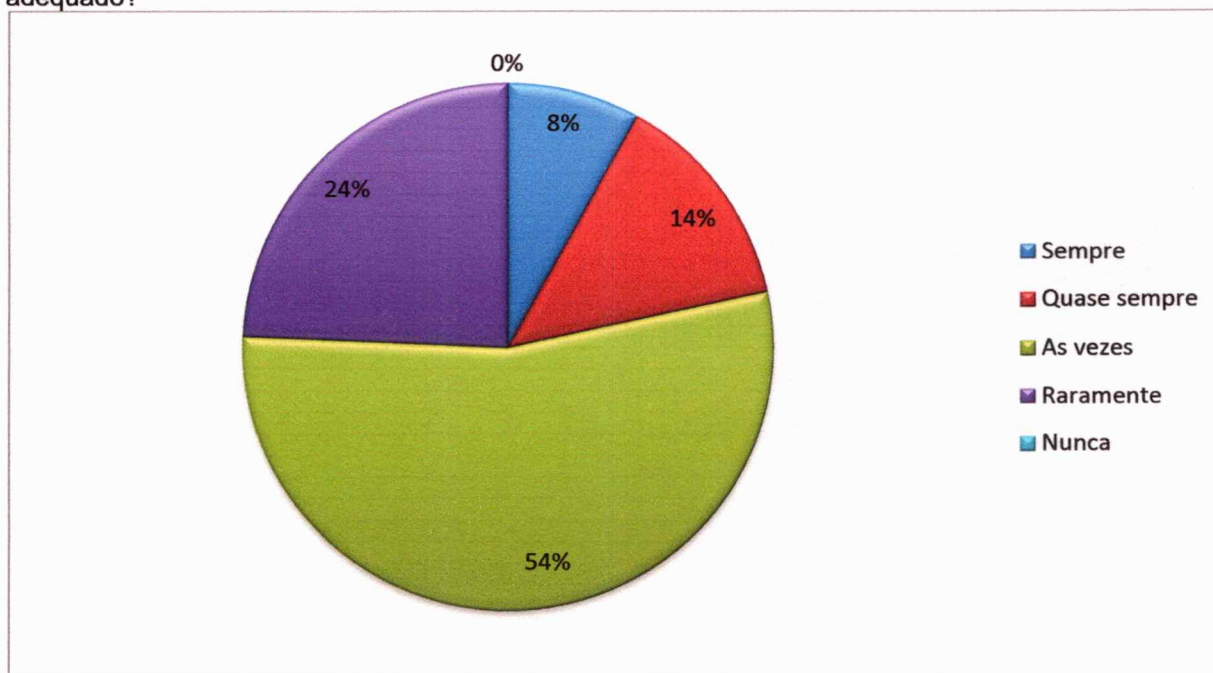


Fonte: Entrevista com colaboradores do Laboratório "Alfa" – 2016.

O que ficou claro, em relação ao item questionado foi que existe uma diversidade nas respostas expostas com 33% (trinta e três por cento), ou seja, 12 (doze) dos colaboradores que responderam ao questionário, dizem que sempre existe uma padronização em todas as unidades da organização; Já 14 (quatorze) dos respondentes que é equivalente a 38% (trinta e oito por cento) onde se observou a maior concentração nas respostas, acham que quase sempre existe essa padronização em todas as unidades da organização; Um total de 09 (nove) entre 37 (trinta e sete) entrevistados responderam que às vezes, ou seja, 24% (vinte e quatro por cento) dizem que não é em todas as unidades que existe essa padronização; 02 (dois) o que é referente a 5% (cinco por cento) responderam que raramente; Não houve nenhuma declaração por parte dos entrevistados que nunca exista uma padronização em todas as unidades.

Com a diversidade das respostas é de uma relevância a organização observar, a padronização para o armazenamento dos insumos em todas as unidades da organização, pois com essa prática a empresa poderá evitar possíveis avarias com o armazenamento dos seus insumos.

Gráfico 07: Você considera que o sistema de T.I utilizado pela empresa para controlar o estoque é adequado?

