

ETEC “PROFA. ANNA DE OLIVEIRA FERRAZ”

Técnico em Logística

Carlos Francisco Relter Pedro

Érica Fioranelli

Felipe Dengler Tito

Luan Cerqueira Leite

**PLANEJAMENTO DO FLUXO DE PRODUTOS DENTRO DO
ESTOQUE DE UMA LOJA DO RAMO MUSICAL**

**Araraquara
2017**

Carlos Francisco Relter Pedro

Érica Fioranelli

Felipe Dengler Tito

Luan Cerqueira Leite

**PLANEJAMENTO DO FLUXO DE PRODUTOS DENTRO DO
ESTOQUE DE UMA LOJA DO RAMO MUSICAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a ETEC "Prof.^a Anna de Oliveira Ferraz", do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, como requisito para a obtenção do título de Técnico em Logística sob a orientação da Professora Gabriela Messias Silva e do Professor Emerson Augusto.

**Araraquara
2017**

Carlos Francisco Relter Pedro

Érica Fioranelli

Felipe Dengler Tito

Luan Cerqueira Leite

**PLANEJAMENTO DO FLUXO DE PRODUTOS DENTRO DO
ESTOQUE DE UMA LOJA DO RAMO MUSICAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Etec Profa. Anna de Oliveira Ferraz como exigência parcial para obtenção do título de **Técnico em Logística**.

Aprovado em ____ de _____ de 2017.

Banca Examinadora:

Prof. Orientador: Gabriela Messias da Silva

Prof. Avaliador: Emerson Augusto

Prof. Avaliador: Tiago Hilário

Dedicamos esta obra aos nossos familiares, professores, colegas de sala e amigos.

AGRADECIMENTO

A Deus,

À nossa família que muito nos apoiou,

À Prof^a Gabriela Messias da silva e o Professor Emerson Augusto nossos orientadores nesse trabalho de conclusão de curso,

À Etec Prof^a Anna de Oliveira Ferraz por nos proporcionar essa experiência,

A Todos os professores que nos ajudaram e participaram de nossa jornada de aulas,

Aos colegas de classe,

Aos demais que contribuíram para a construção do nosso TCC.

Eu acredito demais na sorte. E tenho constatado que, quanto mais duro eu trabalho, mais sorte eu tenho.

COLEMAN COX.

RESUMO

Trata-se de um estudo de caso referente a um comércio focado especificamente em sua gestão de estoques, o projeto de monografia visou conhecer melhor todo o processo de estocagem desde o recebimento até sua armazenagem e pôr fim a compra realizada pelo cliente, durante esse processo foram observadas falhas tanto no recebimento quanto no armazenamento dos materiais, através de tais falhas as quais foram propostas soluções e aplicações de conceitos adquiridos ao longo do curso técnico de logística. Para tais melhorias a um aprofundamento no contexto histórico tanto da empresa assim como no destaque de conceitos relativos ao próprio estoque e seu funcionamento, indicando suas vantagens e desvantagens como forma de expor a a necessidade de um estoque no ambiente estudado, onde se traz noções diretas indicando os tipos de estoque e colocando em percepção qual o estoque mais indicado no contexto abordado. Ao término através de estudo e relações de conceitos são colocadas formas de resoluções e de soluções de problemas propostas de forma a aplicar teoria na prática buscando sempre melhoria do processo.

Palavras-chave: Gestão de estoque. Armazenamento. Melhorias.

ABSTRACT

This is a case study for a trade specifically focused on its inventory management, the project of a monograph aimed to better understand the entire process of storage from receipt through its storage and finally the purchase made by the customer during this process failures have been observed in both receiving and storage of materials, through such failures which were proposed solutions and applications of concepts acquired over the course of logistics. For such improvements to a deepening in the historical context of both business as well as the centerpiece of concepts related to the own stock and its functioning, indicating its advantages and disadvantages as a way of expressing the need for a stock in the environment studied, where brings direct notions indicating the types of stock and placing in perception which the stock more suitable in the context addressed. At the end through study and relationships of concepts are placed forms of resolutions and solutions to problems proposed to apply theory in practice always seeking to improve the process.

Keywords: Case Study. Inventory Management, Storage. Improvements.

Lista de Figuras

Figura 1 – Fluxograma Representando controle de Estoque Empresa Comercial	18
Figura 2 – Frente da Loja Esfera Musical	19
Figura 3 – Fluxograma Estoque	20
Figura 4 – Fluxograma Recebimento	22
Figura 5 – Foto tirada dentro do estoque da loja esfera musical	24

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
1 CONTEXTO HISTÓRICO E CONCEITOS DE ESTOQUE	12
2 AS VANTAGENS DE SE TER UM ESTOQUE	13
3 MODELOS ORGANIZACIONAIS DE ESTOQUE	15
4 ENTRADA E SAÍDA DE PRODUTOS	17
5 FUNCIONALIDADE DO ENDEREÇAMENTO NO SISTEMA.....	18
6 ESTUDO DE CASO:ESFERA MUSICAL	19
6.1 História da empresa	19
6.2 Fluxograma de estocagem	20
6.3 Chegada do produto	20
6.4 Cadastramentos no sistema.....	23
6.5 Armazenamento	23
6.6 Saída do produto.....	24
7 SOLUÇÕES PROPSOTAS.....	25
CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
REFERÊNCIAS.....	29
GLOSSÁRIO.....	30
APÊNDICE A	31
ANEXO A	32
ANEXO B	33