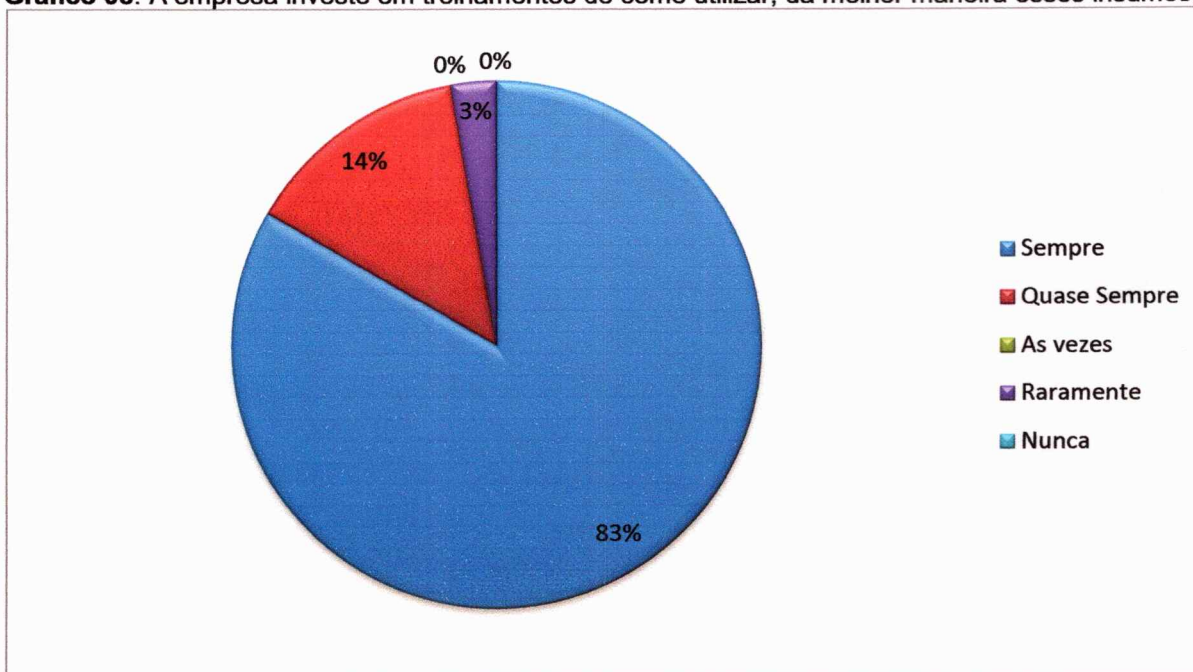


Fonte: Entrevista com colaboradores do Laboratório "Alfa" – 2016.

Dos entrevistados 03(três), ou seja, 8% (oito por cento), responderam que sempre o sistema de tecnologia da informação utilizado pela empresa para controlar o estoque é adequado, 14% (quatorze por cento) que é referente a 05 (cinco) respondentes afirmam que quase sempre o sistema é adequado; Já 20 (vinte), ou seja, 54% (cinquenta e quatro por cento) o que equivale à maioria das respostas dizem que às vezes esse sistema utilizado para controlar o estoque é adequado; 24% (vinte e quatro por cento) o que equivale a 09 (nove) funcionários, relata que raramente isso acontece; Nenhum dos colaboradores que foram entrevistados respondeu que nunca esse sistema de T.I utilizado pela organização para controlar o estoque é adequado.

As respostas dadas pelos respondentes merecem uma atenção especial, pois o controle dos insumos nos estoques é de uma extrema importância para uma tomada de decisão em relação aos custos, esses dados auxiliam numa tomada de decisão estratégica para a empresa.

Gráfico 08: A empresa investe em treinamentos de como utilizar, da melhor maneira esses insumos.

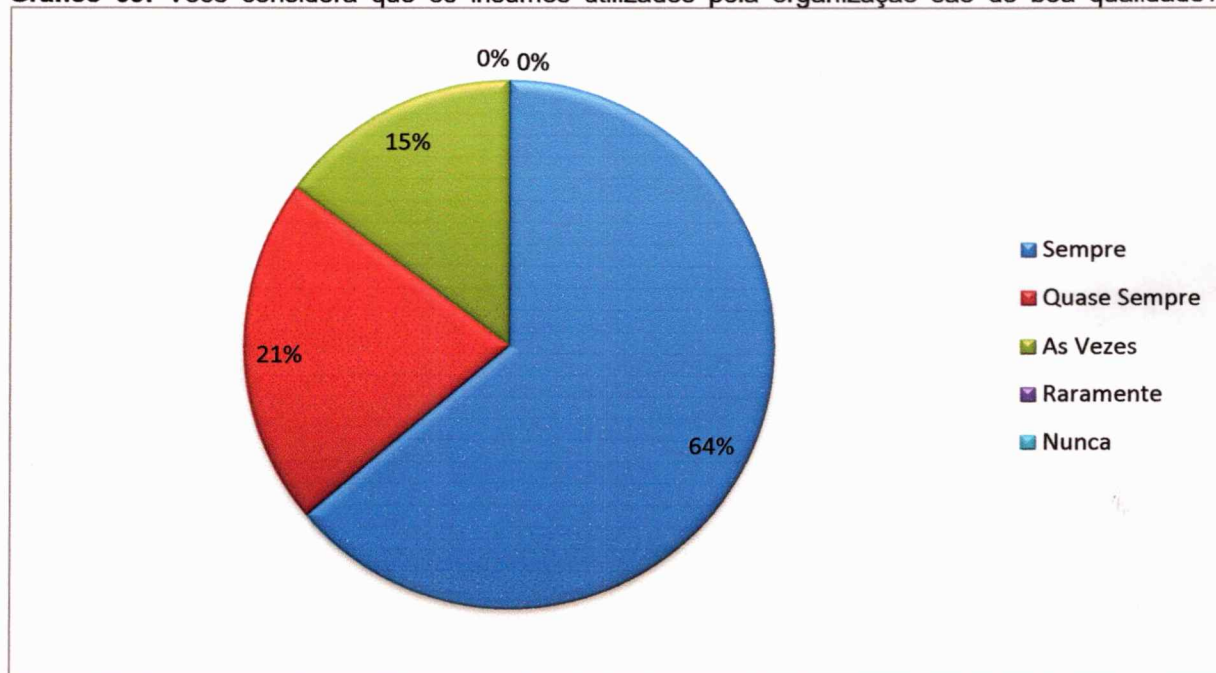


Fonte: Entrevista com colaboradores do Laboratório “Alfa” – 2016.

Observa-se que a empresa investe em treinamentos de como utilizar da melhor maneira os insumos, pois a grande concentração das respostas que é 83% (oitenta e três por cento), ou seja, 30 (trinta) de um total de 37 (trinta e sete) colaboradores entrevistados responderam que sempre é feito treinamentos, o que é um ponto bastante positivo para a organização, pois mostra que ela está empenhada em treinar o seu colaborador para que não tenha desperdícios com seus insumos; 05 (cinco) responderam que quase sempre, o que é referente a 14% (quatorze por cento) dos colaboradores ao qual foi exposta a pesquisa; 3% (três por cento), ou seja, 02 (dois) dos respondentes afirma que raramente exista esse investimento por parte da organização; Nenhum dos colaboradores ao qual responderam o questionário disse que: às vezes ou nunca, aconteça o investimento em treinamento de como utilizar da melhor maneira esses insumos.

Esse foi um ponto positivo para a organização, pois mostra que acontece investimentos em treinamentos para que os seus colaboradores possam utilizar da melhor forma possível os seus insumos, evitando assim os desperdícios.

Gráfico 09: Você considera que os insumos utilizados pela organização são de boa qualidade?

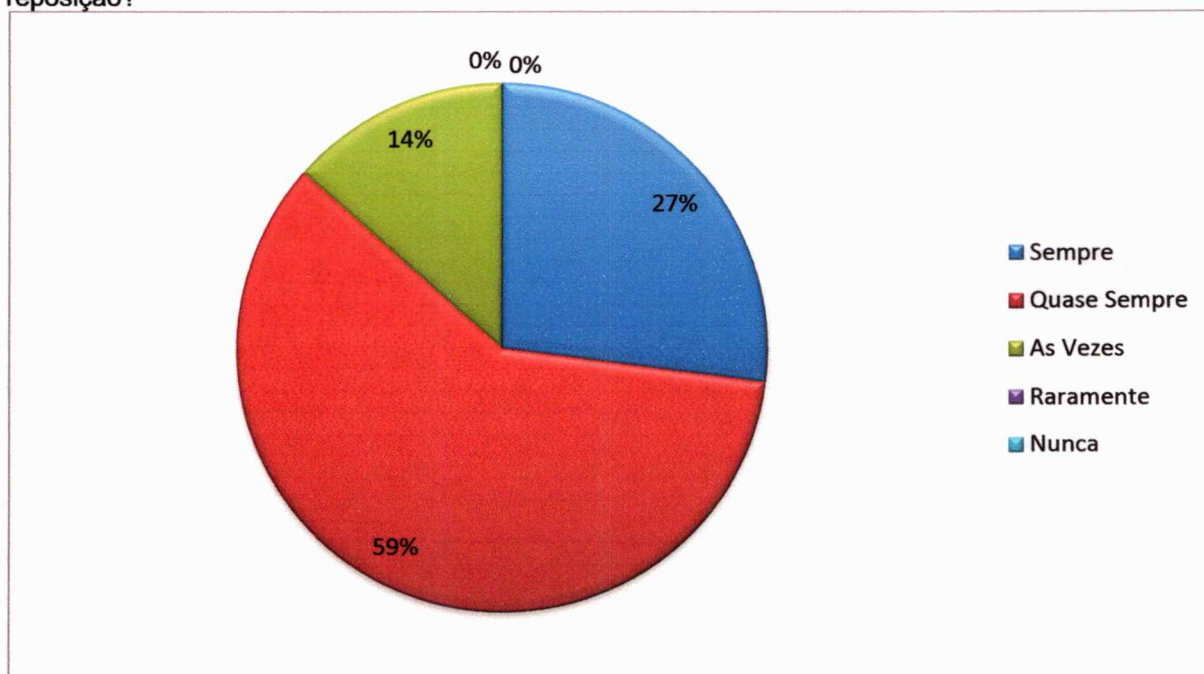


Fonte: Entrevista com colaboradores do Laboratório “Alfa” – 2016.

A maioria dos colaboradores, ou seja, 64% (sessenta e quatro por cento) que responderam o questionário afirmaram que os insumos utilizados pela organização são de boa qualidade, que se refere a 20 (vinte) colaboradores; 05 (cinco) colaboradores, afirmaram que quase sempre esses insumos são de boa qualidade, o que equivale a 21% (vinte e um por cento); 07 (sete) respondentes disseram que às vezes esses materiais são de boa qualidade, isso significa que são 15% (quinze por cento) do total; Nenhum dos colaboradores que responderam à pesquisa relatou que raramente ou nunca esses insumos são de boa qualidade.

O que nos mostra a pesquisa é que a qualidade dos insumos utilizados pela organização tem sim uma boa qualidade, pois as respostas dadas pelos colaboradores ao qual foram submetidos à pesquisa mostra-se favorável a qualidade dos insumos obtidos pela organização. Assim, apresenta-se os insumos como também contribuintes para a qualidade do serviço da empresa estudada.

Gráfico 10: A forma que os insumos são armazenados facilita identificar quando será o momento da reposição?