INTRODUÇÃO

A falta de organização do estoque é o problema mais comum encontrado no estudo de caso, decorrente de alguns fatores como falta de espaço e treinamento adequado de mais de um funcionário para realizar tal tarefa, o que acaba acontecendo é que os funcionários acabam perdendo muito tempo pela falta de localização adequada, o que pode por sua vez acarretar em alguns produtos encalhados no estoque, além da organização comum de caixas e sua disponibilidade por ordem alfabética o que faria o trabalho mais rápido e efetivo, levando em conta que caixas vazias são guardadas junto com caixas com equipamentos musicais, o que pode acarretar em não se encontrar o produto adequado ou mesmo no caso de não encontra-lo a compra de sobre material.

Para este trabalho de conclusão de curso será utilizado como ferramenta um estudo de caso, que nada mais é do que um estudo de todos os processos do planejamento e controle voltados para o estoque da empresa, a fim de averiguar erros no mesmo e fazer aprimoramentos para que assim se possa ter um serviço de qualidade.

Este estudo será realizado em uma empresa varejista no ramo de instrumentos musicais e áudio profissional, a Esfera Musical, na qual serão explanados os processos, planejamentos e o controle, desde quando o produto chega na empresa, até o momento em que produto é vendido e é realizada a baixa no sistema.

Serão identificados eventuais erros cotidianos nesses processos, como a falta de comunicação entre as lojas na hora da troca de produtos, no recebimento, na estocagem e na venda, que podem ser solucionados através de correções nas deficiências dos processos.

Há sérias falhas relacionadas ao processo logístico, seja ele no recebimento, armazenamento, processo de separação dos materiais e na expedição. Esse método de pesquisa é importante para identificar as lacunas geradas por um sistema de estoque adquirido através de conhecimento empírico, sendo assim planejar e testar formas de melhorias e correções baseadas no estudo do processo em si.

O intuito do estudo de caso na loja de instrumentos é identificar as falhas nos processos logísticos, e planejar em cima desse estudo uma solução plausível para corrigir essas falhas, a fim de evitar furos de estoque, melhorar a qualidade dos processos inclusive do atendimento, melhorar as margens de lucros e fazer os clientes cada vez mais satisfeitos.

1 CONTEXTO HISTÓRICO E CONCEITO DE ESTOQUE

Segundo Ballou (2001) estoques são acumulações de matérias-primas, suprimentos, componentes, materiais em processo e produtos acabados que surgem em números pontos do canal de produção e logística das empresas.

Estoques são materiais ou suprimentos que ficam disponíveis pela empresa em um determinado local, até serem comercializados ou utilizados para produção do seu produto. Nos estoques geralmente é possível encontrar desde matéria-prima até, insumos, componentes, produtos semiacabados e produto acabado.

O estoque é tudo aquilo que precisa ser armazenado ou guardado fisicamente pela empresa por um determinado período. Ele pode variar de natureza e forma de controle.

A principal função dele é garantir o abastecimento de recursos materiais para poder suprir uma demanda futura, sem causar uma paralisação na organização.

Apesar de ser custoso manter um estoque, ele é extremamente necessário para qualquer organização.

2 AS VANTAGENS E A DESVANTAGEM DE SE TER UM ESTOQUE

Ao longo dos anos foi vista a necessidade de se ter um estoque dentro de uma organização para sempre ter o produto disponível para o cliente, pois antigamente com a manufatura demoravam muitos dias para se ter o produto por conta de cada cliente ter um modelo específico de produto. Na revolução Industrial isso mudou, pois havia a necessidade de se ter peças de reposição para as máquinas que quebravam.

Mas por outro lado muitas empresas preferem não ter estoque, pois acreditam que isso é prejudicial a empresa, como se fosse dinheiro parado, então abaixo iremos citar algumas vantagens de se ter um estoque e as desvantagens:

Vantagens

1. O estoque possibilita que a empresa sempre tenha o produto a disposição do cliente;
2. O estoque ajuda quando oscilações na demanda acontecem, quando se vende mais que o esperado, o produto estocado pode vir a ajudar;
3. Pode ajudar na hora da venda, pois se a organização comprou o produto de uma época em que estava mais barato, o mesmo estará com o preço mais acessível para os clientes;
4. Torna a empresa mais competitiva no mercado, pois sempre tem o produto quando requerido;
5. Em uma empresa que trabalha com máquinas é sempre importante ter peças de reposição para alguma máquina que quando quebre, tenha a reposição imediata e a produção não pare.