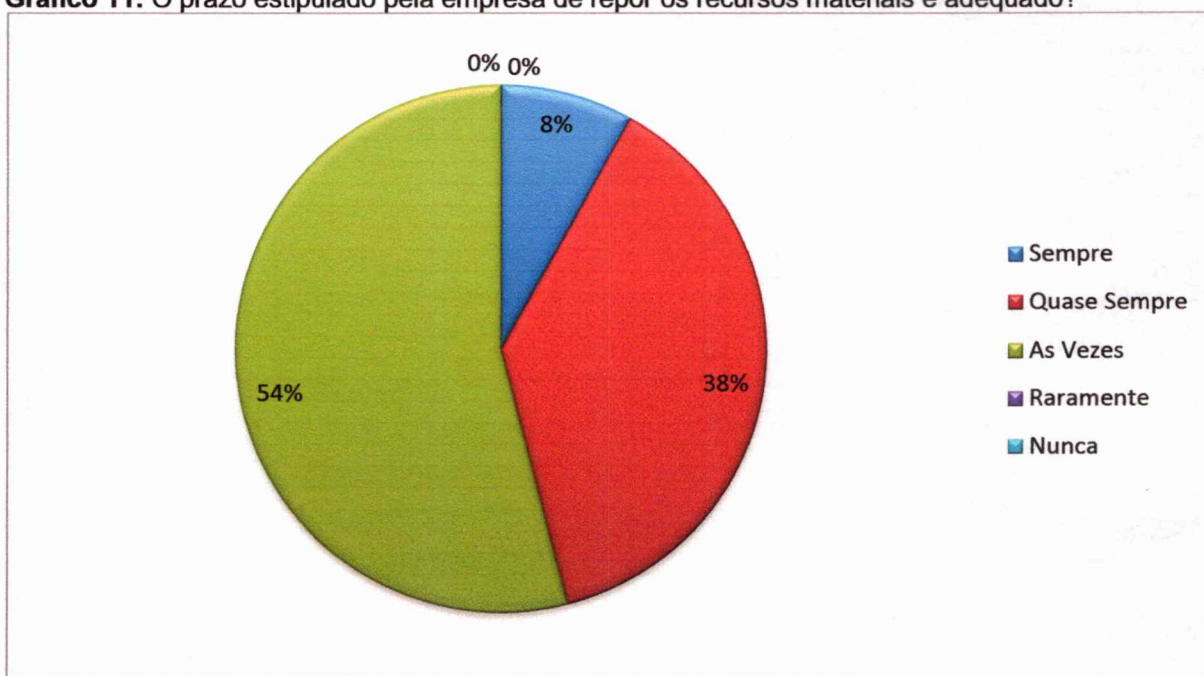


Fonte: Entrevista com colaboradores do Laboratório “Alfa” – 2016.

Observa-se que 27% (vinte e sete por cento) dos respondentes afirmaram que sempre a forma que os insumos são armazenados facilita identificar quando será o momento da reposição, ou seja, 10 (dez) colaboradores; A maior parte que são 18 (dezoito) funcionários, ou seja, 59% (cinquenta e nove por cento) afirmaram que quase sempre os insumos são armazenados de forma a facilitar a identificação do momento da reposição; Já 14% (quatorze por cento), o que equivale a 5 (cinco) colaboradores afirmaram que às vezes a forma do armazenamento facilita o momento da reposição; Não foram mencionados os itens raramente e nunca, na pesquisa aplicada.

O resultado mostra que existe uma satisfação em relação à forma que os insumos são armazenados facilitando o momento o qual deverá haver uma reposição dos determinados insumos. Contribuindo ainda, para que os insumos não sejam adquiridos desnecessariamente.

Gráfico 11: O prazo estipulado pela empresa de repor os recursos materiais é adequado?

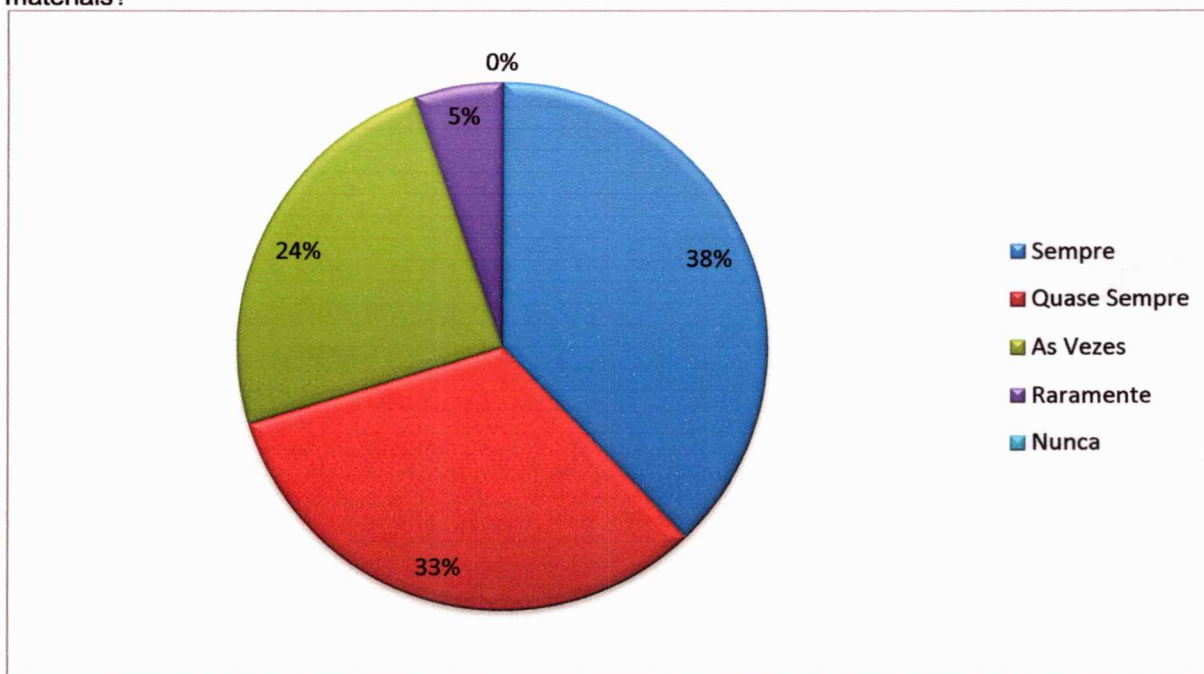


Fonte: Entrevista com colaboradores do Laboratório "Alfa" – 2016.