Desvantagens

1. Para se manter um estoque necessita de um alto investimento, então uma das grandes desvantagens de se ter um estoque é o alto custo;
2. Como ter estoque é um investimento, pode se dizer que ele é dinheiro parado, pois a empresa compra os produtos e eles ficam estocados, então estoque é dinheiro parado;
3. Um grande risco de ter um estoque é um produto que a empresa compra se tornar obsoleto, e então a organização tem um prejuízo com esse produto, pois ele não vende e fica parado no estoque;
4. Produtos que tem validade também pode ser um grande problema, pois se não são vendidos no prazo certo, podem ser perdido mais de um lote desse produto.
5. Ter um estoque também significa ocupar uma área dentro da empresa que poderia ser usada para outros fins, então uma desvantagem de se ter um estoque é a ocupação de espaço que se tem, pois se não tivesse estoque poderia ser utilizada de melhor maneira, isso sem falar dos custos para manter o estoque.

Dessa forma quando se tem um estoque dentro de uma organização, existem vários fatores a serem analisados, para que depois esse investimento não vire um problema futuro.

3 MODELOS ORGANIZACIONAIS DE ESTOQUE

Desde que os comércios e empresas começaram a utilizar estoques para prevenir eventuais problemas dentro da organização, foi visto a necessidade de se arrumar melhor os estoques, a fim de ganhar mais espaço e organização espacial, então ao longo do tempo foram criados modelos organizacionais para ter um padrão para armazenar os produtos.

Então abaixo serão citados alguns modelos de estoque:

Estoque de Antecipado/Sazonal

Tem como objetivo nivelar demandas previsíveis de mercado, através de estudos ou previsões já previstas em futuras flutuações de mercado, este estoque serve para suprir flutuações já previstas de demanda, alguns exemplos são produtos que tem mais saída em determinada época do ano como ventiladores nos dias de verão, ou TVs em copas do mundo.

Estoque Consignado

Este é realizado por terceiros, onde os produtos continuam sendo do fabricante, porém permanece em posse de centros de distribuições entre outros, esse estoque é utilizado como uma de terceiros cuidarem de seus produtos dando a eles a total responsabilidade e cuidados com os mesmo, utilizados em grandes centros de distribuição.

Estoque de Contingência

Tem como propósito conter possíveis falhas relacionadas ao próprio sistema, é como um estoque mínimo serve para cobrir possíveis falhas humanas na hora de passar para a informação para o sistema ou mesmo falhas do próprio sistema prevendo também perdas no manuseio.

Estoque Inativo

Trata-se de do estoque de produtos que não teve saída ou mesmo se tornaram obsoletos no período de estocagem, os quais são produtos que saíram de

moda, perderam a validade, ou mesmo não se adequam mais a necessidade do consumidor.

Estoque Máximo

Trata-se da quantidade máxima de determinado produto que se pode manter em um estoque levando em conta estudos de demanda, espaço possível e se realmente é economicamente viável.

Estoque Médio

Trata-se do estoque de segurança adicionado a metade do estoque normal, indica um controle da média de estoque mantida no local.

Estoque Mínimo

É ponto que se determina previamente a quantidade mínima de estoque para se realize o próximo pedido.

Estoque Regulador

Trata-se de um estoque composto de empresa com várias filiais, em que os estoques servem para suprir possíveis necessidades da mesma estando em relacionamento direto entre as mesmas, funciona como uma cadeia de estoques em que os estoques adjacentes servem pra suprir necessidades umas das outras.

Estoque de Ciclo

Trata-se de empresas que possuem vários produtos e tais produtos não são produzidos simultaneamente, porém são vendidos simultaneamente, o estoque de ciclo é gerado para que não se prejudiquem as vendas de um produto enquanto o mesmo não está sendo produzido, o estoque de ciclo é utilizado em sua maioria por empresas maiores as quais tem produção limitada.

Estoque em Trânsito

Trata-se de Materiais que pertencem a empresa, entretanto não estão acomodados na mesma se encontram em veículos, sendo considerados para controle dos mesmos pela direção da empresa.

4 ENTRADA E SAÍDA DE PRODUTOS

Quando o estoque de uma determinada mercadoria ou matéria-prima de fabricação está baixo, o responsável pelo estoque emitirá um pedido de compra para o fornecedor com as especificações e quantidades necessárias para atender a demanda.

No ato do recebimento o responsável receberá a mercadoria com o pedido em mãos e analisará se o material à ser entregue condiz com o solicitado.

Com a mercadoria recebida, armazenada e endereçada, o responsável lançará esta mercadoria no sistema (SCM ou Planilha de Excel), com número e preço especificados na nota fiscal.

A saída de produto de estoque é definida por um pedido solicitado pelo cliente via departamento comercial, este produto é faturado onde a nota fiscal ou requisição é encaminhada para a separação, a mercadoria é embalada e enviada para expedição cujo destino é o solicitante do mesmo.

No processo de emissão da nota fiscal, a mercadoria é retirada do estoque automaticamente, vale ressaltar também que se o controle de estoque for feito via planilha de Excel, a retirada da mercadoria deve ser feita manualmente.

5 FUNCIONALIDADE DO ENDEREÇAMENTO NO SISTEMA

É muito simples, o produto é armazenado seja em um pallet ou uma prateleira que contém letras e/ou números de identificação:

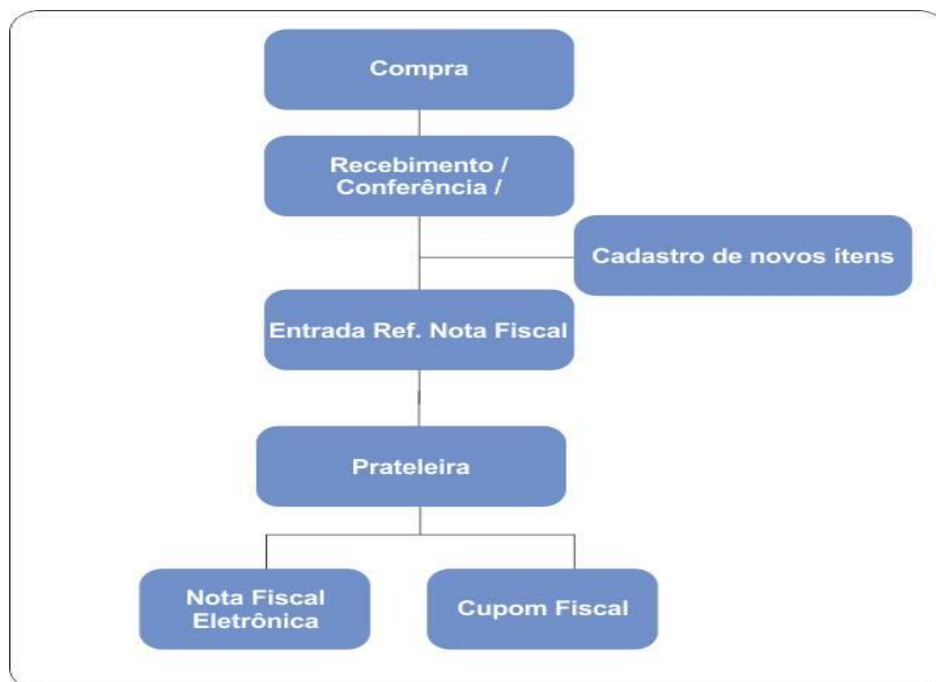
Exemplo: Rua A, Prateleira 305 (A-305).

No processo de armazenagem, o responsável levará o produto até o seu local correto ou caso ele estoque o material em outro local terá que atualizar o novo endereço no sistema.

Esse processo facilita na hora da separação dos produtos, principalmente se o lugar que o mesmo se encontra estocado for muito grande com muitos corredores e prateleiras.

Pode-se perder muito tempo, caso haja erros de endereçamento (estocar no local errado ou esquecer-se de atualizar o novo endereço no sistema), pois o separador pode perder horas procurando, principalmente se for um objeto pequeno, ou o local for muito grande, pondo em risco todo seu planejamento do dia.

Figura 1 - Fluxograma Representando controle de Estoque Empresa Comercial



Fonte: Blog Zett

6 ESTUDO DE CASO: ESFERA MUSICAL

6.1 História da empresa

A Esfera Musical foi fundada no dia dois de agosto de 2002 em Araraquara. Iniciava-se uma nova empresa no ramo e comercialização de instrumentos musicais nacionais e importados, iluminação e áudio profissional.

Desde o primeiro dia a empresa visou seguir sua missão, que é atender seus clientes da melhor maneira, com qualidade no atendimento, agilidade e oferecendo sempre uma grande variedade de produtos para melhor satisfazê-los.

Com sua matriz a Casa Musical, situada em Matão, a empresa procurou sempre uma visão arrojada, de determinação e muito trabalho. De apenas uma simples loja do interior de São Paulo, atualmente possui quatro unidades, Araraquara, Matão, São Carlos, e no ano de 2015 uma nova loja foi inaugurada em Catanduva, e assim agora, atendendo em nível nacional.

A unidade situada em Araraquara é a maior loja no ramo musical e a única com um andar voltada apenas para produtos de percussão.

Figura 2 - Frente da Loja Esfera Musical



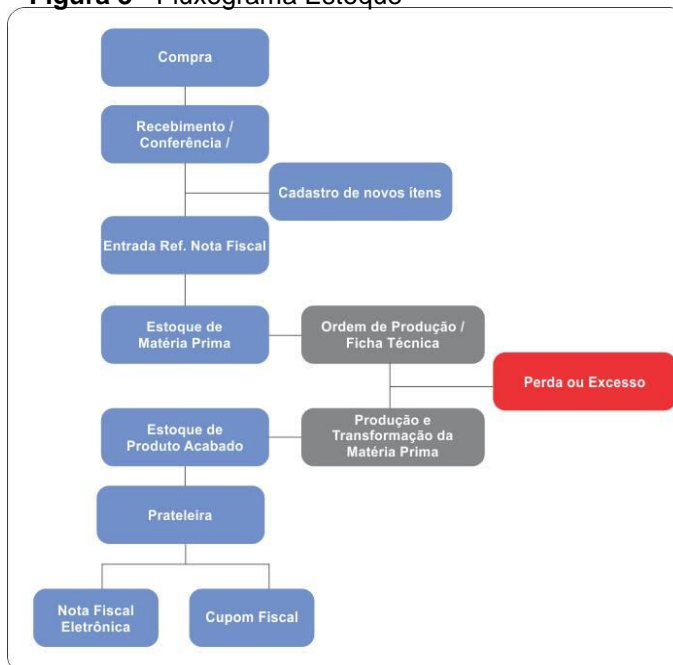
Fonte: Casa Musical

6.2 Fluxogramas de estocagem

De acordo com Bertaglia (2003), o gerenciamento de fluxos logísticos compreende fluxos físicos e de informações e pode ser entendido como uma sequência de etapas do processo de movimentação de produtos e também informações logísticas. É formado pelo fluxo de materiais ou produtos, informações, financeiro e o fluxo reverso. O fluxo físico dos materiais agrega valor ao processo. Ele dispõe o produto no local, no momento e na quantidade solicitada pelo cliente, seja ele interno ou externo. Este fluxo deve estar em perfeita sintonia com o fluxo de informações