Observa-se que, 8% (oito por cento), ou seja, 03 (três) dos colaboradores, dizem que o prazo estipulado pela empresa para repor os materiais é sempre adequado; Já 38% (trinta e oito por cento) o equivalente a 14 (quatorze) funcionários, afirmaram que quase sempre este prazo é adequado; 20 (vinte) que representam a maioria dos colaboradores afirmam que às vezes o prazo estipulado pela organização é adequado, ou seja, 54% (cinquenta e quatro por cento) do total; Nenhum dos colaboradores que responderam à pesquisa relatou que raramente ou nunca.

Neste caso é importante fazer uma observação, pois a maioria das respostas se concentrou em um ponto neutro, ou seja, caso haja alguma falha por parte da reposição dos insumos, esse índice poderá cair para uma insatisfação do colaborador por parte do prazo adotado pela empresa.

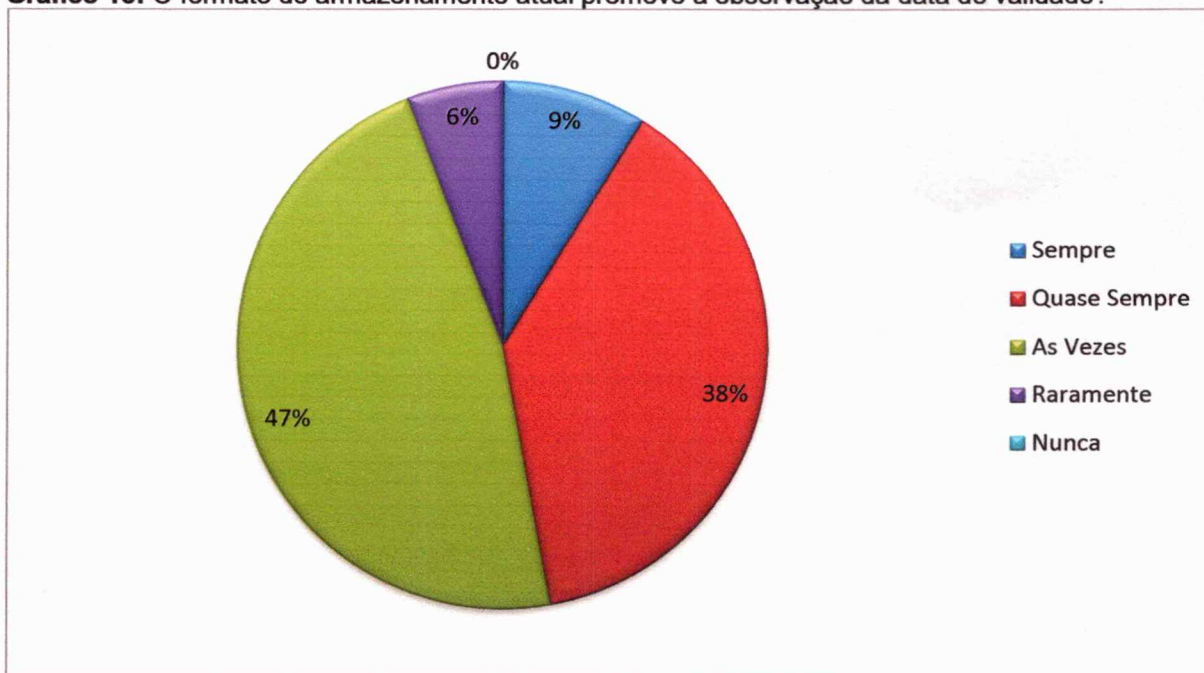
Gráfico 12: Você observa a quantidade de insumos existentes no estoque antes de solicitar mais materiais?



Fonte: Entrevista com colaboradores do Laboratório “Alfa” – 2016.

Neste item observa-se uma diversidade entre as respostas; 14 (quatorze) dos colaboradores, ou seja, 38% (trinta e oito por cento), que é a maior concentração dos entrevistados, responderam que sempre observa a quantidade do material antes de solicitar mais materiais; 33% (trinta e três por cento), ou seja, 12 (doze), disseram que quase sempre observam; Já 09 (nove) colaboradores o equivalente a 24% (vinte e quatro por cento) responderam que às vezes fazem a observação; 5% (cinco por cento) que é referente a 02 (dois) colaboradores dizem que raramente observam a quantidade dos materiais antes de solicitar a reposição dos mesmos; Nenhum colaborador que participou da pesquisa relatou que nunca faz essa observação.

A prática de observar o que se tem no estoque antes de solicitar mais materiais é uma forma de não haver surpresas desagradáveis para empresa por falta ou excesso dos insumos, forçando uma compra imediata ou um acúmulo de materiais sem que seja necessário.