O fluxo de estocagem da Esfera Musical é deficiente em algumas partes do processo, pois falta organização e planejamento tanto dos fornecedores, quanto da própria loja.

Figura 3 - Fluxograma Estoque



Fonte: Blog Zett

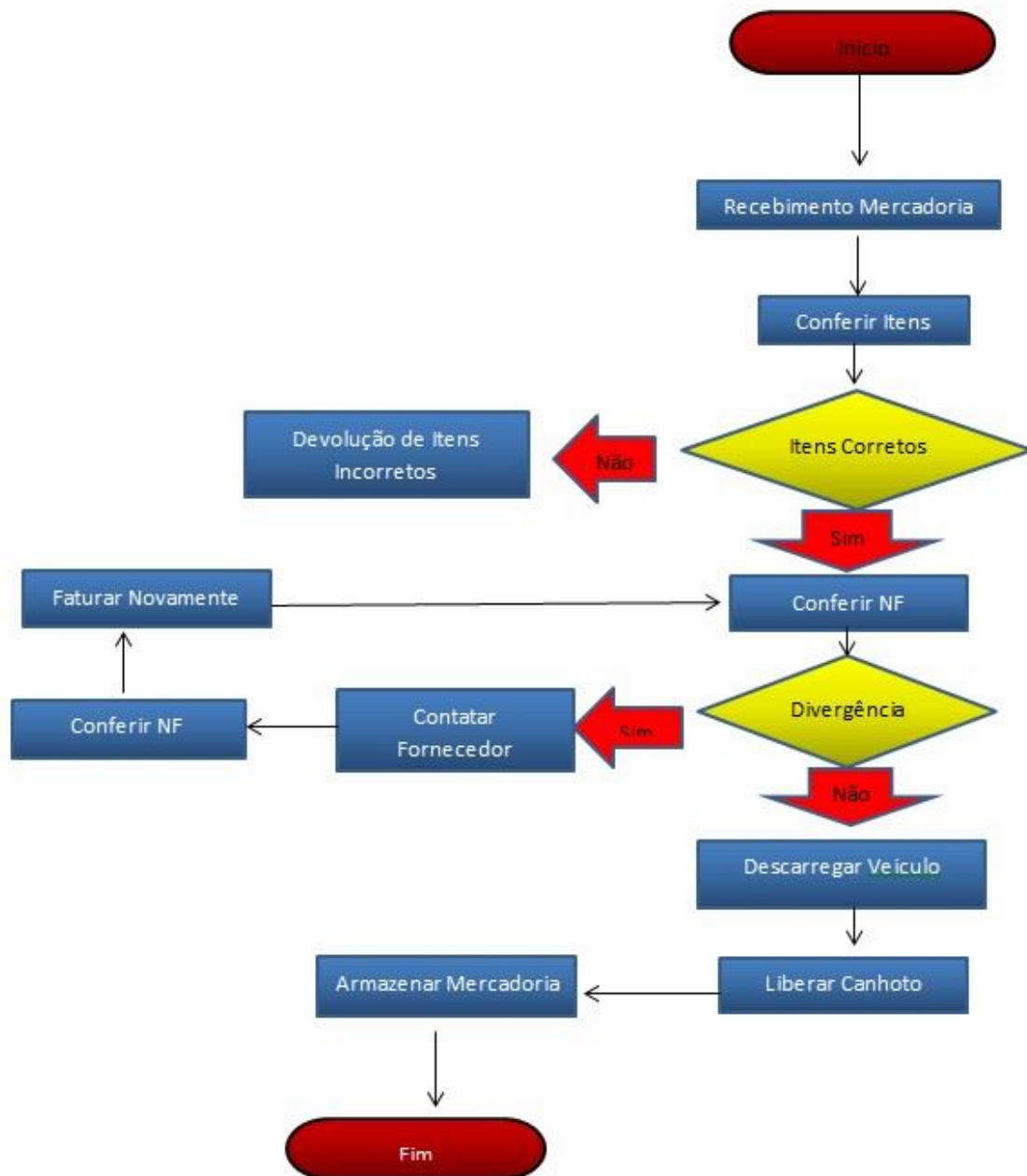
6.3 Chegada do produto

Quando é feito o pedido de compra, os produtos saem de seus fornecedores que geralmente são cidades na capital de São Paulo e arredores. Esses produtos são levados por transportadoras até Araraquara e a partir dali deixam os produtos em outra transportadora na cidade, para que assim os produtos possam ser entregues em suas respectivas lojas.