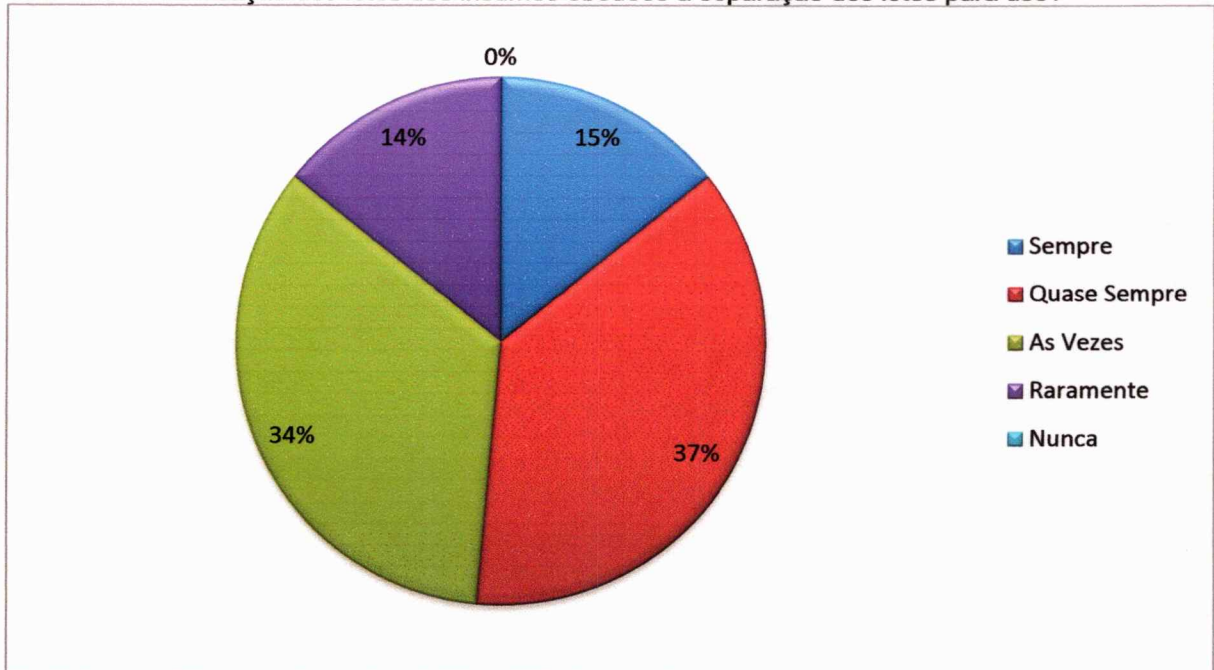
Gráfico 13: O formato de armazenamento atual promove a observação da data de validade?

Fonte: Entrevista com colaboradores do Laboratório "Alfa" – 2016.

Observa-se que 9% (nove por cento), ou seja, 03 (três) colaboradores responderam que sempre o armazenamento atual promove a observação da data de validade; 13 (treze) o que é equivalente a 38% (trinta e oito por cento) dos respondentes afirmam que quase sempre isso é possível; a maior concentração das respostas foi que às vezes o armazenamento atual promove a observação, com 47% (quarenta e sete por cento), ou seja, 16 (dezesesseis) pessoas; 05 (cinco) do total de 37 (trinta e sete) responderam que raramente isso acontece, o que corresponde a 6% (seis por cento); nenhum dos entrevistados relatou a opção nunca.

A forma de armazenar os insumos tem uma grande importância, para que não haja avarias dos mesmos, pois se deve obedecer ao modelo PVPS, onde o primeiro produto que vence é o primeiro que sai.

Gráfico 14: A utilização dos lotes dos insumos obedece à separação dos lotes para uso?

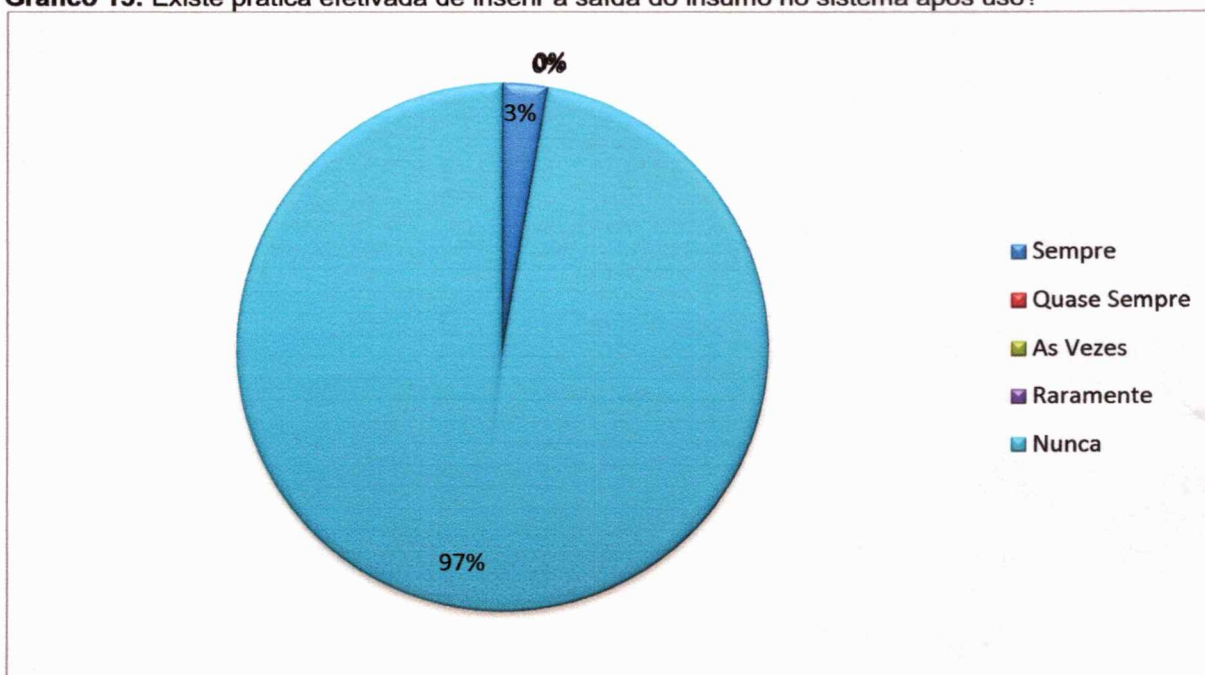


Fonte: Entrevista com colaboradores do Laboratório "Alfa" – 2016.