O problema é que os prazos de entrega não são anunciados, o único aviso é de quando o produto sai do fabricante, mas a transportadora local não avisa nem quando e nem que horas levará o produto. Por decorrência disso os produtos chegam a Esfera Musical sem hora marcada, conseqüentemente os produtos são descarregados na entrada da loja. Após isso os produtos ficam lá para ser feita a conferência, abrindo caixa por caixa até que todas sejam conferidas. Geralmente essas conferências são feitas no momento em que a menos clientes na loja, para que não atrapalhe no atendimento. Esse horário é por volta das 16:00 (dezesesseis) horas.

FIGURA 4

Recebimento



FONTE: <https://pt.slideshare.net/kakasound/logstica-4722419>

6.4 Cadastramentos no sistema

Depois de ser feita a conferência dos produtos pedidos, se não houver nenhum problema com relação a números diferentes do que foi pedido, a Esfera Musical manda um feedback para a matriz na cidade de Matão, e lá é feito o cadastramento, onde um funcionário treinado e capacitado alimenta o sistema que a loja utiliza para que os novos produtos sejam adicionados na lista do estoque.

O sistema que mantém a integração do estoque com a entrada e saída de produtos se chama GCOM, é uma ferramenta que auxilia na gestão empresarial de pequenas e medias empresas.

Após feito o cadastramento, chega a hora de colocar os produtos no estoque.

6.5 Armazenamento

No momento em que a conferência dos produtos está conforme a nota fiscal do fornecedor e com o que a empresa pediu, um ou mais funcionários tem que subir a mercadoria para o estoque. Geralmente são os vendedores que fazem essa parte, mas como eles tem que conciliar o tempo de guardar as mercadorias com os clientes que chegam, os produtos são estocados aos poucos, mas às vezes são colocados na escada onde existe uma parte plana que é possível colocar matérias, ou em frente a porta do estoque.

A função dos estoques é maximizar as vendas, aperfeiçoar o planejamento e controle de produção, quanto maior o investimento, maior será o comprometimento e responsabilidade de cada departamento. Minimizar perdas e custos, otimizar investimentos, reduzindo as necessidades de capital investido. (DIAS, 2010).

Entrando dentro do estoque nota-se uma falta de organização na hora da estocagem, pois existem muitas caixas no meio do local, dificultando a entrada e locomoção interna como é visto nas fotos abaixo:

Figura 5 - Foto tirada dentro do estoque da loja esfera musical



Fonte: Elaborado pelos autores

6.6 Saída do produto

Logo após a estocagem e a colocação dos produtos novos para a venda, se encerra o processo de armazenagem.

Com as mercadorias cadastradas em sistemas, já estão prontas para serem vendidas. Então, quando um cliente compra determinado produto, o vendedor coloca no sistema o nome do produto requerido e assim dessa forma ver quantos produtos tem e quando é o valor dele. Depois desse processo o vendedor finaliza a venda e assim quando o funcionário faz a venda o produto automaticamente sai do sistema e o valor da venda é colocado em uma planilha de vendas para se ter o controle desse produto.

Então conforme os produtos vão sendo vendido, a reposição da mercadoria é feita corretamente até que o produto acabe ou chegue perto de acabar.

7 SOLUCÕES PROPOSTAS

Após ser feito um estudo de caso sobre a Esfera Musical, foram colhidas informações sobre os processos que lá acontecem e assim criar soluções que ajudasse a Empresa a consertar os eventuais erros.

Logo na chegada dos produtos é notável que há problemas com horários de entrega da transportadora, que não tem uma hora exata pra chegar. Para resolver esse problema a Esfera Musical precisa ter horários estipulados para a chegada da mercadoria junto à transportadora. Como por exemplo, a mercadoria chega em um determinado período do dia onde há um fluxo menor de clientes e não atrapalhe os vendedores.

Outra proposta é ter a disponibilidade de funcionários para guardar esses produtos, pois na maioria das vezes são os vendedores que fazem o armazenamento dos produtos, então é bom sempre ter pelo menos um funcionário à disposição.

Ter um local reservado para receber os produtos, pois um dos erros é não ter um local para a carga ficar enquanto ela não é armazenada. O melhor local é logo na entrada da loja, no canto direito, pois ali não atrapalha a movimentação interna da loja. E também fazer a conferencia dos produtos na hora em que for feita a estocagem.

Já na parte de cadastramento dos produtos, a loja de Araraquara teria que ter uma pessoa própria para fazer alimentação do sistema com os novos produtos, pois como foi visto no capítulo 6, é enviada a nota para a matriz da loja que se localiza na cidade de Matão, para que lá seja feito esse cadastramento.

Várias falhas no armazenamento e no estoque foram encontradas, mas para solucionar essas lacunas encontradas, a organização do estoque é importantíssima, o que não acontece. Solucionando esta lacuna é provável que terá um aumento em agilidade de procura dos produtos estocados. Utilizar layouts para definir um padrão organizacional pode resolver os problemas.

No fundo da loja, existe um espaço que também pode ser usado como um estoque para produtos mais pesados ou de tamanho maior, para que assim os

vendedores tenham menos dificuldades, pois subir a escada até o estoque com produtos pesados além de perigoso necessita de muito esforço.

Um funcionário responsável por fazer o recebimento e a armazenagem facilita tudo, pois assim aquela pessoa faz todo o processo de armazenagem e quando outros vendedores estiverem disponíveis irão ajudar esse responsável, dessa forma agilizando o serviço.

Identificar/endereçar as prateleiras e definir a localidade de cada produto em estoque facilitando na hora da procura a mercadoria, trazendo agilidade no atendimento ao cliente, melhorando assim o serviço. Planilhas podem ajudar, marcando a estante em que o produto está e a prateleira.

O único setor onde não foram encontrados erros foi na saída dos produtos, pois a loja já tem uma funcionalidade correta, tudo é controlado pelo sistema ERP onde são conferidas as quantidades pelos vendedores para saber qual produto necessita ser pedido ao fornecedor.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do estudo de caso na loja esfera musical nos possibilitou efetuar análises de como funciona cada setor, e em cima desse estudo fazer uma reflexão acerca dos problemas que cada um deles possui, sendo assim avaliando e desenvolvendo propostas de soluções dentro das condições da loja a fins de preencher as lacunas de cada setor.

A esfera musical nos abriu as portas para o estudo de caso e demonstrou interesse em nossas ideias, mas ainda possuem algumas dificuldades por questões hierárquicas para pôr em prática algumas dessas ideias, como por exemplo, mudanças no layout, possibilidade de lançar a mercadoria pela filial de Araraquara e não pela Matriz em matão, podendo ganhar tempo agilizando o processo de inclusão daquela determinada mercadoria no estoque mantendo-o atualizado com mais frequência sem riscos de perder alguma venda por “não conter a mercadoria no estoque”, acrescentar mais um funcionário para o quadro de colaboradores cujo objetivo é ficar responsável pelo recebimento e armazenamento de mercadoria, esse tipo de ação precisará do aval dos proprietários, pois serão necessários investimentos, e não sabemos da realidade econômica do estabelecimento para que se coloque em prática, mas ainda o projeto é válido e a decisão será tomada em longo prazo.

Já outras soluções que propomos podem ser definidas e solucionada à curto prazo, pois não exige investimento e sim fazendo um pequeno ajuste no processo já existente, por exemplo, vamos verificar junto à loja uma data disponível para que possam ser colocadas em prática outras propostas a curtos prazos, dentre elas a organização e endereçamento do estoque e orientar os colaboradores para que fiquem engajados nessa mudança e ajudem a manter o estoque organizado e mantenha atualizada a localidade que se encontram as mercadorias, nossa sugestão é que façam uma planilha em Excel com a lista dos produtos e a localização dos mesmos facilitando o acesso a localidade daquele produto sem perder tanto tempo procurando, propondo um atendimento mais rápido e eficaz aos clientes.

Exigir do fornecedor mais comprometimento no que se refere a prazos de envio dessas mercadorias pela transportadora, pois o planejamento sobre os horários com a transportadora depende muito da colaboração dos fornecedores da loja.

Entrará em análise também a possibilidade de solicitar a transportadora conveniada com a esfera musical que as mercadorias sejam entregues em um horário que preferência tenham menores fluxos de pessoas dentro da loja para que permita aos funcionários receber a mercadoria e armazenarem com mais tranquilidade minimizando possíveis erros decorrentes da pressa e consequentemente possibilitando que a mercadoria seja conferida no ato da entrega seguindo os procedimentos corretos estabelecidos com qualidade e sem causar transtornos na movimentação de clientes e funcionários pela loja.

Vale ressaltar o comprometimento da loja com os seus clientes, não foram encontrados problemas em relação ao atendimento e comportamento dos colaboradores.

O estudo de caso possibilitou a loja rever questões mencionadas acima que fazem parte do cotidiano, enxergando lacunas que passavam muitas vezes despercebidas, mas fazem toda diferença na hora de atender o cliente, seja por tempo ou falta de mercadorias ou organização.

Os recursos utilizados para o estudo de caso foram básicos, necessitando apenas de algumas visitas à loja, onde o grupo foi anotando com atenção cada processo estabelecido pela loja com lápis e caderno, não tivemos custos provenientes algum por desenvolver este projeto.

Consideramos esse estudo de caso um desafio que nos agregaram muito e nos fizeram perceber como funcionam os processos e quais as dificuldades que esse ramo encontra podendo contribuir futuramente com nossas futuras experiências profissionais.

Nesse sentido a escola possibilitou aplicar recursos vistos em sala de aula com projeto do estudo de caso, nos possibilitando usufruir de uma troca cujos todos saíram ganhando.

REFERÊNCIAS

ADMINISTRADORES. **Estoques** - Conceitos básicos e objetivos simples. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/estoques-conceitos-basicos-e-objetivos-simples/63732/>>. Acesso em: 11 abr. 2017.

BALDESIN, Carlos Martignago; et. al. **Fluxo Logístico: do Recebimento à Expedição no Processo de Ampliação de uma Empresa do Segmento de Reciclagem**. Disponível em: <<http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/23320196.pdf>>. Acesso em: 21 mar. 2017.