Do total de entrevistados 15% (quinze por cento), ou seja, 5 (cinco) relataram que sempre a utilização dos lotes dos insumos obedecem à separação dos lotes para uso; a maioria 13 (treze) respondentes, o que equivale a 37% (trinta e sete por cento) disseram que quase sempre isso é possível; 34% (trinta e quatro por cento) optaram por as vezes, ou seja 12 (doze) colaboradores; raramente foi citado por 07 (sete) funcionários, o que é equivalente a 14% (quatorze por cento); não foi registrado nenhum colaborador que tenha relatado que esse procedimento nunca aconteça na organização.

Observa-se que houve uma diversidade nas respostas apresentada, é importante levar em consideração que os insumos se dão por lotes onde a data de validade poderá ser diferente, para que não haja perdas de material é relevante que os mesmos sejam separados por lotes e validade.

Gráfico 15: Existe prática efetivada de inserir a saída do insumo no sistema após uso?



Fonte: Entrevista com colaboradores do Laboratório “Alfa” – 2016.

De acordo com o que foi relatado pelos entrevistados, apenas 01(um) colaborador, 3% (três por cento) do total afirmou que sempre existe a prática efetivada de inserir a saída do insumo no sistema após uso, e 97% (noventa e sete por cento) a maior parte, ou seja, 36 respondentes relataram que nunca existe a prática efetivada de inserir a saída do insumo no sistema após uso; as opções: quase sempre, as vezes e raramente não foram mencionadas.

Observa-se que não existe na organização a prática de registrar os insumos no sistema após uso, com isso não há um controle exato dos insumos que estão no estoque ou em uso, causando assim a falta de controle sobre os mesmos.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS E CONCLUSÃO.

Após a análise das respostas adquiridas através dos questionários, que foram aplicados com o intuito de obter informações para o desenvolvimento desta pesquisa, ficou claro alguns problemas na execução dos processos logísticos, gerando uma execução errada de suas atividades de forma a acarretar problemas a organização.

No qual será proposto possibilidades para as correções dos problemas expostos.

Um dos problemas identificados é que o sistema da tecnologia da informação utilizada pela empresa, para controlar os estoques, nem sempre é utilizado adequadamente para controlar os insumos nos estoques da organização, isso pode ser resolvido com a aplicação de um programa de T.I mais eficaz, auxiliando assim uma tomada de decisão da organização, em relação aos custos, com mais eficiência.

Outro ponto a ser revisto é o prazo estipulado pela empresa para repor os materiais, pois se houver alguma falha no prazo, por parte da reposição desses insumos, poderá atrapalhar o desenvolvimento do processo. A prática de observar o que se tem no estoque antes de solicitar os insumos, é vital para que não haja surpresas desagradáveis, com o excesso ou com a falta dos materiais, pois a falta dos insumos de forma inesperada poderá causar um elevado preço na mercadoria para a sua aquisição ou até mesmo poderá ocorrer à falta do produto no mercado.

Um ponto também a ser trabalhado, é o formato de armazenamento promovido pela organização, pois o armazenamento deverá promover a observação das validades e dos lotes dos produtos, para que não ocorram avarias desnecessárias ocasionando assim um aumento no custo da empresa. Esses problemas de certa forma acontecem por falta de habilidade e competência dos funcionários, desse modo uma capacitação desses colaboradores através de orientações sobre como proceder de forma correta esse armazenamento, contribuiria diretamente para melhoria da organização, evitando desperdícios desnecessários.

Referente à prática efetivada de inserir a saída dos insumos no sistema após uso, foi observado que não existe essa prática na organização, o que gera uma falha enorme no controle exato dos insumos no estoque. Alimentar os programas, integrar setores para que com isso possa chegar aos dados fieis para serem usados em várias áreas inclusive no estoque, como determinar o que pedir, quando pedir, como pedir, sempre da melhor forma possível, determinando assim o nível de segurança para não

deixar muitos materiais armazenados sem necessidade e evitar também que haja a falta dos mesmos. Com essas informações a organização tem condições de identificar e classificar seus materiais de forma correta, sem surpresas em seu estoque.

Conclui-se que o uso da logística como ferramenta no gerenciamento dos estoques tem uma vital importância, pois a prática da mesma auxilia no gerenciamento dos estoques de forma exata, evitando rupturas usando a melhor forma estratégica, gerando um resultado positivo para a organização e desenvolvendo soluções para satisfazer o que seu consumidor procura.

Baseado nisso a pesquisa sugeriu aperfeiçoar os controles dos estoques com a alimentação dos dados por parte dos colaboradores que utilizem dos insumos, interligando os setores matriz e filias, para que se tenha o valor real dos insumos. Otimizando assim o estoque e consequentemente evitar avarias dos mesmos. É de grande relevância a implementação de um indicador de controle e custos de estoque.