BATISTA, Leandro K. L. **Os Fluxos do varejo**. Disponível em: <<http://cienciadovarejo.blogspot.com.br/2009/01/os-fluxos-do-varejo.html>>. Acesso em: 24 mar. 2017.

BERTAGLIA, P. R. Logística e Gerenciamento da Cadeia de Abastecimento. São Paulo: Saraiva, 2003

DIAS, Marco Aurélio P. Administração de materiais: uma abordagem logística. 5. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2010. 528 p.

ESFERA MUSICAL, Esfera Musical. **Esfera Musical**. Disponível em: <<http://www.casamusical.com.br/novo/empresas.php?empresa=4>>. Acesso em: 02 maio 2017.

GRANATUM. **O que é estoque?**. Disponível em: <<http://www.granatum.com.br/estoque/o-que-e-estoque/>>. Acesso em: 11 abr. 2017.

GLOSSÁRIO

ENDEREÇAMENTO: Endereçar ou identificar um registro ou posição de memória por meio de um endereço.

ERP: É uma sigla derivada do nome Enterprise Resource Planning que, traduzido significa “Planejamento dos recursos da empresa”. ERPs são que softwares que integram todos os dados e processos de uma organização em um único sistema.

FEEDBACK: informação que o emissor obtém da reação do receptor à sua mensagem, e que serve para avaliar os resultados da transmissão.

INSUMOS: Deriva do termo em latim insumere, que significa despender, no sentido de "fazer uso de".

LAYOUTS: É uma palavra inglesa, muitas vezes usada na forma portuguesa "leiaute", que significa **plano, arranjo, esquema, design, projeto**.

MATÉRIAS-PRIMAS: A substância principal que se utiliza no fabrico de alguma coisa.

SCM: Sigla de Supply Chain Managment, que é um tipo de sistema usado para controle de estoque ou coisas do tipo.

Apêndice A – Termo de Autorização para Coleta de Dados



TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA COLETA DE DADOS

Ilmo. Sr.
 Marcio Dengler Tito
 Gerente comercial
 Esfera Musical

Nós, alunos abaixo assinados, regularmente matriculados no curso **Técnico em Logística**, solicitamos a V. Sa. a autorização para coleta de dados nessa instituição, com a finalidade de realizar a pesquisa para o Trabalho de Conclusão de Curso com o título **“PLANEJAMENTO DO FLUXO DE PRODUTOS DENTRO DO ESTOQUE DE UMA LOJA DO RAMO MUSICAL”**, sob orientação da Profª **Gabriela Messias da Silva e o Professor Emerson Augusto**, que será apresentado na **ETEC “Profª Anna de Oliveira Ferraz”**. A coleta de dados ocorrerá mediante a utilização (descrever instrumento, local e público alvo). Igualmente, assumo o compromisso de utilizar os dados obtidos somente para fins científicos, bem como de disponibilizar os resultados obtidos para esta instituição. Agradecemos antecipadamente e esperamos contar com a sua colaboração.

Araraquara, 26 de Junho de 2017.

Nome	RG	Assinatura
Marcio Dengler Tito	20894464	

Anexo A – Termo de Autorização de Divulgação



TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO

Nós, alunos abaixo assinados, regularmente matriculados no curso **Técnico em Logística**, na qualidade de titulares dos direitos morais e patrimoniais de autores do texto apresentado como Trabalho de Conclusão de Curso com o título **“PLANEJAMENTO DO FLUXO DE PRODUTOS DENTRO DO ESTOQUE DE UMA LOJA DO RAMO MUSICAL”** apresentado na ETEC **“Profª Anna de Oliveira Ferraz”**, autorizamos o Centro Paula Souza a reproduzir integral ou parcialmente o trabalho escrito e/ou disponibilizá-lo em ambientes virtuais.

Araraquara, 26 de Junho de 2017.

Nome	RG	Assinatura
Carlos Francisco Relter Pedro	46786637-5	
Érica Fioranelli	48979585-7	
Felipe Dengler Tito	56986201-2	
Luan Cerqueira Leite	45819727-0	

Anexo B – Declaração de Autenticidade



DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE

Nós, alunos abaixo assinados, regularmente matriculados no curso **Técnico em Logística** na ETEC “**Profª Anna de Oliveira Ferraz**”, declaramos ser os autores do texto apresentado como Trabalho de Conclusão de Curso com o título **“PLANEJAMENTO DO FLUXO DE PRODUTOS DENTRO DO ESTOQUE DE UMA LOJA DO RAMO MUSICAL”**.

Afirmamos, também, ter seguido as normas da ABNT referente às citações textuais que utilizamos, dessa forma, creditando a autoria a seus verdadeiros autores (Lei n.9.610, 19/02/1998).

Através dessa declaração damos ciência da nossa responsabilidade sobre o texto apresentado e assumimos qualquer encargo por eventuais problemas legais, no tocante aos direitos autorais e originalidade do texto.

Araraquara, 26 de Junho de 2017.

Nome	RG	Assinatura
Carlos Francisco Relter Pedro	46786637-5	
Érica Fioranelli	48979585-7	
Felipe Dengler Tito	56986201-2	
Luan Cerqueira Leite	45819727-0	