Este estudo de caso conseguiu atingir seus objetivos, nos quesitos de sistematizar o controle de entrada e saída de insumos utilizados nas suas atividades e criar mecanismos de controle nas operações de armazenamento. Pois a prática dos procedimentos logísticos é vital para qualquer empresa que deseja realizar um prestação de serviço de uma maneira eficaz e sem custos desnecessários para a organização.

REFERÊNCIAS

ALVARENGA, Antônio Carlos; NOVAES, Antônio Galvão N. **Logística aplicada**. Suprimento e distribuição física. 3. ed. Rio de Janeiro: Edgard Blücher, 2000.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia de trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação** 3. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

BALLOU, Ronald H. **Logística empresarial: transporte, administração de materiais e distribuição física**. São Paulo: Atlas, 1993.

BERTAGLIA, Paulo Roberto. **Logística e gerenciamento da cadeia de abastecimento**. São Paulo: Saraiva, 2003.

BOWERSOX, Donald J. **Gestão Logística de Cadeias de suprimentos**. Tradução: Camila Teixeira Nakagawa, Gabriela Teixeira Nakagawa. Porto alegre: Bookman, 2006.

CARRETONI, Enio. **Administração de materiais: uma abordagem estrutural**. Campinas: Alínea, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

DIAS, Marco Aurélio P. **Administração de materiais: uma abordagem logística**. São Paulo: Atlas, 1993.

FLEURY, Paulo Fernando; WANKE, Peter; FIGUEIREDO, Kleber Fossati. **Logística Empresarial: a perspectiva brasileira**. (organização). São Paulo: Atlas, 2000.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas; amostragens e técnicas de pesquisas; elaboração, análise e interpretação de dados**. São Paulo: Atlas, 1999.

MAXIMINIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à Administração**. 4. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1995.

NOVAES, Antônio Galvão. **Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição: estratégia, operação e avaliação**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica: projetos de pesquisas, tgi, tcc, monografias, dissertações e teses**. São Paulo: Pioneira, 1997.

ROBBINS, Stephen; DECENZO, Davi. **Fundamentos de Administração: Conceitos essenciais e aplicações**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

SANTOS, Silvio Aparecido dos; LEITE, Nildes Pitombo; FERRARESI, Alex Antônio (Orgs.). **Gestão do conhecimento: institucionalização e práticas nas empresas e instituições (pesquisas e estudos)**. Maringá, PR: Unicorpore, 2007.

SOBRAL, Filipe; PECL, Alketa. **Administração: Teoria e prática no contexto brasileiro**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.

STEPHEN P. Robbins .**Comportamento organizacional**: São Paulo: [s. n.], 2009.

VECINA NETO, Gonzalo et al. **Textos de Apoio Administração/Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio**. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2001.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1998.

VIANA, João José. **Administração de materiais: um enfoque prático**. São Paulo: Atlas, 2000.



APÊNDICE A

LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE

Prezados colaboradores, com o intuito de analisar de forma descritiva, os processos de consumo e armazenagem dos insumos, ou seja, de todo o material. Solicito por gentileza responder as questões abaixo. Agradeço antecipadamente a gentileza; entende-se que suas respostas são de grande importância para a realização desse estudo.

Questionário

1.Sexo:

☐ Feminino

☐ Masculino

2.Idade:

☐ Entre 20 e 29 ☐ Entre 30 e 39 ☐ Entre 40 e 49 ☐ Acima de 50

3.Estado Civil:

☐ Solteiro ☐ Casado ☐ Separado ☐ Divorciado ☐ Outros

4.Grau de Instrução:

☐ 2º Grau Incompleto ☐ 3º Grau Incompleto ☐ Pós Graduação

☐ 2º Grau Completo ☐ 3º Grau Completo ☐ Outros

5.Você considera que os espaços físicos que são armazenados os insumos são adequados?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ As vezes ☐ Raramente ☐ Nunca

6.Existe uma padronização para o armazenamento dos insumos em todas as unidades da organização?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ As vezes ☐ Raramente ☐ Nunca

7. Você considera que o sistema de T.I. utilizado pela empresa para controlar o estoque é adequado?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ As vezes ☐ Raramente ☐ Nunca

8. A empresa investe em treinamentos de como utilizar da melhor maneira esses insumos?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ As vezes ☐ Raramente ☐ Nunca

9. Você considera que os insumos utilizados pela organização são de boa qualidade?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ As vezes ☐ Raramente ☐ Nunca

10. A forma que os insumos são armazenados facilita identificar quando será o momento da reposição?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ As vezes ☐ Raramente ☐ Nunca

11. O prazo estipulado pela empresa para repor os recursos materiais é adequado?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ As vezes ☐ Raramente ☐ Nunca

12. Você observa a quantidade de insumos existentes no estoque antes de solicitar mais materiais? Caso seja uma atividade de sua área.

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ As vezes ☐ Raramente ☐ Nunca

13. O formato de armazenamento atual promove a observação da data de validade?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ As vezes ☐ Raramente ☐ Nunca

14. A utilização dos lotes dos insumos obedecem à separação dos lotes para o uso?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ As vezes ☐ Raramente ☐ Nunca

15. Existe prática efetivada de inserir a saída do insumo no sistema após uso?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ As vezes ☐ Raramente ☐ Nunca